

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA  
DE SERVICIOS DEL SECTOR DE TECNOLOGÍA EN  
LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**



**Autor:**  
**Ing. Víctor Manuel Velásquez Sanchez**  
**6700693**

**Tutor:**  
**Ing. Leonardo Juan Ramírez López, PhD.**

**Especialización Gerencia de la Calidad**  
**Facultad de Ingeniería**  
**Universidad Militar Nueva Granada**  
**2016**

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA  
DE SERVICIOS DEL SECTOR DE TECNOLOGÍA EN  
LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**

**UPDATE QUALITY MANUAL FOR COMPANY SERVICE SECTOR OF  
TECHNOLOGY COMPREHENSIVE INFORMATION MANAGEMENT**

Víctor Manuel Velásquez Sánchez  
Ingeniero de Producción  
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia  
[U6700693@unimilitar.edu.co](mailto:U6700693@unimilitar.edu.co)

**RESUMEN**

Las Organizaciones que se encuentran certificadas bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos [1], deben contar con un Manual de Calidad, cuyo objetivo es el de describir su alcance, incluir los detalles y explicación de cualquier exclusión, así como la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad o referencia de los mismos y una descripción de interacción de procesos del Sistema de Gestión. Este permitirá controlar y dirigir a la Organización de manera exitosa, encaminándola siempre al logro de la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos y expectativas del cliente, como es el de comercializar productos, ofrecer asistencia técnica y prestar y desarrollar proyectos de Administración integral de la Información. Consecuentes con el nivel de eficacia y alcanzado el mejoramiento continuo, permitirá incrementar los índices de eficiencia, asegurando permanentemente la realización de su Política orientada la Calidad. Para realizar la actualización del Manual de Calidad se desarrolló con la metodología de investigación aplicada con medio documental de campo y de conocimientos exploratorios y descriptivos. Como resultado de la realización de este trabajo, se presenta la entrega de un Manual de Calidad diseñado teniendo en cuenta sus objetivos, el alcance, la presentación de la organización, su constitución, la cobertura del mercado, el objeto social, las actividades de la organización, la planeación Estratégica, la descripción de la planificación, descripción y mapa por procesos como Organización, estructura Organizacional, de responsabilidades y autoridad, comunicación interna y externa, evaluación, comparación y mejoramiento, revisión de la alta gerencia, exclusiones y control del Manual.

**Palabras Claves:** Manual de Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad, Información, tecnología.

**ABSTRAC**

Organizations that are certified under the Colombian Technical Standard ISO 9001: 2008. Management systems quality. Requirements [1], must have a Quality Manual, whose objective is to describe its scope, include details and explanation of any exclusion, as well as the necessary documentation for the quality management system or reference to them and a description of process interaction management system. This

will control and direct the organization successfully, always leading it to achieve satisfaction and fulfillment of the requirements and expectations of customers, such as market products, provide technical assistance and provide and develop projects of integral Management Information. Consistent with the level of efficiency and continuous improvement achieved, it will increase efficiency ratios, permanently ensuring the realization of its Quality Policy oriented. To upgrade the Quality Manual was developed with the research methodology with half documentary and field exploratory and descriptive knowledge. As a result of the completion of this work, delivering a quality manual designed taking into account their objectives, scope, the presentation of the organization, its constitution, market coverage, social object, presented the activities of the organization, strategic planning, the description of the planning, description and map processes as an organization, organizational structure, responsibilities and authority, internal and external communications, evaluation, comparison and improvement, overhaul of senior management, exclusions and Control Manual .

Keywords: Quality Manual, quality management system, information technology.

## **1. INTRODUCCION**

Se evidencia que inicia a transitar en un novedosa revolución, manifestada en transformaciones que van desde la conformación social, y la administración, hasta los aspectos individuales con relación al trabajo, al entrenamiento y a la vida de las personas. Los líderes empresariales cada día se concentran en mejorar el desempeño organizacional, centrando su interés en la obtención de viabilidad y éxito en la nueva era del mundo del conocimiento. Las preocupaciones afectan por igual a empresas, naciones, e incluso a los gobiernos locales y regionales. Los líderes de avanzada buscan dar forma a los activos, a las fuerzas matrices y a las actividades de las organizaciones para mantenerse competitivos. Aprender de los fracasos lleva a los gerentes a obtener un entendimiento de los mecanismos básicos que dinamizan los mercados y las organizaciones actuales [2].

Desde la perspectiva administrativa, la gerencia de la información y la gerencia del conocimiento no surten los resultados esperados si se encuentran desvinculados de los demás aspectos administrativos. Por el contrario, la totalidad de las actividades empresariales alcanzan elevados niveles de productividad con la debida gerencia de la información y con el uso del conocimiento [2].

Son muchos los aspectos que proporcionan importancia a la gerencia de la información en las organizaciones, puesto que esta constituye en sí misma el manejo de la inteligencia corporativa y en ella radica precisamente la clave para incrementar niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de la misión organizacional [2].

Los administradores de las grandes empresas están comprendiendo que la información de sus negocios debe ser gerenciada como el más relevante de los recursos, puesto que constituye el mayor capital con que cuenta actualmente cualquier empresa. Contrario al anterior ideal se ha detectado que muchas organizaciones crean y

administran su información en sistemas aislados pensados alrededor de grupos de trabajo específico, no existe por tanto un sistema integrado de información y cada una de las dependencias genera, procesa, almacena y utiliza datos de forma permanente, causando la duplicidad de esfuerzos [2].

Lo importante en la gerencia es hacer que la información fluya en beneficio de la misma empresa, de sus pares, de su sector y de la sociedad en donde se encuentra. Gerenciar información implica disminución de lo impreciso, de lo equivoco y particularmente, de lo inútil, esto último teniendo en cuenta la abrumadora cantidad de información que las organizaciones generan y reciben. La adecuada gerencia de información es importante para disminuir el grado de vacilación frente a los factores y las variables internas que afectan a las organizaciones [2].

La integración y creciente intercomunicación de los mercados, la difusión y desarrollo de tecnologías, la creación de redes interoceánicas de comunicación, la reubicación casi instantánea de unidades de producción y servicios para atender cualquier aumento en la demora de los bienes nuevos y mejorados, han determinado un cambio fundamental en las estrategias, técnicas, financieras y comerciales de las empresas y de las naciones [2].

La tecnología en función integral de información, le permite a las organizaciones, agilizar tareas, eliminar o reducir aquellas que son repetitivas, agregan valor, reducen los tiempos de espera de los clientes, hacen los servicios más accesibles, reducen costos y muestran además otros beneficios que pueden hacer pensar que la decisión de incorporar la tecnología para manejar la información es siempre positiva, solo basta analizar los costos [2].

## **1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA**

Lexco S.A. es una sociedad anónima constituida hace 32 años con el objetivo de adelantar la comercialización de:

- Equipos de oficina, sus respectivos repuestos y suministros, así como la prestación de servicio técnico o reparación de los mismos;
- Materiales, elementos, procesos, procedimientos, programas de software, equipos y accesorios para él almacenamiento, impresión, reproducción, transmisión o procesamiento de información. Sonido e imágenes por cualquier medio.
- Prestar servicios relacionados con la organización de Archivos, la sistematización, digitalización y microfilmación de documentos, así como su almacenamiento y custodia.
- Desarrollar aplicativos de sistemas operativos, programas de computación y paquetes de software de uso general o específico; así como su comercialización

mediante la venta o arrendamiento de los mismos, directamente o por intermedio de terceros;

- Brindar asesorías en la de función de políticas e implementación de sistemas o procedimientos documentales o de información, para empresas de origen público o privado.

En desarrollo de estos objetivos comerciales, desde su constitución Lexco S.A. ha representado la marca CANON LATIN AMERICA. Actualmente representa otras marcas de Hardware como RISO Y DATAMAX, así como varios productos de software orientados a soluciones de Administración documental y flujo de datos.

