

**Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma  
NTC ISO 9001:2015 para la empresa Dinamic Service S.A.S**

Alison Dayan Zambrano Obando  
Jonathan Andrés Barrantes Jiménez

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ingenierías  
Programa de Ingeniería Industrial  
Bogotá D.C.

2020

**Diseño de la documentación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma  
NTC ISO 9001:2015 en la empresa Dinamic Service S.A.S**

Alison Dayan Zambrano Obando  
Jonathan Andrés Barrantes Jiménez

Director  
Román Leonardo Rodríguez Florián

Trabajo de grado para optar al título de ingeniero industrial

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ingenierías  
Programa de Ingeniería Industrial  
Bogotá D.C.

2020

## **Agradecimientos**

Queremos agradecer a la institución, a nuestro tutor y a los docentes en general, por brindarnos la capacitación necesaria para poder lograr este proyecto de investigación, su paciencia y dedicación junto a nosotros, nos permitieron hacer de este trabajo algo de lo cual nos sentimos orgullosos presentar, sabemos que todas nuestras metas planteadas serán alcanzadas y que el esfuerzo dará fruto en un futuro no muy lejano.

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este proyecto principalmente a Dios, a mis padres y a mi hijo, ya que gracias a ellos he podido superar todos los obstáculos que se me han presentado a lo largo de este proceso como estudiante. A mis hermanas por brindarme su tiempo, su amor y su apoyo, pues han estado conmigo y en las buenas en las malas, fortaleciendo mi crecimiento integral.

Alison Dayan Zambrano Obando

El presente trabajo es dedicado a mis padres, amigos, compañeros y en especial a mi hija, quien es el motor que impulsa la realización de mis sueños en pro de tener un futuro próspero y lleno de felicidad.

Jonnathan Andrés Barrantes Jiménez

## **Resumen**

El desarrollo del presente documento busca establecer el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 en la empresa Dinamic Service S.A.S., con el cual le sea posible establecerse como una organización basada en procesos, y que a futuro se pueda no solo implementar el sistema, sino también certificarse en temas de calidad, logrando con ello que la empresa consiga un enfoque en la satisfacción de las necesidades del cliente y una mejora continua para mantenerse en el negocio de los contact center y así mismo llegar a competitivos y líderes potenciales en el mercado.

Primeramente, se realizó un diagnóstico del estado de la organización en estándares de calidad medio por la herramienta de análisis DOFA, identificando con ello los puntos de principal manejo, para el desarrollo del presente trabajo. Se llevaron a cabo actividades de recolección de información, la cual fue objeto de análisis y posteriormente plasmada en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGS), mismo que se elaboró conforme al plan de acción correspondiente a la norma ISO 9001:2015, donde se brindan herramientas para el debido cumplimiento de cada numeral de la misma.

Finalmente, se establecieron una serie de recomendaciones en pro de la implementación del diseño y se genera la propuesta de una serie de pasos a seguir a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico, con el fin de controlar la información y mejorar continuamente los procesos de la compañía.

*Palabra clave:* Calidad, identificación, procesos, riesgos, Normas ISO, certificación.

## **Abstract**

The development of this document seeks to establish the design of the quality management system, based on the requirements of ISO 9001:2015 in the company Dinamic Service S.A.S., with which it is possible to establish itself as an organization based on processes, and that in the future can not only implement the system, but also be certified in quality issues, thus achieving that the company gets a focus on meeting customer needs and continuous improvement to stay in the business of contact centers and also reach competitive and potential market leaders.

Firstly, a diagnosis of the state of the organization in average quality standards was made by the DOFA analysis tool, thus identifying the main points of management, for the development of this work. Information gathering activities were carried out, which were analyzed and later reflected in the documentation of the Quality Management System (QMS), which was prepared according to the action plan corresponding to ISO 9001:2015, which provides tools for the proper implementation of each item of it.

Finally, a series of recommendations were established for the implementation of the design and a proposal is generated for a series of steps to be followed based on the results obtained from the diagnosis, in order to control the information and continuously improve the company's processes.

*Key word:* Quality, identification, processes, risks, ISO standards, certification.

## Tabla de contenidos

Introducción .....	12
1.1. Antecedentes del problema .....	13
1.2. Descripción del problema.....	13
1.3. Pregunta de investigación.....	14
2. Objetivos .....	15
2.1. Objetivo general .....	15
2.2. Objetivos específicos.....	15
3. Justificación.....	16
4. Marco de referencia.....	17
4.1. Antecedentes de la investigación .....	17
4.2. Marco teórico .....	19
4.2.1. Historia de la organización de normas ISO. ....	19
4.3. Marco conceptual .....	22
4.3.1. ISO 9001 versión 2015.....	22
4.3.2. ISO 31000, 2018.....	22
4.3.3. Gestión del riesgo.....	23
A.....	23
4.3.4. Control.....	23
M .....	23
4.3.5. Seguridad de la información.....	23
4.3.6. Técnicas de seguridad.....	23
4.3.7. Riesgo.....	23
4.3.8. Información .....	23
4.3.9. Competencia.....	23
4.3.10. Auditoría.....	23
4.3.10.1. Alcance de la auditoría. ....	24
4.3.11. Sistema de calidad.....	24
4.3.12. Calidad.....	24
4.3.13. Sistema.....	24
4.3.14. Sistema de gestión.....	24
4.3.15. Gestión.....	24
4.3.16. Principios de la gestión de calidad.....	24

4.3.17.	Satisfacción del cliente.....	25
4.3.18.	Cliente.....	25
4.3.19.	Expectativa.....	25
4.4.	Marco legal.....	25
5.	Marco metodológico.....	27
5.1.	Tipo de investigación.....	27
5.2.	Variables del problema.....	27
5.3.	Tamaño poblacional y muestra.....	27
5.4.	Fuentes de información.....	27
5.5.	Instrumentos de recolección.....	28
5.5.1.	Análisis de la información.....	32
6.	Resultados de la investigación.....	37
6.1.	Presentación de la empresa.....	37
6.1.1.	Historia Dinamic Service.....	37
6.1.2.	Misión.....	37
6.1.3.	Visión.....	37
6.1.4.	Valores empresariales.....	37
6.1.5.	Organigrama.....	38
6.2.	Diagnóstico.....	39
6.2.1.	Diagnóstico general.....	39
6.3.	Contexto de la organización.....	47
6.3.1.	Análisis DOFA.....	47
6.3.2.	Matriz de estrategias DOFA.....	52
6.4.	Partes interesadas.....	54
6.4.1.	Identificación de partes interesadas.....	54
6.5.	Identificación y valoración de riesgos.....	55
6.6.	Definición del alcance del sistema de gestión de calidad.....	58
6.6.1.	Mapa de procesos.....	58
6.6.2.	Política de calidad.....	59
6.6.3.	Objetivos de la calidad.....	59
6.6.4.	Matriz de responsables del sistema de gestión de calidad:.....	60
6.6.5.	Planificación y control de cambios.....	63
6.6.6.	Caracterización de los procesos.....	64



6.6.7.	Diseño de perfiles de cargo que inciden en el SGC. ....	66
6.6.8.	Procedimiento o instructivos de trabajo. ....	67
6.6.9.	Control de la información documentada. ....	67
6.6.10.	Procedimiento de auditorías internas.....	68
6.6.11.	Procedimiento de acciones correctivas y de mejora. ....	68
6.6.12.	Tablero de indicadores. ....	68
6.7.	Análisis costo beneficio.....	71
	Recomendaciones.....	74
	Referencias.....	75
	Anexos.....	79

## **Listado de tablas**

Tabla 1. Entrevista - Contexto actual de la organización.....	33
Tabla 2. Resultado de la gestión de calidad .....	47
Tabla 3. Matriz de análisis DOFA .....	49
Tabla 4. Matriz de estrategias DOFA.....	52
Tabla 5. Identificación de las partes interesadas .....	54
Tabla 6. Matriz de evaluación de la ocurrencia .....	55
Tabla 7. Evaluación de impacto .....	56
Tabla 8. Matriz de riesgos .....	57
Tabla 9. Matriz de responsables.....	60
Tabla 10. Caracterización Gestión Gerencial.....	65
Tabla 11. Análisis costo beneficio .....	71

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Contact center´s. ....	19
<b>Figura 2.</b> Marco conceptual SGC.....	22
<b>Figura 3.</b> Análisis PESTEL .....	31
<b>Figura 4.</b> Logo Dinamic Service .....	37
<b>Figura 5.</b> Organigrama Dinamic Service S.A.S .....	38
<b>Figura 6.</b> Diagnóstico general - Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 .....	39
<b>Figura 7.</b> Cumplimiento capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015 .....	40
<b>Figura 8.</b> Cumplimiento capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015 .....	42
<b>Figura 9.</b> Cumplimiento capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015 .....	44
<b>Figura 10.</b> Cumplimiento capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015 .....	45
<b>Figura 11.</b> Cumplimiento capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015 .....	46
<b>Figura 12.</b> Mapa de procesos .....	59
<b>Figura 13.</b> Planificación de los cambios .....	64
<b>Figura 14.</b> Tablero de indicadores.....	70
<b>Figura 15.</b> Cuadro de control .....	70

## **Introducción**

Hoy por hoy las compañías hacen frente a la necesidad de prestar un servicio de calidad, que a su vez brinde satisfacción a las necesidades de sus clientes, buscando con ello un crecimiento dinámico, con el cual se logre un uso conveniente de los recursos, una reducción en la documentación y más confiabilidad en la aplicación de procedimientos en la compañía.

Las empresas se encuentran inmersas en entornos dinámicos y mercados no solo más competitivos, sino globalizados, dentro de los cuales es necesario alcanzar buenos resultados para tener éxito.

Partiendo de lo anterior, la empresa Dinamic Service S.A.S se encuentra actualmente asociada a un sector altamente competitivo, como lo es el de contact center y BPO's en Colombia, el cual, en su mayoría, cumplen con aspectos de alta calidad, satisfacción de clientes y optimización de procesos con robustos sistemas integrados de gestión que permiten un crecimiento dinámico y continuo frente al mercado.

El desarrollo de esta propuesta de investigación tiene como objetivo el diseño y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Dinamic Service S.A.S con el fin de establecer bases que contribuyan a la organización y mejoramiento de los procesos ejecutados en la compañía y a su vez permitan un control eficaz en consecución de los objetivos propuestos por la alta dirección.

## **1. Problema de investigación**

### **1.1. Antecedentes del problema**

El continuo crecimiento de las empresas del sector de contact center y BPO y el progreso de la alta competencia, ha desarrollado la necesidad en este mercado de buscar alternativas que generen un valor agregado a sus clientes y en paralelo generen procesos eficientes y de alta calidad, por ello, el concepto de calidad se impone como diferenciador frente a las propuestas que contribuyan a la adquisición de nuevos proyectos.

Nuestro país es uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización de servicios globales como lo señalan AT Kearney y Gartner, esto, por la alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocio favorable, permitiendo consolidarse como una plataforma exportadora de servicios cada vez más sofisticados, incorporando nuevas y mejores tecnologías, posibilitando que las organizaciones consoliden procesos con altos estándares de calidad.

Como potenciador de este concepto de calidad, las compañías han adaptado la norma NTC ISO 9001:2015, que brinda beneficios a la organización y permite el inicio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad; Nombrando algunos de los beneficios que obtienen las empresas a través del diseño de un SGC se encuentran:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Mejora en la atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Aseguramiento del cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.