**Líneas comerciales:** Lexco S.A. se ha enfocado en el cumplimiento de las solicitudes del usuario o comprador en todas sus necesidades referentes a la administración integral de sus documentos, ofreciéndoles soluciones eficientes en las siguientes líneas de negocio:

- Comercialización de Equipos y opcionales, software, suministros y repuestos
- Servicio Técnico Especializado
- Servicio Outsourcing y/o renta de equipos de Oficina y Software
- Servicios Integrales en Administración Documental

## 2. MATERIALES Y METODO

Como partes importantes a tener en cuenta se describen a continuación, las fuentes primarias, metodología y métodos utilizados para la elaboración del Manual de Calidad.

### 2.1 MATERIALES

Para el desarrollo de este trabajo se relaciona a continuación la normatividad de consulta asociada:

- **Norma NTC ISO 9001:2008.** [1], Diagnostico preliminar consulta y análisis, norma con la que la empresa está adaptada y es la base del Sistema de Gestión.
- **Revista Online LUPA EMPRESARIAL.** Los Sistemas de Información como herramienta para la competitividad organizacional [2].
- **Norma NTC ISO 9001:2015** [3] Diagnostico preliminar de consulta o evaluación, norma que se actualizo, y es con la que se actualizara el Manual de Calidad
- **Norma NTC ISO 9000:2005** [4], es la norma que establece los fundamentos y Vocabulario utilizado en la documentación

- **Registros y Documentos.** Documentación necesaria para la recopilación de la información a consultar y actualizar, según sea de conveniencia para el trabajo.

## **2.2 MÉTODO**

El método adoptado en este trabajo fue el de la investigación Aplicada con medio documental de campo y de conocimientos exploratorios y descriptivos, con base en las normas NTC ISO 9001:2008. [1] y NTC ISO 9001:2015, [3] para permitirle a la entidad su desarrollo y crecimiento dentro en el contexto de la tecnología en la administración integral de la información. Las etapas a tener en cuenta para el desarrollo de este trabajo fueron las siguientes:

### **2.2.1 Evaluación de la Planeación Estratégica**

En la delimitación y fijación para la estrategia Organizacional, se realizaron reuniones entre la Gerencia General con el grupo de Líderes de los diferentes procesos, cuyo objetivo fue el de definir los principios y toda la estrategia corporativa, basados en datos para la proyección, y desarrollo de la metodología de Fuerzas de Porter, las metas organizacionales y el despliegue de objetivos orientados a la Calidad y la definición de indicadores por proceso más importantes, todo ello basado en un estudio sobre las necesidades, insatisfacciones, fortalezas y oportunidades de mejora del cliente y producto No Conforme vs. Las Unidades de Negocio con sus respectivas Líneas Comerciales.

### **2.2.2 Evaluación de los procesos y procedimientos**

La organización cuenta con una estructura documental y de procesos, basado en un procedimiento de normalización, el cual define la metodología para el diseño y contenido del medio documental. A dicho procedimiento se le realizaron cambios y se actualizo, basado en una revisión y actualización.

### **2.2.3 Mapa de procesos y su caracterización**

Basados en un esquema definido por la Organización, se cuenta con una estructura por proceso en la cual cada uno tiene su propia caracterización, en reuniones programadas con los diferentes Líderes, se les realizaron cambios significativos en su presentación.

### **2.2.4 Definición de los roles y funciones**

Se revisó y actualizo el Manual de Perfiles y Funciones por Competencias, en el que se tiene como objetivo determinar las responsabilidades, autoridades y competencias necesarias para el personal que integra la organización, en la realización de las labores propias de la operación que afecten la Calidad del producto.

## 2.2.5 Difusión del manual actualizado

Para la presentación del manual, se hará mediante un cronograma de capacitaciones y re-inducciones en toda la entidad, de forma presencial en grupo, a través del correo corporativo mediante boletines y vía web, tanto en la sede principal de Bogotá D.C., como en las (4) sucursales a nivel nacional con el fin de garantizar su conocimiento y entendimiento.

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Con base en la revisión y Análisis en diferentes actividades, se realiza una matriz comparativa de las normas NTC ISO 9001:2015 [3] vs. NTC ISO 9001:2008 [1], identificando el cumplimiento a nivel Organizacional, con cada numeral.

### 3.1 MATRIZ COMPARATIVA DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 9001:2008

Una vez recolectada la información, se estructura y presenta una matriz de correspondencia entre las normas estudiadas, mostrando el grado de cumplimiento, para que antes de la siguiente auditoría externa con el ente certificador se actualicen o implementen los numerales que faltan o se cumplan parcialmente. Tabla 1. se muestra la Comparación y nivel de cumplimiento entre las normas NTC ISO 9001:2015 [3] y NTC ISO 9001:2008 [1].

**Tabla 1. Comparación y nivel de cumplimiento  
normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 9001:2008**

GESTIION	REQUISITOS NTC ISO 9001:2015	CUMPLIMIENTO	SGC - LEXCO S.A. NTC ISO 9001:2008	
P	<b>4,</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
	4.1.	COMPRESIÓN LA ORGANIZACION Y SU CONTEXTO	NO CUMPLE	-DETERMINAR PARTÉS QUE SÓN PERTINENTES PARA ÉL SISTEMA, REALIZAR SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA INFORMACION DE LAS PARTÉS INTERESADAS Y SÚS REQUISITOS PERTINENTES. -REALIZAR ÉL SEGUIMIENTO Y LA REVISIÓN DE LA INFORMACION SÓBRE ÉSTAS CUESTIONES EXTERNÁS E ÍTERNAS
	4.2.	4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	CUMPLE PARCIALMENTE	5.2 ÉNFOQUE AL CLIENTE (ASEGURARSE DE QUÉ SE DETERMINEN Y SE CONSIDEREN LÓS RIESGOS Y OPORTUNIDADES QUÉ PUEDÁN AFECTÁR LA CONFORMIDAD DE LÓS PRODUCTÓS Y SERVICIOS) 7.2 PROCESÓS RELACIONADOS CON ÉL CLIENTE
	4.3.	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CUMPLE	1,2 APLICACIÓN 4,2,2 MÁNUAL DÉL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	4.4.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	CUMPLE PARCIALMENTE	4,1 REQUISITOS GENERÁLES FALTA INCLUIR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASÍ CÓMO PLANIFICAR É ÍMPLEMENTAR LÁS ACCIONES PARA DIRECCIONARLOS
	<b>5,</b>	<b>LIDERAZGO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
	5.1.	LIDERAZGO Y COMNPROMISO	CUMPLE	5,1 COMPROMISO DE LA DIRECCION
	5.1,1.	GENERALIDADES. LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA ÉL SGC	CUMPLE PARCIALMENTE	5,1 COMPROMISO DE LA DIRECCION ASEGURÁR QUÉ SE DETERMINEN LÓS RIESGOS Y OPORTUNIDADES QUÉ PUEDÁN AFECTÁR LA CONFORMIDAD DE LÓS PRODUCTÓS Y SERVICIOS
	5.1,2.	ÉFOQUE AL CLÍENTE	CUMPLE PARCIALMENTE	5,2 ÉNFOQUE AL CLIENTE (ASEGURARSE QUÉ SE DETERMINEN Y SE CONSIDEREN LÓS RIESGOS Y OPORTUNIDADES QUÉ PUEDÁN AFECTÁR LA CONFORMIDAD DE LÓS PRODUCTÓS Y SERVICIOS)
	5.2.	POLÍTICA	CUMPLE PARCIALMENTE	5,3 POLÍTICA DE LA CALIDAD (DÉBE SÉRLO TAMBIÉN PARA SÚ CONTEXTO)
	5.3.	RÓLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	5,5,1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5,5,2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION (DESÁPARECE LA FÍGURA DE REPRESENTANTE DE LA DIRECCION)
	<b>6,</b>	<b>PLANIFICACION</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
	6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	CUMPLE PARCIALMENTE	5,4,2. PLANIFICACIÓN DÉL SGC (INCLUIR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASÍ CÓMO PLANIFICAR É ÍMPLEMENTAR LÁS ACCIONES PARA DIRECCIONARLOS) 8,5,3 ACCIÓN PREVENTIVA (SÉ DEBÉN PLÁNEAR ACCIONES ATENDÉR LÓS RIESGOS IDENTIFICADOS, ASÍ COMÓ LA EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE ÉSTAS ACCIONES)
	6.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	CUMPLE PARCIALMENTE	5,4,1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD 5,4,2 PLANIFICACION DÉL SG'C (INCLUIR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASÍ CÓMO PLANIFICAR É ÍMPLEMENTAR LÁS ACCIONES PARA DIRECCIONARLOS)
	6.3.	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	CUMPLE PARCIALMENTE	5,4,2 PLANIFICACION DEL SGC (INCLUIR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASÍ CÓMO PLANIFICAR É ÍMPLEMENTAR LÁS ACCIONES PARA DIRECCIONARLOS)