(Lizarzaburu, 2015)

Partiendo de los anterior Dinamic Service S.A.S, presenta una desventaja frente a sus competidores directos en el mercado, dado que su funcionamiento estratégico, operacional y de seguimiento, no está orientado por un SGC que permita evaluar la satisfacción de sus clientes, la eficiencia de sus procesos y la efectividad de los controles de seguimiento definidos por la alta dirección.

### **1.2. Descripción del problema**

Dinamic Service S.A.S es una empresa familiar de acciones simplificadas, cuyo objeto comercial es la presentación vía telemarketing de membresías con descuentos en diferentes establecimientos comerciales del país, dicha membresía es ofrecida a través del canal telefónico y

tiene un valor monetario con cargo a una tarjeta de crédito, respaldada por franquicias visa, MasterCard, American Express y Diners Club.

La empresa lleva en el mercado 14 años, la última renovación mercantil se realizó en el 2019. Durante esta trayectoria se ha dedicado a la comercialización de diferentes productos cuyo valor monetario siempre ha sido cargado a la tarjeta de crédito del comprador. En este tiempo Dinamic Service S.A.S., ha ejecutado su modelo operativo, bajo procedimientos empíricos y no documentados, que han dificultado la planificación, formación, comunicación y liderazgo, generando dificultades como: insatisfacción del cliente, ausencia de metodologías de evaluación para el desempeño de las diferentes áreas, ineficientes metodologías en la atención de peticiones, quejas o reclamos (PQR) dado el crecimiento de reversiones de membresías compradas que oscilan entre un 35% y 45% generando pérdidas de alrededor de los \$83'720.000 pesos mensuales, bajos estándares del clima laboral, falta de seguimiento a los planes de acción e incumplimiento a obligaciones contractuales, situaciones de riesgo y requerimientos de seguridad.

Por lo anterior, surge la necesidad de evaluar la posible implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permita evaluar y controlar cada una de las acciones estratégicas que contribuyan a al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **1.3. Pregunta de investigación**

¿Cómo la empresa Dinamic Service S.A.S puede iniciar el sistema de Gestión de calidad, basado en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Diseñar la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa Dinamic Service S.A.S., con el fin de propiciar la mejora continua del sistema, que le permita iniciar la implementación de este.

### **2.2. Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico preliminar que permita conocer el estado de cumplimiento de la empresa, frente a los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015.

Identificar los riesgos y las oportunidades con el propósito de valorar la probabilidad de ocurrencia e impacto sobre el SGC de la empresa Dinamic Service S.A.S

Diseñar la documentación para la empresa Dinamic Service S.A.S que le permita posteriormente, implementar un Sistema de gestión de calidad.

Elaborar el estudio costo/beneficio, que permita identificar la mejor opción, partiendo de la contratación de una asesoría externa o el tiempo ejecutado en el presente proyecto por los estudiantes de ingeniería industrial.

Estructurar el plan y el programa de auditorías de calidad con base la norma ISO 19011:2018.

### **3. Justificación**

Un sistema de gestión de calidad permite a las organizaciones desarrollar sus operaciones de forma organizada, planificada y manejar objetivamente los recursos necesarios buscando siempre eficiencias en la ejecución de sus procesos.

En la actualidad las empresas se disponen a brindar procesos con alta calidad que les permitan un poder de crecimiento frente a la competencia y un desarrollo constante en el mercado, especialmente en el sector de contact center y BPO's cuya finalidad es otorgar satisfacción a sus clientes; La estandarización de procesos es una de las herramientas que permite mitigar los riesgos de una organización, por ello las compañías deben fortalecer sus controles de seguridad y gestión, diseñando mecanismos robustos de control y seguimiento focalizando la satisfacción de las necesidades de los "skate holders".

Partiendo de lo anterior el diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2015, permitirá a la empresa Dinamic Service S.A.S definir una gestión de procesos que organice la medición de sus objetivos por medio de la definición de indicadores, identificando oportunamente cambios en su entorno que puedan afectar su seguridad, cumplimiento legal, contractual y satisfacción del cliente.

El diseño de la documentación permitirá una correcta identificación del riesgo y a su vez, una respuesta oportuna frente acciones de preventivas y correctivas que llegasen a identificarse. Adicional podrá reforzar el proceso de atención al cliente, el cual en este momento es uno de los más afectados, generando un alto % de PQR, fuga de clientes y bajos niveles de productividad en su personal.



## 4. Marco de referencia

### 4.1. Antecedentes de la investigación

**4.1.1. “Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores”.**

En este primer documento, la autora describe la necesidad de dar a conocer los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su contribución a las empresas a la consecución de sus objetivos y mejora de su competitividad. Se realizó en primera instancia una planificación de los pasos a seguir para el desarrollo del trabajo, se creó posteriormente la identificación de estrategias y responsables en las etapas del sistema de gestión, se analizó la situación actual de la empresa, la planificación del sistema, la documentación del sistema, su implementación y por último una auditoría interna. Una vez finalizada la investigación del proyecto, se determinó que la implementación del sistema benefició a la empresa en un aumento a la satisfacción de los clientes. Permitted a la empresa una gestión de sus procesos con un enfoque basado en el logro de los objetivos, se establecieron, también los métodos apropiados para el seguimiento de los procesos, el análisis de datos y mejora continua, entre otros aspectos. (Canchumanya, 2016)

**4.1.2. “Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015”.**

En este trabajo, es posible encontrar la documentación del sistema de gestión de calidad en un centro de idiomas bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Se dio inicio al proyecto con un diagnóstico de la institución, mediante el cual determinaron el cumplimiento de los requisitos de la norma. Generaron la propuesta de cambios sobre la planificación estratégica, generando cambios en términos de la visión, misión, política de calidad y otros aspectos. Con la información resultante del diagnóstico y otras herramientas de investigación, se generó la elaboración del diseño, la documentación del sistema, y demás requerimientos para una adecuada gestión. (Julian Herrera, 2019)

#### **4.1.3. “Formulación de estrategias para el mejoramiento del servicio al cliente, basado en la aplicación de las normas ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 dentro del área de call telecenter – en la empresa Directv en la ciudad de Bogotá”.**

Los autores Eddy Forero, Lady Figueredo y Andrea Ballen, proponen en esta investigación, indagar sobre las estrategias para el mejoramiento del servicio al cliente en la compañía bajo la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y su impacto ambiental bajo la ISO 14001:2015. Desarrollan a lo largo del proyecto, una serie de preguntas, a las cuales brindan respuesta fundamentándose en la norma ISO 9001:2015 y bajo un plan de mejora. En términos de calidad, con el trabajo los autores determinaron que indudablemente la empresa requiere un plan de mejora en temas de calidad, pues representan fallas y demoras, al igual que en el aspecto ambiental, pues se halló que existe gran impacto y pocas estrategias para mitigarlo. (Eddy Forero, 2019)

#### **4.1.4. “Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa”.**

En este último documento, el autor busca establecer un diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en la compañía Dicomtelsa, con el cual se logre establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo pueda implementar el sistema y llegar a certificarse en términos de calidad. Se realizó un diagnóstico preliminar a la organización, con la que se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de tan solo el 29% de la norma. Se realizó la documentación, incluyendo manuales y herramientas para la toma asertiva de decisiones. Finalmente se realizó un análisis de los distintos escenarios, la viabilidad del proyecto con lo que se dejó clara la necesidad y rentabilidad de la aplicación. (Avella, 2009)

#### **4.1.5. Casos de éxito de la implementación de la ISO 9001.**

Uno de los casos de éxitos que se pueden resaltar en cuanto a la implementación de la ISO 9001, es el de la compañía Equiver, que se dedica a la comercialización y mantenimiento de equipos médicos. Empresa mexicana que logra hacer parte de la competencia industrial a partir de la implementación de la norma ISO 9001, con esta, la estandarización de sus procesos como estrategia de internacionalización (BSIgroup, 2020).

Otro caso de éxito es de la empresa OB Construction, empresa del sector de la construcción, que a partir de la implementación de la ISO 9001, ha mantenido su crecimiento del 34% como

resultado de nuevos contratos, generando con ello, fortalecer la confianza y satisfacción de sus clientes (BSIgroup, 2020).

La empresa Contratos Maurice Phillips, o también conocida en la actualidad como Agua, perteneciente al mercado de la tapicería técnica y cortinas, ha hecho evidente que desde su certificación en ISO 9001, la empresa ha alcanzado nuevas oportunidades, mejores relaciones con sus clientes y un incremento significativo en sus utilidades (BSIgroup, 2020)

## 4.2. Marco teórico

Los contact center en general están definidos como el conjunto de tecnologías de la información y comunicaciones el cual permite una interacción directa con el cliente, con el objetivo de brindarle soporte, apoyo e información a los clientes de determinada compañía, principalmente a través de llamadas telefónicas atendidas por agentes brindando una atención personalizada. Adicionalmente, en un contact center también se utilizan otros canales para la recepción y emisión de la información como el correo electrónico, mensajes instantáneos, fax, lo cual da origen al término “centros de contacto” por utilizar otras alternativas de comunicación y no únicamente lo que llamaríamos “centros de llamadas” que únicamente se refiere a llamadas telefónicas.



**Figura 1.** Contact center's. (UNITEL, 2000)

### 4.2.1. Historia de la organización de normas ISO.

Fundada en 1947, la Organización Internacional para la estandarización (ISO), desde entonces de su sede principal en Ginebra Suiza ha trabajado y desarrollado un gran catálogo de aspectos en tecnología y negocios basados en normas internacionales voluntarias que buscan estandarizar la cooperación intelectual, científica, comercial y económica que facilite el comercio internacional, dentro de su proceso ha creado normas las cuales buscan dirigir o guiar a compañías que quieran implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que relacione de forma idónea las diferentes áreas

de la empresa, logrando equidad y competitividad en el mercado con altos estándares de calidad, cuidado ambiental y desarrollo organizacional. Desde la fecha de su fundación, se ha llevado a cabo la elaboración de más de 19.500 normas ISO, alcanzando la mayoría de los ámbitos de fabricación y tecnología. Destaca entre estas la ISO 9001 para los Sistemas de Gestión de la Calidad, la ISO 14001 para los Sistemas de Gestión Ambiental, la ISO 27001 para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, la ISO 31000 para los Sistemas de Gestión de Riesgos, entre otras.

Transición de la norma ISO 9001	
Versión 2008	Versión 2015
Enfoque al cliente	Enfoque al cliente
Liderazgo	Liderazgo
Participación del personal	Participación del personal
Enfoque basado en procesos	Enfoque basado en procesos
Enfoque del sistema para la gestión	Mejora
Mejora continua	Toma de decisiones basadas en evidencia
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Gestión de las relaciones
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	

**Figura 2.** Transición de la norma ISO 9001. Elaboración propia

**¿Qué es una norma ISO?**

Las normas ISO son un conjunto de normas diseñadas para dictar la gestión de empresas en diferentes campos. Debido a la globalización de la economía y el mercado, así como al poder e importancia de las cifras y opiniones de los consumidores, se ha intensificado la competencia internacional, que, si bien estos estándares son voluntarios, han logrado grandes avances, además de ser reconocidas y aceptadas internacionalmente.