H

7,		APOYO	CUMPLIMIENTO	
7.1.	RECURSOS			
7.1.1.	GENERALIDADES	CUMPLE	6,1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	
7.1.2.	PERSONAS			
7.1.3.	INFRAESTRUCTURA	CUMPLE	6,3 INFRAESTRUCTURA	
7.1.4.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	CUMPLE	6,4 AMBIENTE DE TRABAJO	
7.1.5.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CUMPLE	7,6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
7.1.5.2.	TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	CUMPLE		
7.1.6.	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	DETERMINAR EL CONOCIMIENTO NECESARIO PARA LA OPERACIÓN DE SUS PROCESOS Y PARA ALCANZAR LA CONFORMIDAD DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS (LECCIONES APRENDIDAS)	
7.2.	COMPETENCIA	CUMPLE	6,2,1 GENERALIDADES 6,2,2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA	CUMPLE	6,2,2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA ( FORTALECER LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA CONCIENCIA QUE DEBEN TENER LAS PERSONAS QUE REALIZAN UN TRABAJO BAJO EL CONTROL DE LA ORGANIZACIÓN)	
7.4.	COMUNICACIÓN	CUMPLE	5,5,3 COMUNICACIÓN INTERNA	
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CUMPLE	4,2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (AHORA SE REFERENCIA COMO INFORMACIÓN DOCUMENTADA)	
7.5.1.	GENERALIDADES	CUMPLE	4,2,1 GENERALIDADES	
7.5.2.	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	CUMPLE	4,2,3 CONTROL DE DOCUMENTOS 4,2,4 CONTROL DE LOS REGISTROS	
7.5.3.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTACIÓN	CUMPLE	4,2,3 CONTROL DE DOCUMENTOS 4,2,4 CONTROL DE LOS REGISTROS	
8,		OPERACIÓN	CUMPLIMIENTO	
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	CUMPLE	7,1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	CUMPLE	7,2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	CUMPLE	7,2,3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	CUMPLE	7,2,1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	
8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	CUMPLE	7,2,2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	
8.2.4.	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	CUMPLE		
8.3.	DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1.	GENERALIDADES			
8.3.2.	PLANIFICACIÓN DISEÑO Y DESARROLLO			
8.3.3.	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	CUMPLE		EL APARTADO DE LA NORMA 7,3 DISEÑO Y DESARROLLO NO ES APLICABLE PARA LA ACTIVIDAD.
8.3.4.	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
8.3.5.	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
8.3.6.	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	CUMPLE	7,4 COMPRAS	
8.4.1.	GENERALIDADES	CUMPLE	7,4,1 PROCESO DE COMPRAS	
8.4.2.	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL	CUMPLE	4,1 GENERALIDADES 7,4,1 PROCESO DE COMPRAS 7,4,3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	
8.4.3.	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	CUMPLE	7,4,2 INFORMACIÓN DE COMPRAS 7,4,3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	CUMPLE	7,5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
8.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO	CUMPLE	7,5,1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7,5,2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
8.5.2.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	CUMPLE	7,5,3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	
8.5.3.	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	CUMPLE	7,5,4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	
8.5.4.	PRESERVACIÓN	CUMPLE	7,5,5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	
8.5.5.	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	CUMPLE	7,5,1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
8.5.6.	CONTROL DE LOS CAMBIOS	CUMPLE	4,2,3 CONTROL DE DOCUMENTOS 4,2,4 CONTROL DE LOS REGISTROS	
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS	CUMPLE	8,2,4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO 7,4,3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	CUMPLE	8,3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	
9,		EVALUACIÓN DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO	
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CUMPLE	8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
9.1.1.	GENERALIDADES	CUMPLE	8,1 GENERALIDADES	
9.1.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CUMPLE	8,2,1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
9.1.3.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CUMPLE	8,4 ANÁLISIS DE DATOS	
9.2.	AUDITORÍA INTERNA	CUMPLE	8,2,2 AUDITORÍA INTERNA	
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CUMPLE	5,6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

V

<b>A</b>	<b>10.</b>	<b>MEJORA</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
	10.1.	GENERALIDADES.	CUMPLE	8,5,1 MEJÓRA CONTÍNUA
	10.2.	NÓ CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	CUMPLE	8,3 CÓNTRÓL DÉL PRÓDUCTO NÓ CÓNFORME 8,5,2 ACCIÓN CORRECTIVA
	10.3.	MEJÓRA CONTÍNUA	CUMPLE	8,5,1 MEJÓRA CONTÍNUA

Con base en la anterior Matriz de comparación se determina que la organización debe establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a los numerales 4.1, 4.2, 4.4, 5.5.1, 5.2, 6.1, 6.2 y 6.3, ya que son numerales nuevos o se les incluyeron otros aspectos a tener en cuenta y de esta forma cumplir con el 100% de transición a la nueva norma.

### 3.1 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Una vez revisada y analizada toda la información referente a la planeación estratégica de la Organización, se logra actualizarla, con el fin de llevarla a que en los próximos años aumente su participación en el mercado y tenga un crecimiento esperado acorde a los lineamientos establecidos en Junta directiva, la Gerencia General y Líderes de los diferentes procesos.

#### 3.1.1 Estudio Basado en el Cliente

Con el fin de cuantificar la atención de los usuarios y compradores se realiza un cuadro que permita definir y establecer las necesidades, insatisfacciones, fortalezas y oportunidades de mejora. Tabla 2 se muestra un análisis sobre las necesidades del Cliente.

**Tabla 2. Análisis de necesidades del cliente**

	<b>COMERCIALIZACION DE EQUIPOS Y OPCIONALES</b>	<b>SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO</b>	<b>SERVICIOS INTEGRALES GESTION DOCUMENTAL</b>
<b>NECESIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción en gastos</li> <li>Aplicar políticas de cero papel</li> <li>Uso de herramientas con apoyo técnico</li> <li>Aplicar protocolos de seguridad</li> <li>Robustez con el uso de dispositivos móviles</li> <li>Permita gestionar información desde la Nube</li> <li>Permanecer informado de innovaciones y nuevas aplicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia en la gestión de recursos.</li> <li>Calidad en el servicio ofrecido durante su ejecución.</li> <li>Cumplir con el estimado de tiempo para los servicios solicitados</li> <li>Respaldo en el servicio posventa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación y recuperación oportuna de documentos</li> <li>Minimizar gastos de papel y operativos</li> <li>Permitir la indexación documental</li> <li>Gestionar la digitalización de documentos y su repositorio</li> <li>Gestión documental desde la Nube</li> <li>Estrategias de archivística moderna</li> </ul>
<b>SERVICIO NO CONFORME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría diversificada para atender nuevos retos</li> <li>Escaso soporte técnico que amplíen la usabilidad de los equipos</li> <li>Integración con nuevos productos de software sobre plataformas existentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en la Prestación del servicio</li> <li>Falta de cubrimiento geográfico.</li> <li>Escasa supervisión para asegurar la calidad del servicio durante y posventa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en la Prestación del servicio</li> <li>Capacitación elemental que no permite minimizar costos de bodegaje y administración de documentos</li> <li>Respaldo por deterioro y pérdida documental</li> <li>Ineficaces procesos de gestión documental</li> </ul>

Para la empresa las anteriores necesidades y servicios no conformes se evalúan como oportunidades de mejora desde: ampliar su participación en el mercado mediante consultorías ajustadas a las necesidades particulares de los clientes; aplicar políticas de cero papeles desde la capacitación y sensibilización de los usuarios: ofrecer soluciones íntegras con un único proveedor: y crear estrategias de supervisión de la calidad en los servicios ofertados.

### **3.1.2 Principios Corporativos**

Uno de los principales aspectos en el cumplimiento de las necesidades y oportunidades de mejora hacia el interior de la organización para con los clientes, es la definición de los valores y principios corporativos, los cuales se presentan a continuación:

#### **RECTITUD**

Todas las actividades se realizan de manera transparente y coherente con la ley. No se dan ni se reciben sobornos, ni cualquier otro tipo de beneficios para lograr ventajas en los negocios o cualquier otra actividad.

#### **LEGALIDAD**

Los negocios las transacciones comerciales y demás actividades públicas y privadas se realizarán enmarcados dentro de la ley y cumpliendo las normas con la cuidado para la nación.

#### **RESPECTO**

Los negocios solo se conducirán con integridad y respeto hacia los **DISTINTOS GRUPOS DE INTERES CON QUIENES INTERACTUAMOS**.

#### **CALIDAD**

Los productos y servicios que se producen, se ofrecen y se entregan siempre a satisfacción con las necesidades realizadas por los usuarios y esperando siempre superar sus expectativas.

#### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La organización buscará contribuir y mejorar la calidad de vida en todas las personas vinculadas a ella y mantendrá un alto compromiso de eficiencia en relación con sus accionistas, sus clientes, proveedores, entes gubernamentales, con el medio ambiente y la sociedad.

### **3.1.3 Estrategia Corporativa**

Para la definición de la estrategia corporativa como misión, visión y política basada en Calidad se tuvo en cuenta el siguiente esquema que define todo el ciclo de un documento y en el intervienen todas sus unidades de negocio. Figura 1 se presenta el ciclo de vida del documento.

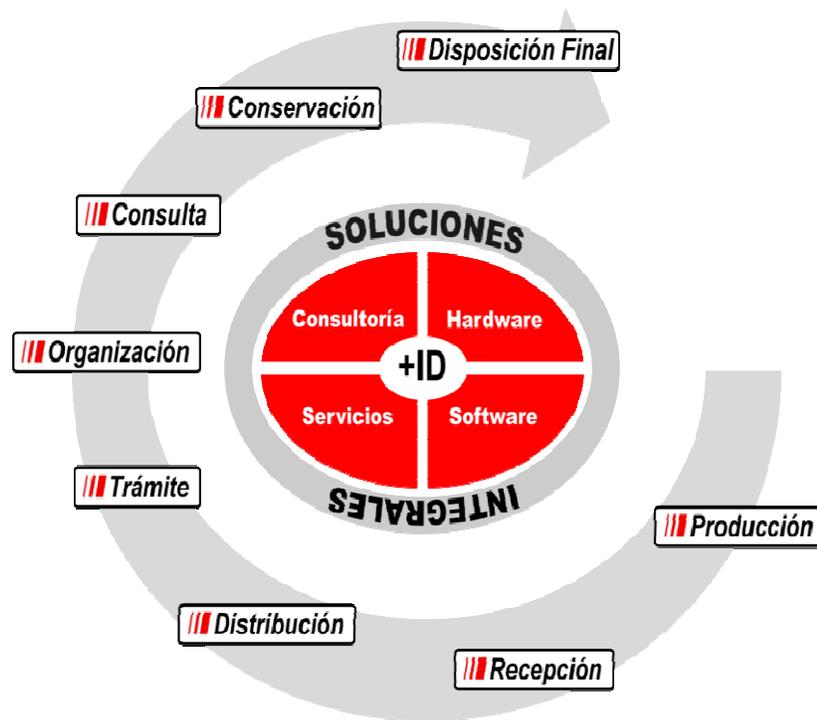


Figura 1. Ciclo de vida del Documento

## MISION

La misión de Lexco S.A., es generar valor a sus documentos de nuestros clientes.

## VISION

En 2020 consolidaremos un reconocimiento comercial por la alta calidad de los servicios sostenidos a nivel nacional, participación en los mercados de Perú, Argentina y Ecuador, generando valor a los documentos de nuestros clientes; con alta responsabilidad social y valor compartido.

## POLITICA CE CALIDAD

Lexco S.A., se compromete a cumplir con lo establecido con el cliente, garantizando nuestra propuesta de genera valor a sus documentos, asegurando el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad, conscientes de la importancia en las disposiciones legales.

### 3.1.4 Expectativas y necesidades de los clientes

Otro de los aspectos importantes para la organización, es definir como se están cumpliendo las unidades de negocio, las necesidades y expectativas de los clientes. En la Tabla 3 se muestra las Necesidades y Expectativas de los Clientes.

↑ SE CUMPLE

↓ NO CUMPLE

← SE CUMPLE PARCIALMENTE

**Tabla 3. Expectativas y necesidades de los Clientes**

EXPECTATIVAS y NECESIDADES DE LOS CLIENTES				
NECESIDADES	PRODUCTOS Y SERVICIOS			
	VENTA DE EQUIPOS DE OFICINA, SUMINISTROS Y REPUESTOS	SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO	SERVICIO OUTSOURCING Y/O RENTA DE EQUIPOS DE OFICINA	ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL
Equipos de Oficina Veloces, Económicos y de Tamaño Compacto.	↑	↑	↑	↑
Factores Económicos y Comerciales: Precio, Soporte y Garantía	↑	↑	↑	↑
Características de Infraestructura Física y Tecnológica: Tecnología Moderna, Conocimiento, Cobertura Nacional	↑	↑	↑	↑
Cualidades Profesionales: Conocimiento del Producto y Actitud de Servicio	↑	↑	↑	↑
Productos y Servicios de Gestión documental: Consultoría, Servicios Especializados, Software de Gestión Documental, Administración de Unidades de C. Y A.	↑	↑	↑	↑
Soporte, Garantía y Respaldo en Postventa: Capacidad y Tiempo de Respuesta, Cumplimiento	↑	↑	↑	↑
Servicio Técnico Con Calidad, Rapidez, Oportunidad, Personal Calificado	↓	↑	↑	↑
Tiempo De Respuesta del Servicio Técnico: Cuatro Horas, Dos Horas, Inmediato	←	↑	←	↓
Procesos De Capacitación en el Producto o Servicio Adquirido: Conocimiento, Comunicación Asertiva, Experiencia	↑	↑	↑	↑
Mejoraría La Gestión De Su Compañía: Reducción de gastos y Tiempos, Organización, Optimización de Recursos	↑	↑	↑	↑
Facilidades de Pago	←	↑	↑	↑
Disponibilidad de Repuestos	↑	←	←	↑

Como se observa en el anterior análisis, teniendo en cuenta cada uno de los aspectos revisados y analizados, y de acuerdo a la naturaleza de cada línea o unidad de negocio, cumplen en su gran mayoría, la expectativa y necesidad del cliente, excepto en casos en que requieren tiempo de respuesta en servicio técnico, esto debido a la geografía y ubicación de los clientes y la disponibilidad de repuestos, este proceso se dificulta ya que se hace a través de la importación y nacionalización de dichas partes.