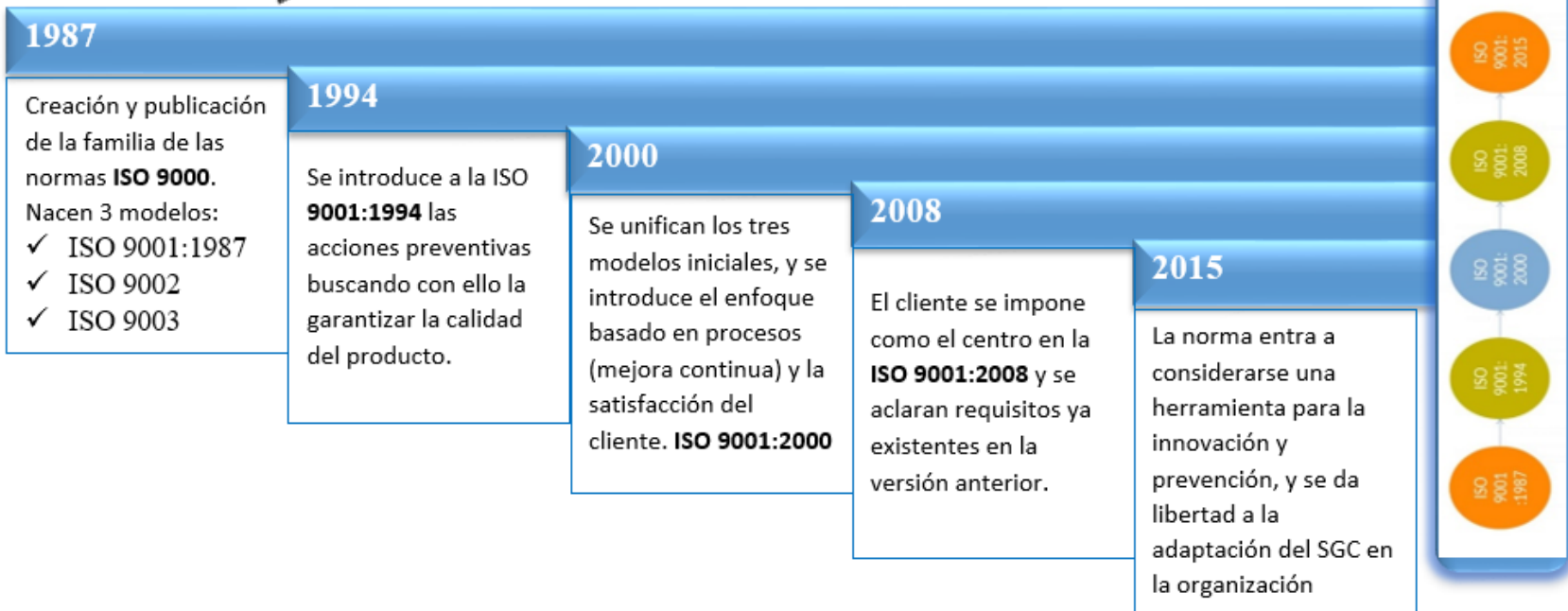
**¿Cómo funcionan las normas ISO?**



**¿Beneficios de contar con una norma ISO?**

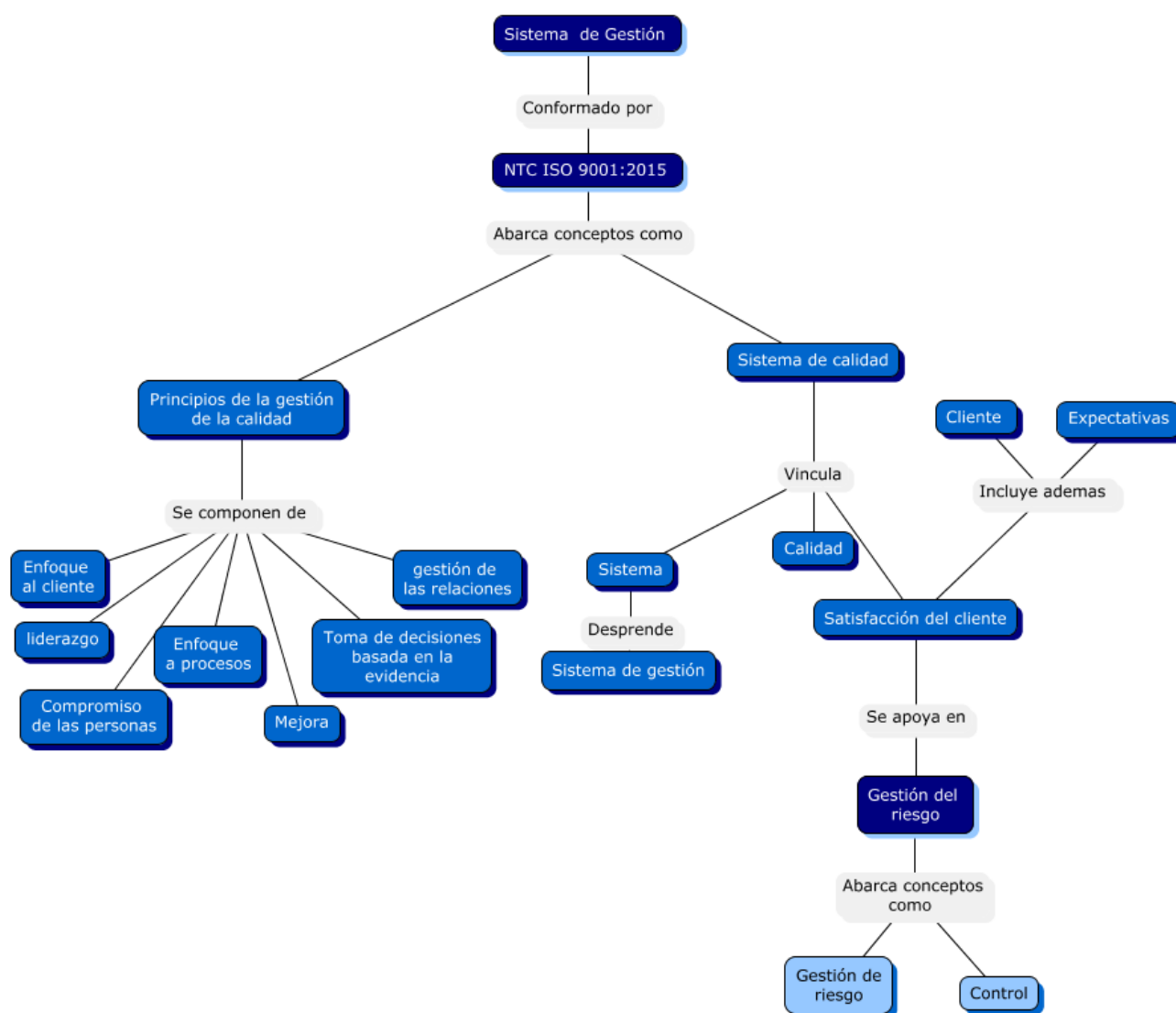
Las certificaciones ISO son una garantía de calidad, pues una compañía certificada representa productos y servicios seguros, confiables y de alta calidad.  
Las normas ISO, según su objetivo, brindan a la compañía procesos productivos más efectivos, satisfacción de los clientes, mejora la rentabilidad, mayor compromiso de la alta dirección, motivación en el personal, entre otros beneficios.

**Familia de normas ISO 9000 – Un poco de su historia**



**Figura 3.** ¿Cómo funcionan las normas? Elaboración propia (2020)

### 4.3. Marco conceptual



**Figura 2.** Marco conceptual SGC. Elaboración propia (2020)

#### 4.3.1. ISO 9001 versión 2015.

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (normas9000, 2020).

#### 4.3.2. ISO 31000, 2018.

Proporciona directrices sobre la gestión del riesgo a la que se enfrentan las empresas. Esta norma no solo es aplicable a cualquier tipo de empresa, sea pública, privada o asociación, sino que también

se puede aplicar a cualquier tipo de riesgo dentro de la misma, sin importar su naturaleza, o si su impacto es positivo o negativo. (Inteco, 2020)

#### **4.3.3. Gestión del riesgo.**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo

#### **4.3.4. Control.**

Medida que mantiene y/o modifica un riesgo

#### **4.3.5. Seguridad de la información.**

Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, hay que considerar otras propiedades, como la autenticidad, la responsabilidad, el no repudio y la confiabilidad también pueden estar involucrados.

#### **4.3.6. Técnicas de seguridad.**

Las técnicas de seguridad pueden definirse como el conjunto de actuaciones, sistemas y métodos, dirigidos a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias (prevencionar, 2020)

#### **4.3.7. Riesgo.**

Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos, entendiendo como “efecto”, una desviación de lo esperado, positiva o negativamente respecto a lo previsto.

#### **4.3.8. Información.**

La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo (Thompson, ¿Qué es Información?, 2008)

#### **4.3.9. Competencia.**

Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados esperados. (norma iso 27001, 2020)

#### **4.3.10. Auditoría.**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de auditoría. Estas pueden ser internas o externas. (norma iso 27001, 2020)

**4.3.10.1. Alcance de la auditoría.** Alcance y límites de una auditoría. El alcance de una auditoría generalmente incluye una descripción de las áreas físicas, unidades organizacionales, actividades y procesos, así como el periodo de tiempo cubierto (norma ISO 27001, 2020).

**4.3.11. Sistema de calidad.**

“Es el conjunto de actividades y funciones encaminadas a conseguir la calidad” (Abril, 2006).

**4.3.12. Calidad.**

“La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Ignacio, 2006).

**4.3.13. Sistema.**

“Reflejar un conjunto de actuaciones periódicas y habituales en el tiempo, que se realizan en un entorno controlado y para la búsqueda de unos resultados concretos” (Ignacio, 2006).

**4.3.14. Sistema de gestión.**

“Es una herramienta que permite sistematizar la gestión de la empresa, contribuyendo a optimizarla y, en consecuencia, ayudando a la toma de decisiones” (Abril C, 2006).

**4.3.15. Gestión.**

“Implica que las actuaciones no se realizan al azar, sino que, a medida que el trabajo avanza, la organización determina la utilización de aquellas herramientas que son mejores o más eficaces para alcanzar el fin que se persigue. Existirán indicadores que permitan concretar, que actuaciones son mejores o simplemente más oportunas” (Ignacio, 2006).

**4.3.16. Principios de la gestión de calidad.**

La norma ISO 9001 propone un modelo de gestión de calidad total. Se sustenta en 7 principios que concuerdan con principios de la Calidad Total. Estos siete principios son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones



Estos principios deben ser analizados y aplicados por los responsables de la planificación estratégica.

#### **4.3.17. Satisfacción del cliente.**

Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus expectativas (Certificación, 2015).

#### **4.3.18. Cliente.**

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Thompson, Definición de Cliente, 2009).

#### **4.3.19. Expectativa.**

La expectativa resulta ser el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida (Ucha, 2012)

### **4.4. Marco legal**

En el estado Colombiano para las empresas que se denomina como privadas no se ha definido una ley, reglamentación, resolución o decreto, que obligue a una empresa a implementar un Sistema de Gestión de Calidad, existen guías que permiten la implementación de lineamientos básicos de calidad y seguridad de la información, dependiendo de la actividad económica de la empresa, sin embargo hay algunos artículos en nuestra constitución vigente que permiten la regulación del trámite de la información que maneja Dinamic Service S.A.S., una de ellas es la norma habeas data centralizada en la ley 1266 de 2008, la cual se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos . En este sentido, la aplicación de la Ley 1266 de 2008 está encaminada a regular el uso de esa información y por tanto otro tipo de datos (por ejemplo, aquellos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico o los que se incluyen en una historia clínica) se encuentran excluidos de la aplicación de esta norma (data, 2008).