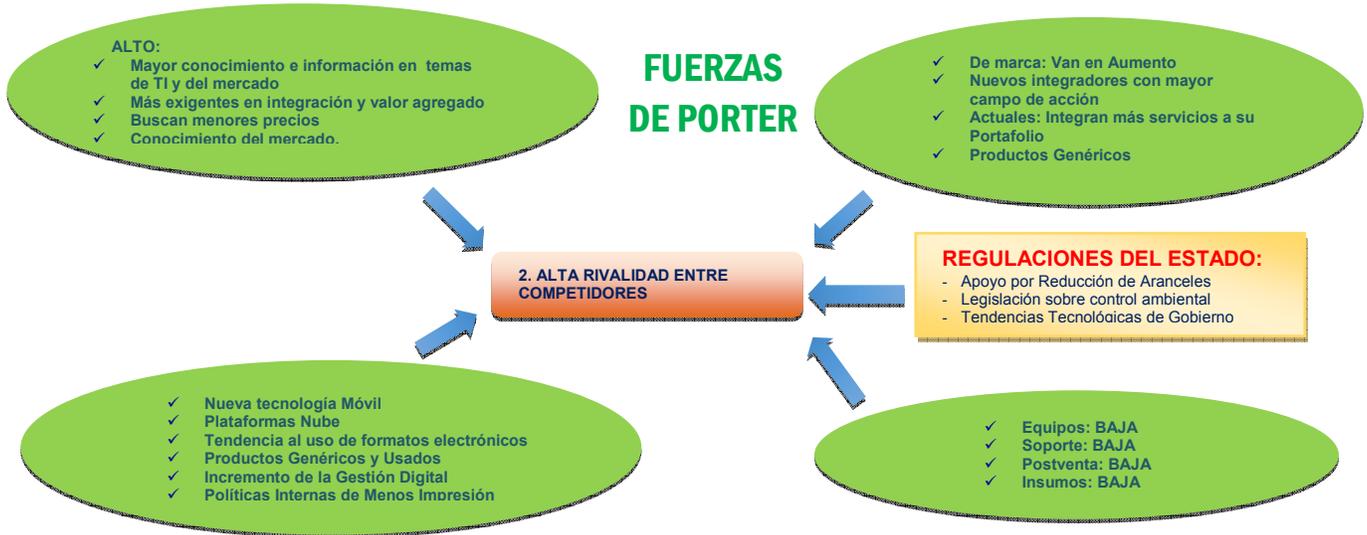
### 3.1.5 Fuerzas de Porter

Para el análisis y determinación del nivel de competencia que tiene actualmente la organización y poder definir una estrategia de negocio se tiene en cuenta la metodología de las (5) fuerzas de Porter, las cuales se articulan entre sí, con el fin de establecer una relación de oportunidades de inversión y asegurar una mayor rentabilidad para la organización definidas como se muestra en la Figura 2. Fuerzas de Porter.

- 1- El poder negociar con los cliente
- 2- Diferencias entre las empresas
- 3- Amenazas a los nuevos competidores
- 4- El Poder negociar a proveedores
- 5- Amenaza de productos sustitutos

**1. PÓDER DE NEGOCIACION DE LOS CLÍENTES**

**3. AMENAZA DE LOS NUEVOS COMPETIDORES**



**4. PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

**5. AMENAZAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTITUTIVOS**

Figura 2. Fuerzas de Porter

**3.1.6 METAS ORGANIZACIONALES**

En la ejecución de Objetivos propuestos por la Gerencia General se define la siguiente matriz, a fin de asegurar el crecimiento y potencialización de la organización. En la Tabla 4 se muestra las Metas Organizacionales.

Tabla 4. Metas Organizacionales

UNIDAD FUNCIONAL	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	ESTADO		PLAN / PROGRAMA	RESPONSABLE
				Actual	Meta		
GERENCIA ESTRATEGICA	Adelantar el desarrollo del programa MEGA	Mensual	Según Programa-Modulo IV	-	Según Programa	Plan Mega	Gerente General/ Gerentes de Línea/ Directores de Área
	Adelantar Versión 4,5 del Software Sevenet	Anual	Nueva Versión	-	1	Programa de Trabajo 2016	Gerente Gestión Documental
	Mantener Plan de Exportación Sevenet	Anual	Número de licencias Exportadas	-	1	Programa de Trabajo 2016	Gerente General/ Gerente de Línea
	Consolidar Software Sevenet en la Nube	Anual	Número de clientes vinculados	-	2	Plan Mega	Gerencia General/ Gerente de Línea
	Ajustar estructura comercial de equipos para productos nuevos	Anual	-	-	100%	Programa de Trabajo 2016	Gerente General/ Gerente comercial

UNIDAD FUNCIONAL	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	ESTADO		PLAN / PROGRAMA	RESPONSABLE
				Actual	Meta		
COMERCIAL Y DE SERVICIO	Consolidar Sectorización de Mercado	Trimestral	Aumento Número de clientes por sector	-	3	Plan de Trabajo 2016	Gerente Comercial/Gerente Gestión Documental
	Consolidar proceso de Venta Consultiva de soluciones integrales	Mensual	Aumento Clientes Corporativos y medianos	-	1	Plan de Trabajo 2016	Gerente Comercial/ Gerente de G.D.
ADMINISTRATIVA	Continuar apoyando las actividades comerciales con herramientas tecnológicas	Trimestral	Nuevos Desarrollos Selección nuevo ERP	-	1	Plan de trabajo 2016	Gerente General/ Directores de Área

### 3.1.7 Despliegue de objetivos de calidad

El cumplimiento, seguimiento y evaluación para Política de Calidad se definió la siguiente matriz, con el objetivo de revisar y analizar por unidad de negocio y procesos de apoyo, los resultados presentados periódicamente de acuerdo a su objetivo e indicador. En la Tabla 5 se muestra el Despliegue de Objetivos de la Calidad.

**Tabla 5. Despliegue de Objetivos de la Calidad**

DIRECTRIZ	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	ESTADO		PROGRAMA / ESTRATEGIA	RESPONSABLE
				Actual	Meta		
<b>CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL CLIENTE GARANTIZANDO NUESTRA PROPUESTA DE GENERAR VALOR A LOS DOCUMENTOS</b>	Garantizar la ejecución de los proyectos de Gestión Documental en el tiempo acordado con el cliente.	Trimestral	Justo a tiempo: Tiempo pactado/ tiempo de ejecución *100	-	100%	Plan de calidad	ADMINISTRADOR DE PROYECTOS
	Medir un nivel al cumplimiento del cliente con la ejecución y entrega de el proyecto de Gestión Documental	Trimestral	Calificación nivel de satisfacción	-	4.0	Plan de calidad	
	Medir y Lograr la Satisfacción del Cliente a Dic. de 2016	Semestral	Satisfacción del Cliente=(Promedio De Calificación Del Cliente) Mínimo: 1 - Máximo: 5	4,5	4,6	Informe de Satisfacción del Cliente	ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE
	Mantener Controlado el No. de servicios técnicos repetidos en el cliente a Dic. de 2016	Mensual	Servicios repetidos=(servicios repetidos/servicios prestados) *100	12%	12%	Aplicar procedimiento para planeación servicio técnico (ST-PC-001)	GERENTE DE SERVICIO TECNICO Y POSTVENTA
	Cumplir con los servicios preventivos contratados por el cliente a Dic. de 2016	Mensual	Servicios preventivos prestados=(servicios preventivos prestados/servicios preventivos pactados) * 100	92.3%	93%	Programación del Servicio Técnico	
	Determinar y Garantizar los recursos que se requieren para prestar el Servicio de Renta y/o Outsourcing.	Bimestral	No.de No conformidades halladas en Supervisión.	5	4	Aplicación del Procedimiento de Renta SR-PC-001	COORDINADOR DE CONTRATOS
<b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Generar actividades de mejoramiento al SGC, que conlleven a incrementar su eficacia.	Semestral	(Acciones Correctivas Eficaces/ Acciones Correctivas Aplicadas) * 100	100%	100%	Procedimiento Acciones Correctivas MC-PC-001	DIRECTOR DE CALIDAD
			(Acciones Preventivas Eficaces/ Acciones Preventivas Aplicadas) * 100	100%	100%		
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES.</b>	Continuar cumpliendo a satisfacción con los requerimientos Legales y de Normatividad vigente exigidos durante el año 2016	Anual	Sanciones recibidas=(No. De sanciones resueltas/No. De Sanciones recibidas)*100	0	0	Política Gerencial	DIRECTOR FINANCIERO/ DIRECTOR DE GESTION HUMANA DIRECTOR DE LOGISTICA