Ley 1581 de 2012, Artículo 1. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. (Mintic, 2013)

Ley 1581 de 2012, Artículo 4. Recolección de los datos personales. En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. (Mintic, 2013)

Ley 1581 de 2012, Artículo 5. Autorización. El responsable del tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de estos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. (Mintic, 2013)

## **5. Marco metodológico**

### **5.1. Tipo de investigación**

La investigación que fundamentará el presente trabajo será descriptiva y cualitativa, cuyo fin será dar a conocer con exactitud la situación de la compañía. Se iniciará con una evaluación y diagnóstico de Dinamic Service S.A.S., la cual en la actualidad no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, complementado con entrevistas a los colaboradores, observaciones en sitio, elaboración de listas de chequeo que permitirán identificar el cumplimiento de los procesos de cara a los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015.

### **5.2. Variables del problema**

En este proyecto las variables que se han tomado para estudio se mencionan a continuación:

- Identificación de la necesidad de utilizar los protocolos definidos en las Normas ISO 9001:2015
- Determinar un nivel de cumplimiento empírico de los numerales de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Dinamic Service S.A.S.
- Importancia en la creación de la información documentada requerida por cada norma, que la empresa Dinamic Service S.A.S considera necesaria para la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad
- Recaltar la importancia de las Normas ISO 9001:2015 para las empresas con el fin de identificar una mayor competitividad en el mercado.

### **5.3. Tamaño poblacional y muestra**

El presente proyecto no cuenta con una población y muestra que permita identificar características comunes, por lo cual está referido en particular para la empresa Dinamic Service S.A.S.

### **5.4. Fuentes de información**

Los recursos para la obtención de la información se encontrarán en el call center, a través de archivos físicos y digitales de la empresa Dinamic Service S.A.S., como lo son manuales, marcos estratégicos, procesos y procedimientos. Las personas que sean líderes de procesos, brindarán un concepto estratégico al proyecto, definiendo las prioridades en la implementación y evaluación de los conceptos necesarios

Como otra fuente de información, se establece la brindada por el personal que conforma el área operativa y administrativa de la empresa Dinamic Service S.A.S quienes llevan a cabo funciones

como el diligenciamiento de documentación interna y hacen parte activa de las actividades que se desarrollan en la compañía.

Complementando lo anterior, se obtendrá información de las normas técnicas colombianas NTC 9000:2015, libros con temas relacionados a sistemas de gestión, metodologías de investigación, así como artículos y otros documentos referentes a la temática mencionada, medios y sistemas disponibles.

### 5.5. Instrumentos de recolección

(D'Alessio, 2014), establecía que el análisis PESTEL “busca identificar y evaluar las tendencias y eventos que están más allá del control inmediato de la firma” (p.106) y que esta “evaluación externa revela las amenazas y oportunidades clave, así como también la posición 53 de los competidores en el sector industrial” (D'Alessio, 2014). Este análisis, permitirá conocer el contexto de la organización y también hará evidente cuanto puede afectar a la empresa y/o industria, los competidores externos, los cuales se dan a conocer en la figura 6.

- **Factor político:** Investigaciones de tipo histórico, han confirmado que la relación entre una adecuada inserción en el mercado internacional, teniendo en cuenta los recursos naturales y humanos del país, y una estabilidad institucional que permita que la política de inserción perdure por largos plazos, contribuye significativamente en el desarrollo económico del país.

Según cifras, Colombia se ha convertido en un atractivo para las empresas de tercerización y sus clientes nacionales y multinacionales. Lo anterior, por aspectos como la ubicación geográfica, los costos competitivos, una población en edad productiva amplia, infraestructura y otros más, que permiten que el país destaque en Latinoamérica.

Como amenaza para el sector de los contact center, pertenecientes a la región, esta los bajos beneficios que brinda el estado al desarrollo de las empresas de este campo, beneficios que, por el contrario, son otorgados para aumentar la inversión extranjera, la cual ha generado un impacto positivo en el desarrollo del país, además de su crecimiento y competitividad, sin embargo, no dejar de ser un desafío para las pequeñas empresas del país, y su crecimiento.

- **Factor económico:** Hoy por hoy el país va en búsqueda de ser cada vez más competitivo, identificando nuevas oportunidades para incursionar en el mercado, creando nuevas estrategias que permitan captar clientes potenciales y que se sientan atraídos por los productos y servicios.

El impacto económico de los Contac Center varía según la influencia e incursión de mercados al que pueda acceder. Este crecimiento depende, en mayor medida, de la capacidad

de recurso disponible que permita ampliar y conquistar otros sectores, clientes y países con muy poca explotación sobre la tercerización de servicios.

Los Outsourcing han tenido un excelente posicionamiento y aceptación en el mercado Nacional e Internacional debido a su intención por hacer de sus empresas un mejor producto y servicio, esto por supuesto se logra por la selección y perfilamiento del personal que prestará sus servicios; profesionales con altas habilidades y conocimiento es el valor agregado para hacer el factor diferencial sobre el servicio contratado.

Sin embargo, los Contac Center tienen varios desafíos que sortear para lograr una solidificación. Una de ellas es el dominio de otros idiomas, el no poderse comunicar de manera fluida con usuarios de habla francesa o portugués, por ejemplo, ha detenido oportunidades de crecimiento y expansión. Otra de las amenazas que afectan las empresas de tercerización es la poca inversión del gobierno sobre empresas nacionales, afectando significativamente la competitividad logística y de infraestructura.

- **Factor social:** Como oportunidad, se encuentra que, Colombia hasta el 2019 se encontraba con un porcentaje del 68% de personas en edad de consumo, entre los 15 y 64 años, según un estudio realizado por el Banco mundial. (Mundial, 2019) Lo cual represente también una mayor oportunidad de prestación del servicio.

Una de las principales afectaciones a nivel social, es la desconfianza no solo de las empresas frente a información sensible que proporcionan a los contact center, sino también de los clientes, pues la ciberdelincuencia es algo que hoy por hoy presenta un aumento del 37% en Colombia, razón por la cual, es más difícil para la compañía prestar el servicio.

También es una amenaza actual, la falta de conocimiento no solo de los empleados, sino también de la alta gerencia, de los CRM, su aplicación y la importancia del mismo en la compañía.

- **Factor tecnológico:** Los Colombia ha sido tendencia mundial por entender la importancia que tiene la incursión de la tecnología de alto nivel en el portafolio de servicios. Las nuevas formas de relacionarse con los usuarios, soportados con plataformas tecnológicas han permitido la constante búsqueda por conocer, aprender y desarrollar tendencias digitales. Las empresas de Contac Center le han apostado al desarrollo tecnológico permitiéndoles aumentar su rentabilidad. Los diseños y construcciones van encaminados a brindar soluciones integrales y

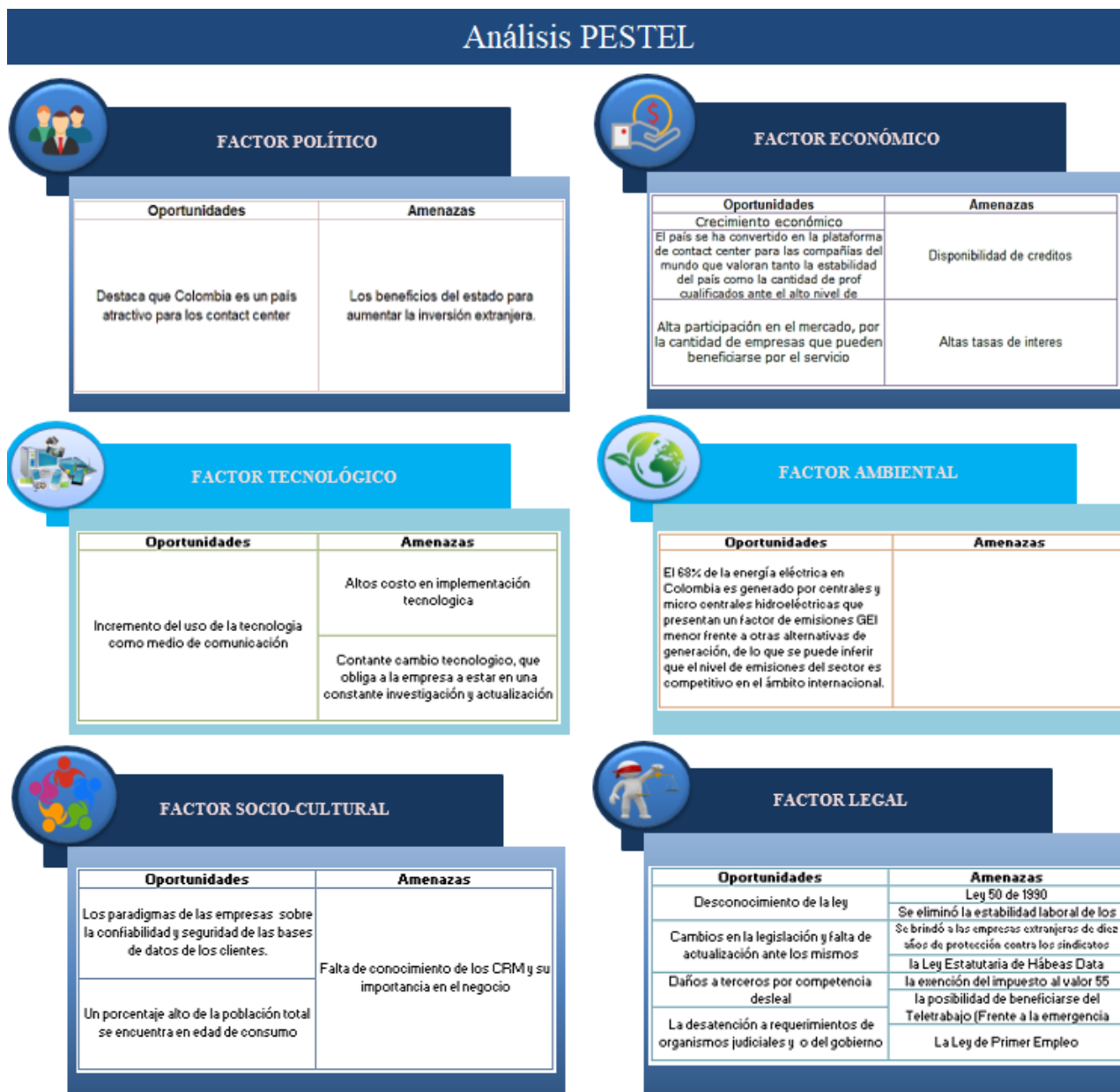
confiables que garanticen la continuidad de las operaciones y la ejecución por parte de las empresas.

Los constantes cambios y avances digitales traen grandes consecuencias si no se cuenta con una actualización e implementación de tecnología que permita estar a la vanguardia. Una tecnología obsoleta genera una alarmante pérdida de capacidad para generar ingresos y mantener una estabilidad y posicionamiento en el sector. Satisfacer las expectativas de los usuarios es mucho más difícil cuando no se dispone de herramientas que faciliten el acceso a la información y/o procesos en el momento adecuado, evitando prestar una atención de calidad.