Parte de la gestión para el cumplimiento de los objetivos de Calidad, se tienen en cuenta también, el establecimiento de Objetivos por proceso como complemento y cumplimiento de la Estrategia Organizacional.

### 3.1.8 Objetivos de Proceso

En la Tabla 6 se muestra los Objetivos de proceso.

**Tabla 6. Objetivos de proceso**

PROCESO	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	ESTADO		PROGRAMA / ESTRATEGIA	RESPONSABLE
				Actual	Meta		
GESTION COMERCIAL	Cumplir con el crecimiento en las ventas presupuestados a Dic. de 2016	Trimestral	(Ventas Facturadas/Ventas Presupuestadas)*100	100%	100%	APLICAR PLAN COMERCIAL GC-PL-001	GERENTE COMERCIAL
	Cumplir con el crecimiento en las ventas presupuestados a Dic. de 2016	Mensual	Crecimiento en Ventas= (Ventas totales en el mes / Ventas Presupuestadas)* 100	90%	100%	APLICAR PLAN COMERCIAL GC-PL-001	GERENTE DE SERVICIO TECNICO Y POSVENTA
	Cumplir con la rentabilidad proyectada para cada proyecto	Por proyecto	Rentabilidad por proyecto=1-(costo del proyecto/ facturación proyecto)*100	20%	25%	Plan de calidad	ADMINISTRADOR DE PROYECTOS
GESTION HUMANA	Garantizar la incorporación y permanencia del personal idóneo que logre satisfacer las necesidades de la organización y sus clientes.	Mensual	Efectividad en la Consecución de Personal= (No. de solicitudes de personal cubiertas/ No. de solicitudes de Personal)*100	-	80%	TODOS LOS PROCESOS	DIRECTORA DE GESTION HUMANA
GESTIÓN DE CALIDAD	Cumplir con el programa de Auditorías Internas de Calidad a Dic. de 2016	Anual	Auditorías Internas Cumplidas = ( Auditorías Internas Efectuadas / Auditorías Internas Programadas) * 100	100%	100%	Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad AI-PC-001	DIRECTOR DE CALIDAD

La documentación es un aspecto importante a tener en cuenta para el desempeño de la operación en la Organización, es por eso que se definió con tal grado de importancia en todas las etapas de gestión, con el fin de asegurar el cumplimiento y ejecución de todas las actividades.

### 3.2 DOCUMENTACION DE PROCEDIMIENTOS

La estructura documental con la que cuenta la organización está definida en un procedimiento que se establece la metodología para la redacción y contenido en documentos necesarios para la ejecución de actividades..

Revisado y evaluado el procedimiento, se presenta a continuación la codificación que se utilizara en todos los documentos del SGC, con base en el Mapa de procesos establecido. En la Tabla 7 se muestra la Codificación de Documentos por proceso.

**Tabla 7. Codificación de Documentos por proceso**

NATURALEZA	CODIGO	NOMBRE PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO (A PARTIR DEL 001)
GERENCIALES	PE	Planeación Estratégica	MN: Manuales	001
	RG	Revisión gerencial	PL: Planes	002
	MC	Mejoramiento Continuo	PC: Procedimientos	003
OPERATIVOS	ID	Innovación y Desarrollo	IT: Instructivos	.
	GC	Gestión Comercial	FM: Formatos	.

	CO	Compras		999
	ST	Servicio Técnico		
	SR	Servicio de Renta		
	ND	U. de Negocio Gestión Documental		
APOYO	GD	Gestión Documental – Archivo		
	CP	Control del Producto		
	AC	Atención al Cliente		
	GH	Gestión Humana		
	CC	Gestión de Compras		
	GI	Gestión Informática		
	MI	Mantenimiento de Infraestructura		
	GQ	Gestión de Calidad		
	GF	Gestión Financiera		
	CI	Control Interno		

**Ejemplo:** El Documento **GC-PC-001** significa que es emitido por **Gestión Comercial**, el tipo de documento es **ProCedimiento** y el número o consecutivo del documento es **001**.

### 3.3 DOCUMENTACION DE PROCESOS

La siguiente etapa desarrollada, fue la de revisar, analizar y definir el nuevo mapa de procesos de la organización para lo cual se tuvo en cuenta la siguiente estructura:

- **Procesos Gerenciales o Estratégicos:** son aquellos que definen el norte de la organización, con base en su función legal y las metas previstas para el mediano y largo plazo, encargados de fijar y establecer metas, objetivos, programas, proyectos, definición de políticas, directrices de dirección y gestión de la comunicación.
- **Procesos Operativos:** Son aquellos directamente relacionados con los productos y servicios que produce la organización para el mercado o clientes.
- **Procesos Administrativos o de Apoyo:** son los que se concentran en el manejo de recursos, en función de contribuir con la misión y objetivos, al logro de los procesos misionales.

#### 3.3.1 Descripción de Procesos

Con base en los anteriores conceptos se definieron y establecieron (3) procesos Gerenciales, (6) procesos Operativos y (9) procesos Administrativos o de Apoyo para un total de (18) como se muestra en el siguiente mapa:

En la Figura 5 se muestra el Mapa de procesos.



**Figura 3. Mapa de procesos**

El mapa de procesos proporciona a todo el personal, un entendimiento de cómo funciona en si la Organización, es parte fundamental a tener en cuenta en actividades de inducción a los nuevos colaboradores que ingresan, en el entendimiento para el desempeño de sus funciones y de cómo interactúa con el resto de la organización según sea su ubicación desde el inicio en todas las etapas en el desarrollo de las actividades y la operación, esto ayudara a minimizar reprocesos y actividades que no generen un valor agregado.