Las empresas de Contact Center deben reconocer las ineficiencias de las estructuras tecnológicas y las dificultades para optimizar los servicios, pues, es la única manera de consolidar una estrategia que permita generar una inversión necesaria sobre la estandarización o rediseño de procesos, la transformación tecnológica y los ajustes en la administración.

- **Factor ambiental:** La industria de los contact center tiene a favor su poca afectación a nivel ambiental, pues no existe un desecho de residuos o algún tipo de emisión que pueda afectar al mismo. Es evidente que el sector requiere de un alto uso de energía eléctrica lo cual puede representar un gran impacto ambiental, sin embargo, esta es obtenida principalmente de plantas hidroeléctricas, las cuales representan el 68% de la oferta energética en Colombia. (República, 2019)
- **Factor legal:** El uso de paneles solares se posiciona como una buena alternativa frente al aprovechamiento de los recursos naturales y la protección al medio ambiente con relación al gran uso de energía eléctrica en los contact centers.

En el marco legal se puede resaltar que hoy por hoy las condiciones laborales en Colombia, favorecen altamente a las empresas y sus colaboradores, siendo la legislación bastante flexible, en términos de estabilidad laboral, eliminación de horas extras nocturnas, protección a empresas extranjeras frente a sindicatos, horas laborales de seis horas diarias, ley del primer empleo, entre otras posibilidades. Todo lo anterior, como herramientas que facilitan la operación laboral, el respeto a los derechos y la posibilidad de beneficiarse en el campo laboral.



**Figura 3.** Análisis PESTEL. Elaboración propia (2020)

Como instrumentos de recolección de la información en primera instancia se estima realizar entrevistas a cada una de las áreas que conforman el organigrama estratégico de Dinamic Service S.A.S, Dichas entrevistas están direccionadas de la siguiente forma:

Entrevistas a directivos del call center: Es importante conocer qué objetivos y metas de la compañía, para esto se realizarán entrevistas con las personas que toman las decisiones trascendentes que afectan en cualquier campo el funcionamiento normal de la compañía, el o los

directivos de la empresa brindarán un concepto claro de los beneficios y necesidades en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Entrevistas a jefes y supervisores: Son una clara imagen de las necesidades operativas que tiene la empresa, su enfoque dará a conocer cada uno de los puntos a trabajar y brindaran un direccionamiento objetivo sobre cómo debe empezar el plan de trabajo para el diagnóstico de la posible implementación.

Entrevistas operarios y agentes: Brindarán una perspectiva diferente y más enfocada a las necesidades reales de su labor, frente a lo que las normas exigen, al realizar día a día su labor, son la fuente principal para obtener información sensible ante las necesidades que tiene el call center en:

- Riesgos operativos.
- Control de la Calidad.
- Mejoramiento continuo.
- Gestión del riesgo

A su vez, permitirá encontrar las prioridades de evaluación, según la criticidad en la falta de cumplimiento detallados en la norma NTC ISO 9001:2015.

#### **5.5.1. Análisis de la información.**


En el proceso de análisis de la información, se definieron muestras claras según el organigrama de Dinamic Service S.A.S., El cuestionario se enfocó de acuerdo con los diferentes rangos de la compañía y su perspectiva de cara a la gestión de la calidad y mejoras.

La encuesta realizada se detalla a continuación en la tabla 1:



Tabla 1

Entrevista - Contexto actual de la organización.

 <b>Identificación del contexto actual de la organización</b>															
Pregunta	Información obtenida														
Cargo que desempeña	<table border="1"> <caption>Distribución de cargos</caption> <thead> <tr> <th>Cargo</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesor</td> <td>54,5%</td> </tr> <tr> <td>Tecnico de experiencia</td> <td>18,2%</td> </tr> <tr> <td>Formador</td> <td>9,1%</td> </tr> <tr> <td>Supervisor</td> <td>18,2%</td> </tr> <tr> <td>Gerente comercial y operativo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Gerente general</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Cargo	Porcentaje	Asesor	54,5%	Tecnico de experiencia	18,2%	Formador	9,1%	Supervisor	18,2%	Gerente comercial y operativo	0%	Gerente general	0%
Cargo	Porcentaje														
Asesor	54,5%														
Tecnico de experiencia	18,2%														
Formador	9,1%														
Supervisor	18,2%														
Gerente comercial y operativo	0%														
Gerente general	0%														
¿Qué hace u ofrece la empresa?, descripción de los productos y servicios	Frente al conocimiento del producto ofrecido por la compañía, se concluyó que los asesores manejan una misma información, la cual corresponde a la venta de una tarjeta de descuentos o membresía, la cual es utilizable en diferentes establecimientos, como lo son droguerías, restaurantes, supermercados, y otros sectores de la economía.														
Clientes de la empresa; ¿A qué sector se dirigen los productos o servicios? ¿Cuáles son los clientes actuales? ¿En qué mercado en el que se participa?	El producto va dirigido principalmente a personas que cuenten con una tarjeta de crédito, independientemente de la entidad bancaria. Y es redimible en descuentos en diferentes establecimientos públicos.														
¿Cuáles son las prioridades de la empresa?	Entre las prioridades de la compañía, esta inicialmente establecer un mayor número de ventas y crecimiento del producto. En segunda instancia es brindar estabilidad laboral a cada uno de los colaboradores y aliados de la empresa.														
¿A dónde quiere llegar la empresa en un futuro: mediano-largo?	A mediano plazo, la empresa tiene como objetivo ampliar su equipo de trabajo, alcanzando un mínimo de 50 empleados. Y en cuanto a proyecciones, espera a largo plazo, adquirir nuevas campañas que fortalezcan el desempeño del contact center.														
¿Cómo y con qué mecanismos o herramientas están llegando a las metas?	En cuanto al personal operativo de la empresa, su mecanismo de alcance de metas es brindar motivación al mismo a través de incentivos, mejores procesos de formación y capacitaciones en temas de calidad.														



## Identificación del contexto actual de la organización

Pregunta	Información obtenida
<p>¿Qué espera el cliente de la empresa? - ¿Cuál es la promesa de valor que se le hace al cliente?, necesidades y expectativas</p>	<p>La desconfianza por parte de los clientes es el principal obstáculo a la hora de la venta, por lo tanto, espera recibir de la empresa la seguridad total de que el producto, en este caso, la membresía sea una realidad y no un medio de extorsión. Una vez adquirido, espera que el producto brinde los beneficios que se le informan y su experiencia sea satisfactoria.</p>
<p>¿A qué se compromete la empresa con el cliente?</p>	<p>A hacer llegar al cliente toda la documentación que lo haga acreedor de la membresía y sus beneficios. Y, en segundo lugar, a entablar más y mejores relaciones con establecimientos, que brinden una mayor cobertura de descuentos y beneficios al cliente.</p>
<p>¿Quiénes son los aliados estratégicos?</p>	<p>Entre los aliados estratégicos de Dinamic Services están Pago Digital, como plataforma de pago, YekoClub, Hoteles Estelar, Parking, PPC, Merqueo.com, universidad CUN, entre otros.</p>
<p>¿Qué entes de control nos regulan o vigilan respecto al servicio o producto que entregamos? Normatividad</p>	<p>Pago Digital hace auditorías para la seguridad de la información, sin embargo, no se cuenta con ninguna regulación o norma que supervise la utilización del producto. A su vez, Pago Digital es evaluado y vigilado por la súper intendencia Financiera.</p>
<p>¿Cuáles son las fortalezas de la organización?</p>	<p>Como principal fortaleza se destaca el interés por el bienestar del factor humano. La transparencia, integridad y respeto, son otros factores que hacen fuerte a la organización.</p>
<p>¿Cuáles son las debilidades de la organización?</p>	<p>Entre las debilidades de la compañía se encuentra que no cuenta con un amplio portafolio de producto, por lo cual sus ventas son limitadas. Adicional a esto, es poco el reconocimiento de la misma, al ser una empresa pequeña, que no permite un crecimiento rápido de esta.</p>



## Identificación del contexto actual de la organización

Pregunta	Información obtenida
<p><b>¿Qué amenazas que tiene la organización?</b></p>	<p>A continuación, se describe cuáles son las principales amenazas a las que se enfrenta la organización.</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● Multas o incumplimientos</li> <li>● Fuga de información</li> <li>● Competencia en el mercado</li> <li>● Perda de la información</li> <li>● Acciones legales en contra de la compañía</li> <li>● Robo de datos</li> <li>● Que en caso de que se acabe el producto no tenga que vender</li> </ul> <p>Siendo la fuga de información por bajos controles de calidad a la hora de tratar la información de los clientes, la amenaza de más peso.</p>
<p><b>Valores necesarios para operar y funcionar</b></p>	<p>Honestidad, transparencia, respeto, integridad, actitud comercial, fidelidad.</p>
<p><b>¿Con qué recursos cuenta la empresa?</b></p>	<p>Como se mencionaba anteriormente, el capital humano es el recurso más importante para la empresa, siendo este con el que más cuenta la misma, como se muestra a continuación;</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● Software</li> <li>● Hardware</li> <li>● Humanos</li> <li>● Infraestructura</li> <li>● Financieros</li> <li>● Seguridad de información</li> <li>● Seguridad de los recursos</li> <li>● Asesores, cámaras de seguridad, computadoras</li> </ul>

Nota: se abordan aspectos tanto internos como externos de la organización, con el fin de ampliar el panorama actual de la misma. Elaboración propia (2020)

Lo anterior brinda una visión del contexto de la empresa e indica los aspectos internos y externos que pueden impactar no solo en el desarrollo de los objetivos estratégicos de la organización, sino también en la satisfacción del cliente final, por lo cual se determina que el diseño de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad es un buen inicio, con el fin de mitigar los aspectos mencionados.

Para el Staff y modelo operativo, la evaluación de necesidades se realizará observando día a día la operatividad de cada una de las funciones realizadas, este proceso complementará el diagnóstico real de las diferentes variables a modificar con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En el mercado de BPO o empresas prestadoras de servicio outsourcing la calidad y seguridad de la información de sus clientes es fundamental, la limpieza en los procesos y la mejora continua contribuyen al pleno funcionamiento y atención de sus clientes.

## 6. Resultados de la investigación

### 6.1. Presentación de la empresa



**Figura 4.** Logo Dinamic Service. (UNAD, 2020)

#### 6.1.1. Historia Dinamic Service.

Hacia el año 2007 se fundó la empresa Dinamic Service S.A.S., un proyecto familiar. Empresa del sector de las telecomunicaciones específicamente call center cuya actividad económica se basó en un inicio en realizar procesos de venta de seguros de vida y de accidentes en alianza con BBVA Bancomer México, posterior a esto se especializó en la venta de una membresía en alianza con YEKO CLUB que brinda diferentes descuentos en establecimientos comerciales a nivel nacional.

El producto que se ofrece va dirigido a todos los clientes que sean tarjetahabientes activos de la red Visa, Master card, American Express o Dinner's Club;

Actualmente ubicada en la zona norte de Bogotá D.C, Colombia, y desde su apertura buscando expandirse en las principales ciudades del territorio nacional.

#### 6.1.2. Misión.

Brindar un servicio de calidad total, generando un ahorro tangible para nuestros usuarios y al mismo tiempo una herramienta que contribuya al crecimiento de nuestras marcas y establecimientos aliados; logrando así una mayor y efectiva relación comercial entre ambos.