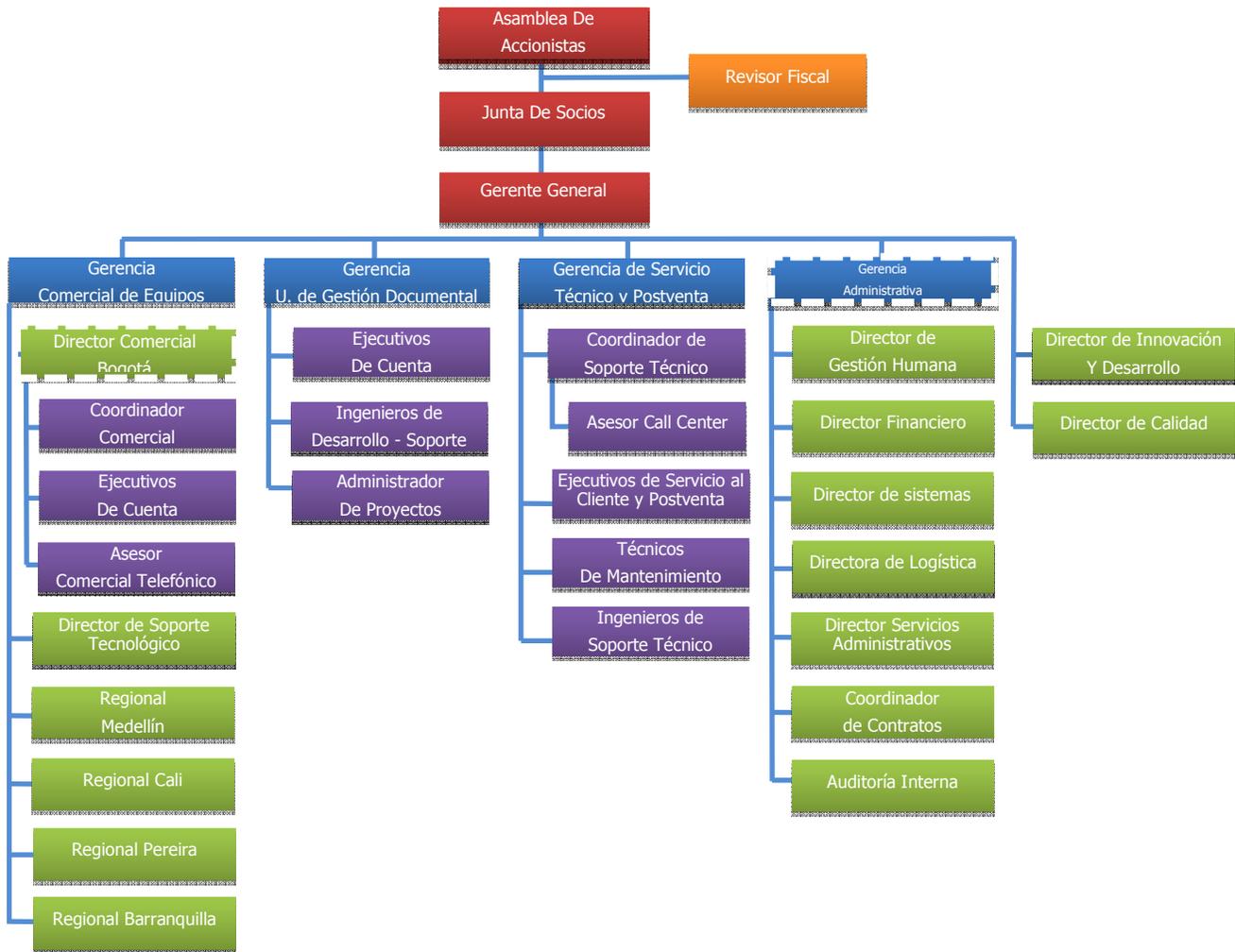
Se presenta y toma como referencia del mapa de procesos para el diseño y estructura de las caracterizaciones de todos los procesos, el proceso de Gestión Comercial que se definió como transversal para todas líneas unidades de negocio que tienen como objetivo gestionar la consecución de nuevos contratos, órdenes de compra y ordenes de servicio en todas las líneas comerciales de la Empresa, el cual se muestra en la Tabla 8. Caracterización proceso de Gestión Comercial.

**Tabla 8. Caracterización proceso de Gestión Comercial.**

Nombre del proceso: GESTION COMERCIAL		Responsable: GERENTES UNIDADES DE NEGOCIO									
Objetivo del proceso: Gestionar la consecución de nuevos contratos, órdenes de compra y de órdenes de servicio en todas las líneas comerciales de la empresa.											
Objetivo del Subproceso: Realizar la Gestión Comercial directa con el cliente en todas las líneas de servicio.											
ENTRADAS	PROVEEDOR	REQUISITO	RESPONSABLE	MEDIO DE COMUNICACION	NOMBRE DEL SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE	REQUISITOS	RESPONSABLE	MEDIO DE COMUNICACION	
Solicitud Directa	Cliente	Especificación completa de las necesidades	Asesores Comerciales	Escrito Teléfono Medio Electrónico	VENTA DIRECTA	Propuesta Comercial Demostración	Cliente Gestión de Contrato Gestión de Pedidos Planeación de Implementación	Cumplir con especificaciones y necesidades. Registrar en Actividades Comerciales SAC	Gerentes Unidades de Negocio Directores Comerciales Asesores Comerciales	Escrito Medio Electrónico	
Telemercadeo	Venta Directa	Base de datos de clientes Actualizada	Asesores Comerciales	Escrito Teléfono Medio Electrónico		Solicitud de Servicio Técnico No. De llamada Asignada	Planeación del Servicio Técnico	Información Completa. Identificación de Numero de Llamada	Coordinador Servicio Técnico Asesores Comerciales	Medio Electrónico	
Reporte de Servicio Técnico	Prestación del Servicio	Debidamente diligenciado. Firmado por el Cliente	Técnico de Mantenimiento Agentes Call Center	Escrito Medio Electrónico	RESPONSABLE	Carta de Renovación de Contrato Formato de Contrato	Gestión Contrato	Aprobada por el Cliente Debidamente diligenciada	Gerente de Servicio Técnico y Posventa Coordinador de Contrato Gerente de Gestión Documental	Escrito	
Bases de Clientes activos en garantía o en contrato para renovar	Venta Directa	Datos completos de la base Instalada	Coordinador de Contratos. Gerente Gestión Documental	Escrito Medio Electrónico	ASESORES COMERCIALES						
<b>HUMANOS</b>				<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>				<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>			
Gerente General Gerentes Unidades de Negocio Directores Comerciales Coordinador Comercial Asesores Comerciales				Equipos de Computo. Software de Control de Actividades Comerciales Suministro de Oficina. Medios de Comunicación e Información Papelería				INTERNO Procedimiento de Gestión de Pedidos GC-PC-004 EXTERNO NTC ISO 9001:2008			
<b>REQUISITOS APLICABLES</b>											
<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b> Legislación y Normatividad vigente											
<b>NOMBRE</b>						<b>FRECUENCIA</b>			<b>FORMULA</b>		
CRECIMIENTO EN VENTAS						MENSUAL			(Ventas Totales Mes / Ventas Propuestas Mes)*100		

### 3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para la definición de los Roles y funciones se definió la Estructura Organizacional, en la que se determinan los niveles jerárquicos y de Autoridad. En la Figura 4 se muestra el Esquema Organizacional.



**Figura 4. Esquema Organizacional**

Para que en una Organización, halla un nivel de comunicación óptimo en todos los niveles, se deben determinar, los mandos medios y superiores, esto con el fin de cumplir a cabalidad las actividades para lo cual se determinó en cada cargo y puesto de trabajo.

### 3.4.1 MANUAL DE FUNCIONES

#### Objetivo y Alcance

Determinar las responsabilidades, Autoridades y Competencias necesarias para el desarrollo del personal de la Organización, apropiadas en la realización para las diferentes labores propias en la Operación de la Entidad.

Se definen los términos y definiciones más importantes a tener en cuenta:

## Términos y definiciones

### RESPONSABILIDAD

Es un valor que está en la conciencia de la persona, persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de la moral.

### COMPETENCIA

Habilidad demostrada para aplicar los conocimientos y aptitudes.

### EDUCACIÓN

Es el proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar.

### EXPERIENCIA

Conocimiento o habilidad adquirida mediante la práctica de una actividad.

### FORMACIÓN

Son todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción, y actualización laboral cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

### Habilidad

Conjunto y comportamientos de conductas que evidencian en situaciones específicas de trabajo.

A continuación en la Tabla 9, se describe el perfil y funciones por competencias del Gerente General de la Organización, y con base en esta tabla se desarrolló para todos y cada uno de los cargos el MANUAL DE PERFILES Y FUNCIONES COMPETENCIAS.

**Tabla 9. Perfil y Funciones por Competencias del Gerente General**

<b>Nombre del Cargo: GERENTE GENERAL</b>	
<b>Cargo de reemplazo:</b> Gerente Comercial, Gerente de Servicio Técnico, Gerente de Gestión Documental	<b>Superior Inmediato:</b> Junta Directiva
<b>Cargos Subordinados:</b> Todos los de la compañía	
<b>1. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Planear, dirigir, organizar y controlar la empresa en función de los objetivos, metas, misión, visión y políticas de la organización y del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta todas las áreas de trabajo encaminadas hacia el buen desempeño de sus funciones, además cautivando a los cliente con calidad y eficiencia, verificando la seguridad y salud en el trabajo y manejo ambiental de cada una de las área de trabajo de acuerdo con las capacitaciones y entrenamiento programadas.	
<b>2. RESPONSABILIDADES</b>	
<b>Operativas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ejercer la representación legal de la sociedad.</li><li>- Celebrar y ejecutar todos los actos comprendidos dentro del objeto Social, de acuerdo con las facultades que le asignan los estatutos de la compañía.</li><li>- Nombrar y remover todos los empleados cuya designación no corresponda a otro órgano, e impartirles instrucciones, vigilar el cumplimiento de sus funciones y fijarles su remuneración.</li><li>- Cumplir las órdenes de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva, e impartir las instrucciones para la buena marcha de la compañía y vigilar el funcionamiento de la Empresa. Corresponde a la Junta Directiva aprobar la celebración de toda clase de actos o contratos, cualquiera que fuere su naturaleza, cuya cuantía exceda de mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales.</li><li>- Realizar la planeación integral de la compañía, delegar la ejecución de las diferentes actividades resultantes y controlar su desarrollo.</li><li>- Coordinar la preparación de toda la información comercial, técnica, financiera y administrativa necesaria para entregar a la Junta Directiva, Asamblea de Accionistas, organismos de control y demás entidades que la requieran.</li><li>- Negociar las condiciones contractuales con las diferentes marcas que la empresa representa y firmar los contratos respectivos.</li><li>- Identificar y celebrar las alianzas estratégicas convenientes para la empresa.</li><li>- Promover y dirigir el programa MEGA al interior de la compañía.</li></ul>	

<b>Del Sistema de Gestión de Calidad:</b> - Establecer la política de la calidad de la empresa, con base en los requerimientos de los clientes y las disposiciones legales y reglamentarias - Establecer los objetivos de la calidad. - Ejecutar la revisión a la política de calidad - Asegurar la disponibilidad de recursos para la política de la calidad. - Nombrar el representante de la dirección para la política de la calidad - Participar en el comité de Calidad, cumplir y hacer cumplir las disposiciones que allí se determinen - Facilitar la comunicación de la política de la calidad. - Apoyar los planes de seguridad industrial y salud ocupacional. - Apoyar la creación y operación del Copass y cumplir sus disposiciones.	
<b>Especiales:</b> Las que se requieran para el buen funcionamiento de la compañía otorgadas por la Junta directiva.	
<b>3. COMPETENCIAS</b>	
<b>Educación</b>	<b>Habilidades</b>
Profesional en Carreras Administrativas, preferiblemente con especialización en Financiera o ciencias contables.  Homologación: el criterio de Educación puede sustituirse en el requisito de especialización, por una mayor experiencia superior a diez (10) años en cargos similares; se considera competente.	Conocimiento y aplicación de todos los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y SGSST, Planeación, Ejecución, Administración, conocimiento técnico del negocio, Orientación al logro y al servicio, Desarrollo estratégico del Recurso Humano, Liderazgo, Comunicación asertiva, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, Habilidad analítica, habilidad de negociación.
<b>Experiencia</b>	<b>Formación</b>
Mínimo ocho (8) años de experiencia en cargos directivos de primer nivel.	- Conocimiento en SGC

### 3.5 SOCIALIZACION DEL MANUAL DE CALIDAD

Como resultado final de este trabajo, es realizar la socialización del Manual de Calidad a todos los niveles de la Organización, para lo cual se presentan a continuación las siguientes actividades:

Reuniones de Comité de Calidad con la Gerencia General, junto con los encargados por proceso a fin de dar a conocer y entender la importancia que tiene este documento como estructura y carta de presentación de la Organización..

Establecer programas, reinducciones y Capacitaciones en la organización en sede principal y en las (4) sucursales a nivel nacional.

Correo Electrónico Institucional, Se enviara periódicamente boletines a través de tips de la revista Lexcontamos, sobre el Sistema incluyendo el manual como información base e importante en el conocimiento, funcionamiento y estructura.

Equipos de Cómputo, PC y Portátiles LCD, Se publicara Aspectos importantes fraccionados como la planeación estratégica de manera didáctica y mensajes alusivos, de una manera llamativa, para que todo el personal de la Organización se interese en leer y aprender.

Diseñar plegables de un tamaño apropiado por piso en la sede principal y en todas las sucursales, referentes a temas del Manual de Calidad.

Carteleras, publicar periódicamente información referente al Sistema, en cuanto a desempeño de procesos y tips sobre la planeación estratégica.

## 4. CONCLUSIONES

- Toda organización que cuente con un Sistema basado en calidad, debe mantener actualizado el Manual, esto le permitirá realizar un seguimiento y evaluación de su planeación estratégica, en cuanto a la ejecución a corto y largo plazo de propósitos trazados.
- La definición acorde y eficaz de la documentación por procesos, en las organizaciones, pueden asegurar un nivel óptimo de su sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a entendimiento y desempeño de sus procesos, optimizando, simplificando y mejorando continuamente todas sus actividades.
- Una definición clara y objetiva de las Funciones, responsabilidades, Autoridades y Competencias, asegura a las organizaciones el cumplimiento y realización de las labores propias de la Operación.
- Con base en la estructura de alto nivel ISO 9001, le permite a las organizaciones entender mejor el entorno, el contexto, la comprensión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas y sus riesgos, así de las oportunidades en planificar e implementar las acciones para direccionarlos.

## REFERENCIAS

[1] Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. (NTC ISO 9001:2008). Consultada el 11 de Febrero de 2016, disponible en:

<http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>

[2] Montoya Cesar A. y Boyero Saavedra Martin (2011). Los sistemas de Información como herramienta para la competitividad organizacional. Edición 13. Revista Online Lupa Empresarial. Recuperado de

<http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/120/235>

[3] Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. (ISO 9001:2015). Consultada 11 de Febrero de 2016, disponible en:

[https://www.standard.no/Global/PDF/Kvalitet/ISO-TC176-SC2\\_N1224\\_N1224\\_-\\_ISO\\_9001\\_2008\\_and\\_ISO\\_DIS\\_9001\\_Correlation\\_Matrices.pdf](https://www.standard.no/Global/PDF/Kvalitet/ISO-TC176-SC2_N1224_N1224_-_ISO_9001_2008_and_ISO_DIS_9001_Correlation_Matrices.pdf)

[4] Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. (NTC ISO 9000:2005). Consultada el 11 de febrero de 2016, disponible en:

[http://www.ceicmo.com/resources/documents/NTC\\_ISO\\_9000-2005.pdf](http://www.ceicmo.com/resources/documents/NTC_ISO_9000-2005.pdf)

Bogotá D.C., Mayo 03 de 2016.

Señores:  
**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**  
Atn: Dirección de Postgrados  
Programa: Especialización en Gerencia de la Calidad.  
Ciudad.-

**Asunto:** Certificación.

Respetados señores:

Por medio de la presente certificamos el señor **VICTOR MANUEL VELASQUEZ SANCHEZ**, identificado con C.C 79.529.492 de Bogotá, realizo la **ACTUALIZACION Y ENTREGA, DEL MANUAL DE CALIDAD**, basado en la Norma **NTC ISO 9001:2015**, para el sistema de gestión de calidad de la empresa.

De antemano agradecemos la atención prestada.

Atentamente,



**Dr. Aristobulo Corredor Villamil**  
Gerente General