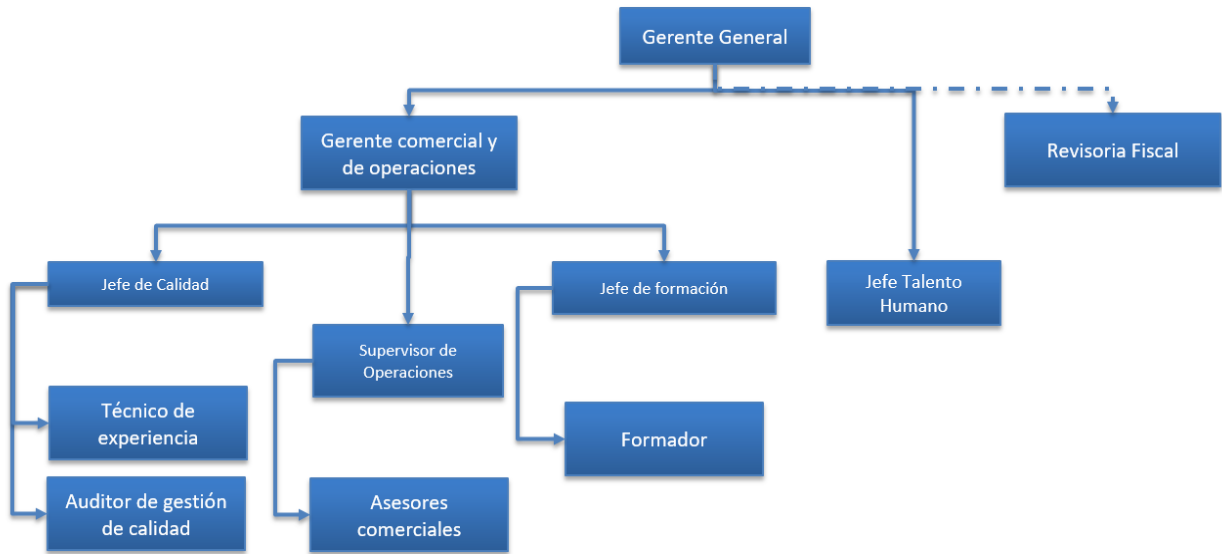
#### 6.1.3. Visión.

Consolidarnos como una empresa líder en nuestro ramo, manteniendo e incrementando nuestra versatilidad como marca y brindando cada vez mayores beneficios a nuestra red de usuarios y comercios aliados, basándonos en una filosofía de calidad total en el servicio y apoyándonos en el más estricto seguimiento de nuestros valores empresariales.

#### 6.1.4. Valores empresariales.

- Respeto
- Disciplina
- Honestidad
- Transparencia

### 6.1.5. Organigrama.



**Figura 5.** Organigrama Dinamic Service S.A.S. Elaboración propia (2020)

## 6.2. Diagnóstico

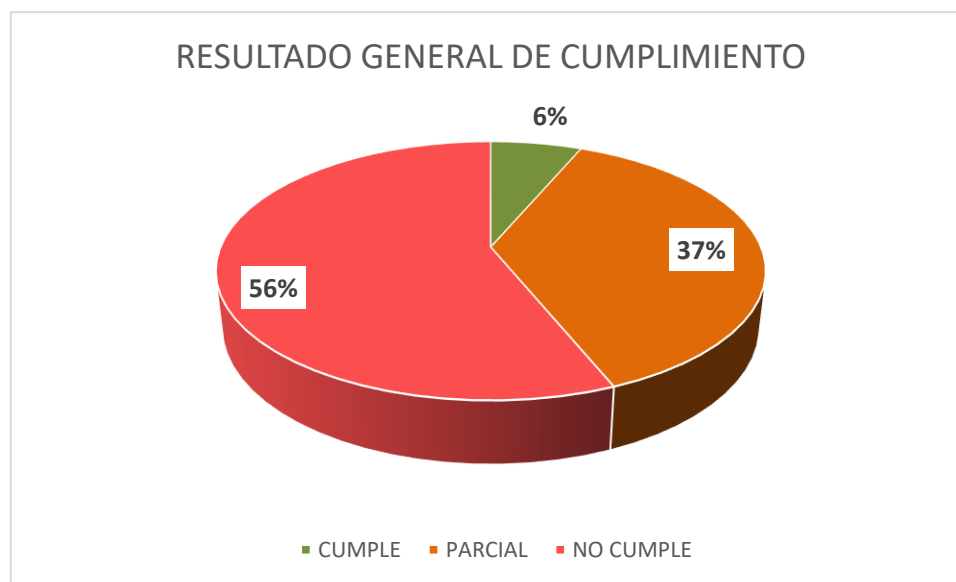
### 6.2.1. Diagnóstico general.

Con el fin de identificar el estado actual de la empresa Dinamic Service S.A.S., frente al cumplimiento de los lineamientos definidos a la NTC ISO 9001:2015, se elaboró un diagnóstico inicial el cual se manejó en dos vías, la primera de forma general y la segunda de forma particular frente a cada numeral de la norma mencionada anteriormente.

Para lo anterior se diseñó un formato de Excel el cual cuenta con un check list que relaciona cada uno de los numerales, para la evaluación del cumplimiento y con el fin de obtener resultados cuantitativos y cualitativos que permitan analizar y focalizar el diagnostico, se elaboraron variables cualitativas que permiten detallar el estado de cumplimiento de la empresa a cada numeral detallado de la siguiente forma:

- Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos).
- Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos).
- No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).

En la siguiente gráfica se puede observar el resultado final del diagnóstico de forma general el cual se detalla:



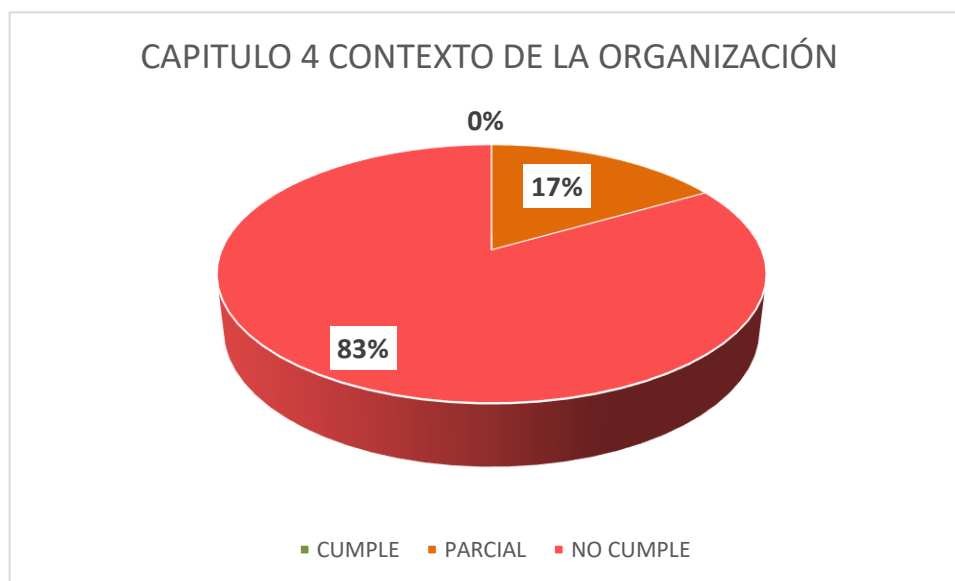
**Figura 6.** Diagnóstico general - Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

El Diagnostico arroja que Dinamic Service S.A.S., cumple solo con el 6% de los requisitos de la NORMA NTC ISO 9001:2015, Lo cual concluye que uno de los pasos para iniciar con un proceso de estandarización y organización es diseñar la documentación de un sistema de gestión de calidad. Dinamic Service S.A.S., debe focalizar grandes esfuerzos con el fin de lograr iniciar un sistema de gestión de calidad que permita que sus procesos mejoren y satisfagan las necesidades de sus clientes internos y externos. Se evidencian debilidades significativas en el conocimiento del contexto de la organización, procesos de liderazgo desde la dirección y falta de planificación, lo anterior dado que el diagnostico arroja que su cumplimiento es del 0%.

Con el fin de identificar a detalle las necesidades, se analizó cada uno de los capítulos que integran la NORMA NTC ISO 9001:2015.

Ver Detalle Anexo A

#### 6.2.2. Diagnóstico capítulo 4



**Figura 7.** Cumplimiento capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

En este capítulo de la norma se evalúa cómo se encuentra el contexto de la organización, el cual se divide en 4 factores definidos los cuales se detallan a continuación:

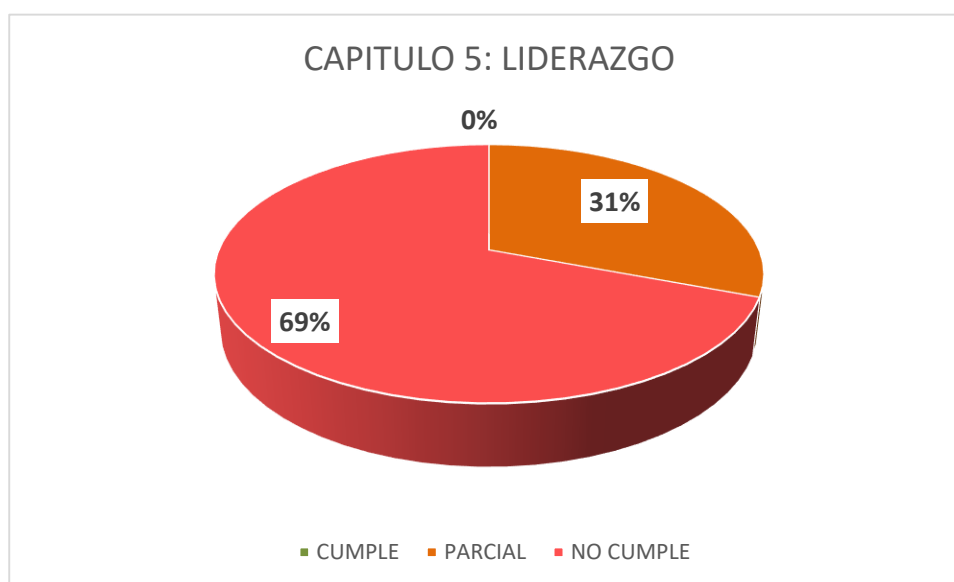
- Comprensión de la organización y su contexto.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.



- Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

De acuerdo a la figura No. 10 la organización no cumple con el 83% de los conceptos, cumple parcialmente con el 517% y cumple con el 0%, Lo cual indica que Dinamic service S.A.S., no conoce los alcances de un sistema de gestión de calidad en sus procesos, con cuenta con criterios de responsabilidad, control y seguimiento que permita una eficaz medición de cumplimiento, adicional, no cuenta con información documentada que justifique y detalle los requisitos que son y no son aplicables a un SGC.

### 6.2.3. Diagnóstico capítulo 5. Liderazgo



**Figura 11.** Cumplimiento capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

En este capítulo de la norma se evalúa como está el liderazgo de la dirección de la compañía frente al cumplimiento del sistema de gestión de calidad que se quiere implementar, de acuerdo con la figura anterior el diagnóstico de cumplimiento sobre este numeral es que la organización no cumple con el 69% de los conceptos, cumple parcialmente con el 31% y cumple con el 0%, es importante mencionar que los puntos a evaluar son:

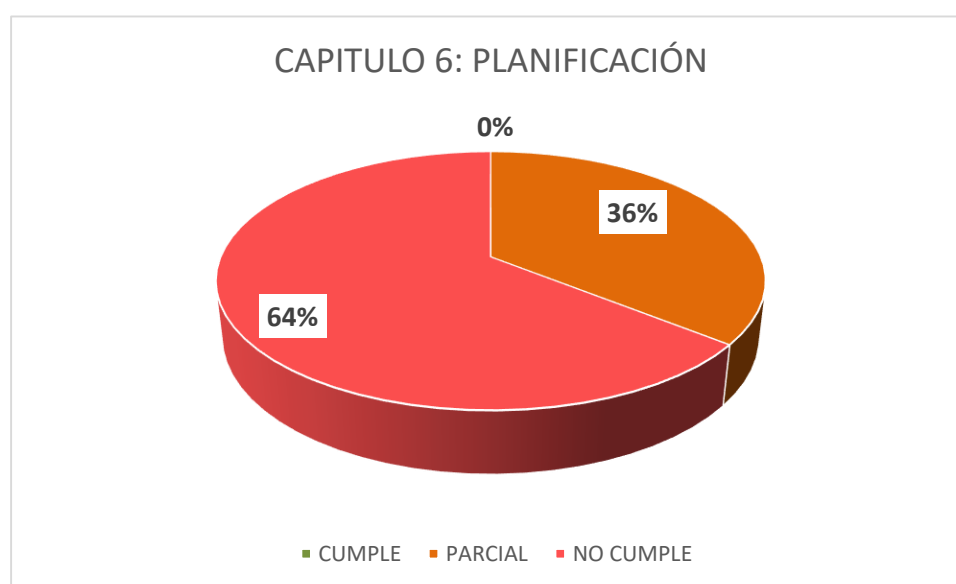
- Enfoque al cliente.
- Establecimiento de la política de calidad.

Parcialmente se debe implementar en segunda prioridad:

- Liderazgo y compromiso comercial.
- Comunicación de la política.
- Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

Los puntos más críticos y a los cuales la compañía debe enfocar sus mayores esfuerzos es en definir y comunicar la política de calidad y que la alta dirección se comprometa con el desarrollo de estrategias que permitan que todos los integrantes de la compañía conocer y asegurar los puntos de calidad.

#### 6.2.4. Diagnóstico capítulo 6. Planificación



**Figura 8.** Cumplimiento capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

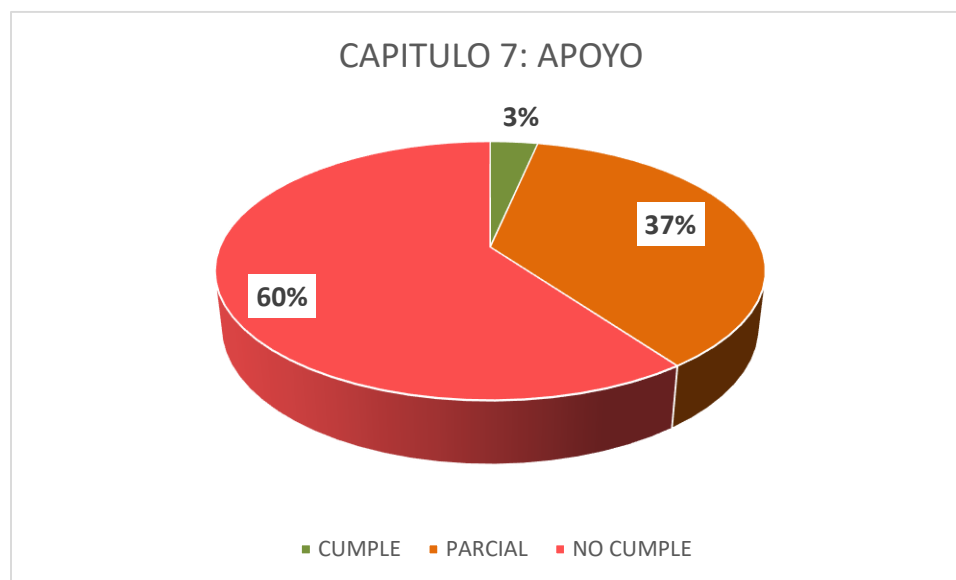
El capítulo 6 de la norma NTC ISO 9001:2015 nos comparte todo lo relacionados a la planificación, es decir a la correcta apropiación del sistema de gestión de calidad en toda la organización, de igual forma contribuye a determinar riesgos y oportunidades.

Como podemos evidenciar la figura anterior, el resumen del diagnóstico nos arroja que la compañía no cumple con el 64%, cumple parcialmente el 36% y cumple con el 0%, los puntos que se deben evaluar son:

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.

Dinamic Service S.A.S., debe iniciar de forma rápida la implementación de su proceso de gestión y evaluación de riesgo que permita identificar oportunamente incumplimientos que conlleven impactos significativos en cualquier entorno de la compañía y a su vez desarrollar procesos de mejora y corrección a los que haya lugar.

#### 6.2.5. Diagnóstico capítulo 7. Apoyo



**Figura 13.** Cumplimiento capítulo 7 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

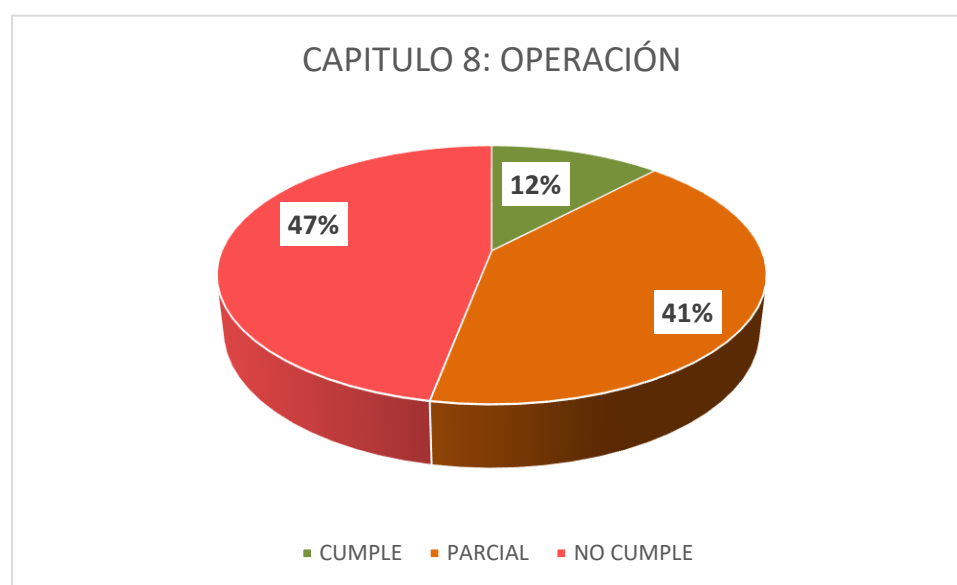
La tendencia de no cumplimiento continua en la evaluación del capítulo No. 7 definido en la norma NTC ISO 9001:2015 como APOYO, el cual se basa en que la compañía entregue las herramientas y/o recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad de la compañía, este apoyo debe ser direccionado por cada uno de los integrantes e intervinientes en el sistema contribuyendo a su desarrollo continuo.

El diagnóstico nos arroja los siguientes resultados:

- Cumple: 3%
- Cumple parcialmente: 37%
- No cumple: 60%

Los aspectos que se identificaron como críticos y que deben llevar un esfuerzo significativos se detallan como, trazabilidad de las mediciones, Conocimiento de la organización, Información documentada, Control de la información documentada.

#### 6.2.6. Diagnóstico capítulo 8. Operación.



**Figura 9.** Cumplimiento capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

El capítulo 8 de la norma NTC ISO 9001:2015 nos comparte todo lo relacionado a la operación, es decir, instalaciones, servicio, productos que se comercializan, prestación del correcto servicio hacia el cliente y todo lo relacionado en la no afectación del buen nombre de la compañía ante sus clientes directos.

Dinamic Service S.A.S., frente a este capítulo cumple solo con el 12% de lo definido, cumple parcialmente con el 41% y no cumple con el 47%. Los aspectos en los cuales la compañía debe dedicar más recursos son:

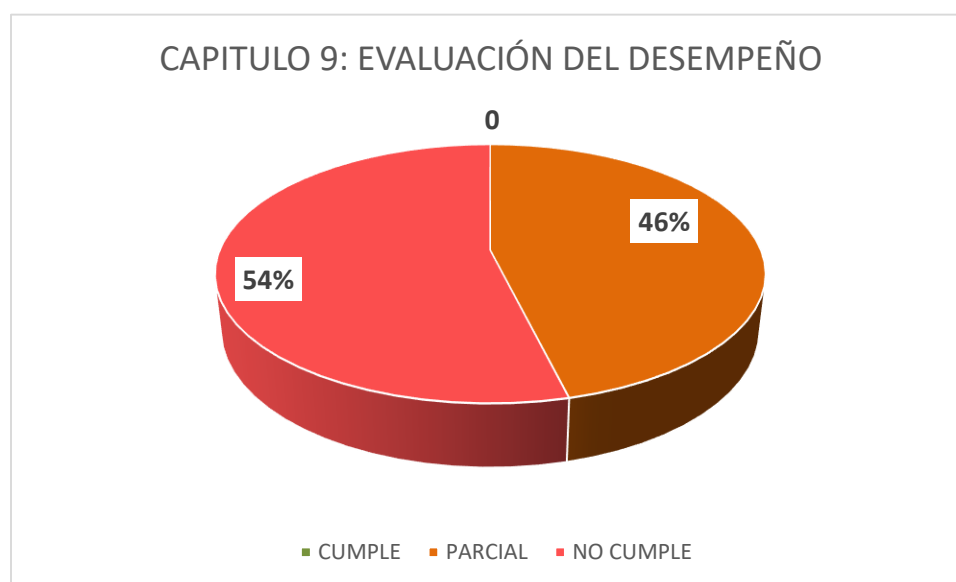
- Entradas para el diseño y desarrollo.
- Controles del diseño y desarrollo.
- Salidas del diseño y desarrollo.
- Control de los procesos.
- Control de salidas no conformes.

Es importante que la alta dirección de la compañía diseñe e implante procedimiento de auditoría y solución de acciones correctivas y de mejora, que permitan la evaluación de los cumplimientos de sus procesos, dicho procedimiento debe estar constituido con aspectos como:

- Cronograma anual de auditorías.
- Responsables.
- Modelo de comunicación.
- Procedimiento de acciones correctivas.
- Formatos de seguimiento y control.

Esto generará que todos los integrantes de la compañía se enfoquen en mantener altos estándares de calidad en los procesos y a su vez, surja organización en la ejecución de sus actividades.

#### 6.2.7. Diagnóstico capítulo 9. Evaluación del desempeño.



**Figura 10.** Cumplimiento capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

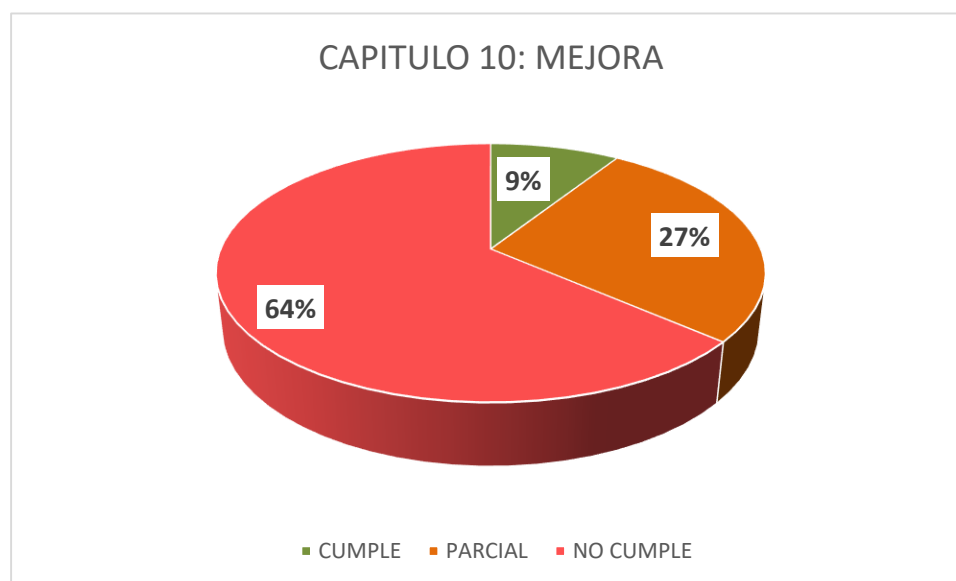
La evaluación de desempeño es uno de los conceptos que toda compañía debe implementar para el control del proceso productivo de sus colaboradores, por tal motivo se considera uno de los capítulos importantes de la norma NTC ISO 9001:2015, en Dinamic Service S.A.S., este concepto es crítico para su implantación y evaluación, dado que no cumple con el 54% de lo definido en el capítulo, cumple parcialmente con el 46% y cumple con el 0%.

Los aspectos por trabajar con más esfuerzo son:

- Satisfacción del cliente.
- Entradas de la revisión por la dirección.

Para lo anterior se deben definir procedimientos claros de ventas, atención y solución de PQR's y tableros de control de indicadores que permitan llevar un control estricto y general frente a los objetivos propuestos por la alta dirección y los usuarios finales.

#### 6.2.8. Diagnóstico capítulo 10. Mejora continua.



**Figura 11.** Cumplimiento capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia (2020)

El capítulo 10 de la norma NTC ISO 9001:2015, nos habla de la mejora continua que debe llevar todo proceso productivo o de servicio, esto contribuye a un desarrollo constante de la organización en todo su entorno.

Dinamic Service S.A.S., cumple con un 9% de lo relacionado en la norma, cumple parcialmente con el 27% y no cumple con el 64%, los focos de trabajo a los cuales se debe dedicar la compañía son:

- Mejora continua.
- Procedimiento de no conformidades.

De acuerdo a lo anterior es considerable indicar que la empresa necesita un sistema de gestión de calidad. El no diseño y puesta en funcionamiento puede ocasionar problemas de cara a la

satisfacción de sus clientes, actualizaciones de sus riesgos operativos y poca posibilidad de identificación para mejoras en los procesos, sumando que limitará la adquisición de clientes nuevo y mitigará la competitividad de sus servicios en el mercado actual.

Dado lo anterior es necesario que Dinamic Service S.A.S., inicie con el diseño de la documentación de un sistema de gestión de calidad que permita mitigar las falencias detectadas en el diagnostico anterior, para ello, se propone que se base en la propuesta de este proyecto.

Tabla 2

*Resultado de la gestión de calidad*

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>CAPITULO DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE DIAGNÓSTICO</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>8%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>LIDERAZGO</b>	<b>15%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>16%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>APOYO</b>	<b>22%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>OPERACIÓN</b>	<b>17%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>22%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>MEJORA</b>	<b>23%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>17%</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	

Nota: En la tabla anterior se resumen cada uno de los numerales de la norma ISO 9001:2015 y el porcentaje de cumplimiento de la organización en cuanto a estos. Elaboración propia (2020)

### **6.3. Contexto de la organización**

#### **6.3.1. Análisis DOFA**

El análisis DOFA implica el estudio de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta la compañía, las cuales se diligencian dando respuesta a los aspectos anteriormente mencionados.

A continuación, se da a conocer el análisis DOFA general de la compañía, en el cual se recopilan los puntos clave que componen la estructura organizacional de Dinamic Service S.A.S basados en aspectos tanto internos como externos;

Debilidades: Si bien es cierto, para el análisis de las debilidades de la empresa, es necesario conocer la misma a nivel interno, en términos de recursos y formas de actuar, en el caso de Dinamic

Service S.A.S., existen una serie de puntos débiles que se deben tener en cuenta para ser abordadas y posteriormente mitigadas.

**Oportunidades:** Se conoce un entorno actual competitivo, sin embargo, es posible analizar una serie de oportunidades, las cuales se toman en consideración y beneficio de la compañía Dinamic Service S.A.S.

**Fortalezas:** Dada la información de la empresa, se realizará un análisis de aquellos aspectos que toman el papel de valor diferenciador y aquellos que nos permitirá conocer los puntos fuertes de la empresa y con los cuales le es posible a la compañía competir adecuadamente con las demás empresas del mismo sector.

**Amenazas:** Así como en el ámbito de las debilidades se realiza un análisis interno de la organización, para las amenazas se realizará un análisis a nivel externo, teniendo en cuenta el entorno de la empresa Dinamic Service S.A.S, los competidores actuales y cómo afectarán los mismos a la compañía en el desarrollo de su actividad económica.

Una vez realizado el estudio de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, se describe cada uno de los puntos positivos y negativos identificados en la empresa, en la siguiente tabla 2.

Se realizó también el análisis DOFA, para cada una de las áreas que hacen parte conjunta del mapa de procesos de la organización, siendo estas, el área gerencial, comercial, operativa, de calidad, de talento humano y administrativa. El levantamiento de esta información se realizó de manera conjunta con los líderes de cada una de las áreas, identificándose los factores internos y externos que afectan de manera positiva y negativa, el desarrollo de la actividad económica. La información anterior, se describe a detalle mediante la elaboración de matrices específicas. Anexo B



Tabla 3

Matriz de análisis DOFA

<b>Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA)</b>			
<b>DEBILIDADES</b>		<b>FORTALEZAS</b>	
D1	Rotación de personal constante	F1	Capital humano disponible para cubrir la demanda en crecimiento en el sector de los contact center.
D2	Infraestructura del sistema	F2	Indicadores financieros positivos en cuanto a la sostenibilidad del sector
D3	Poca publicidad del servicio prestado	F3	Publicidad y promoción impulsada por el mismo sector.
D4	Desarrollo de un servicio no basado en el CRM	F4	Conocimiento del mercado de negocio.
D5	Sistema de control de calidad interno	F5	Existencia de alianzas con establecimientos privados.
D6	Porcentaje de bilingüismo bajo	F6	14 años de experiencia en el mercado
D7	Baja presencia de los contact center en Pymes	F7	Disposición y adaptabilidad al cambio
D8	Baja inversión en planes de inversión y desarrollo de valores agregados.	F8	Servicios de contact center vinculados a atención multicanal, gracias a la infraestructura tecnológica.
D9	Capacidad de planificación al organizar tareas de forma efectiva	F9	Pensamiento crítico y analítico para la resolución de problemas
D10	Trabajo en equipo para pasar de delegar a involucrarse activamente a nuevas labores	F10	Liderazgo como soporte de desarrollo de la compañía.
D11	Intuición frente a situaciones en las que no se tiene información disponible.	F11	Habilidades de comunicación asertiva
D12	Creatividad que impulse la innovación en procesos o labores diarias.	F12	Imagen y experiencia organizacional
D13	Baja presencia en redes sociales	F13	Exclusividad y diferenciación en el servicio brindado
D14	Baja fidelización de clientes	F14	Bajo costo al adquirir la información o bases de datos de los clientes.

DEBILIDADES		FORTALEZAS	
D15	Sistematización de los procesos de atención	F15	Precios competitivos con referencia a los del sector
D16	Implementación de un sistema de calidad	F16	Suministros de información y equipos necesarios
D17	Actualización e implementación de nuevos softwares	F17	Actualización constante de la información
DEBILIDADES		FORTALEZAS	
D18	Deficiencia en la atención de PQR'S	F18	Personal capacitado constantemente
D19	Uso inexistente de un modelo de gestión CMR	F19	Adecuado seguimiento a clientes interesados.
D20	No hay establecido un plan de mejora continua	F20	Desempeño del servicio con relación a la competencia
D21	Deficiencias de infraestructura en servicios de atención	F21	Envío de soportes para brindar confianza a los clientes
D22	Control y dirección sobre las ventas	F22	Programas orientados a mejorar la calidad de vida del colaborador
D23	Calidad y confiabilidad sobre el servicio	F23	Roles establecidos estratégicamente
D24	Baja acreditación del producto	F24	Bajo porcentaje de ausentismo
D25	Alta rotación del personal	F25	Relaciones de equipo de trabajo optimas
D26	Procesos no documentados en su totalidad	F26	Infraestructura adecuada al proceso
D27	Poca autónoma frente a la toma de decisiones	F27	Buen control de activos del área
D28	Falta de comunicación entre áreas		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Estabilidad política y económica del país	A1	Nuevos competidores en el mercado
O2	Incentivos fiscales para la prestación del servicio	A2	Políticas cambiarias en el sector
O3	Personal capacitado de bajo costo de bajo costo	A3	Innovación tecnológica
O4	Ampliación de instalaciones, con mayor presencia de Zonas Francas para el montaje de Contact center	A4	Baja confiabilidad en el suministro de bases de datos.
O5	Alianzas estratégicas con establecimientos comerciales	A5	Mayor inclinación a los servicios que poseen dominio de un segundo idioma
O6	Alta disponibilidad de personal capacitado	A6	Falta de inversión en nuevas tecnologías como factor de diferenciación
O7	Baja atención a la demanda de servicios de contact center en Pymes	A7	Incremento de las plataformas de autogestión eliminando la atención personalizada.
O8	El país número 16 en ICT(Tecnologías de la Información y la Comunicación) de la región América	A8	Poco interés en adquirir nuevos productos o servicios

	OPORTUNIDADES		AMENZADAS
O9	Autocontrol emocional al reaccionar a cualquier tipo de conflicto	A9	Baja confianza de las demás áreas, sobre la gerencia.
O10	Bajo fomento entre los colaboradores a la adaptabilidad a cambios	A10	No existe motivación que fomente la permanencia del personal
O11	Hacer partícipe de las decisiones a otras áreas de la compañía.	A11	Poca probabilidad de innovar por el tipo de producto.
O12	Poca competencia en la ciudad.	A12	Poca participación en el mercado
O13	Creciente demanda del servicio	A13	Escases de financiación en el sector
O14	El consumidor se encuentra dispuesto a un producto novedoso.	A14	Demandas por poca garantía de protección de la información
O15	Estudiar la competencia para realizar un plan de ventaja competitiva.	A15	Regulaciones que pongan en riesgo la seguridad del servicio prestado
O16	Existencia de clientes potenciales	A16	Bajo interés de las personas en conocer el producto
O17	Comercio electrónico	A17	Filtro de clientes poco eficiente
O18	Fortalecer el alcance del producto o servicio.	A18	Exigencia de la calidad por parte del mercado
O19	Seguridad de la información de cliente y convenios	A19	Impacto de la legislación sobre el producto.
O20	Vinculación de personal a los procesos de ventas y servicio al cliente.	A20	Crecimiento y participación de empresas internacionales en el mercado
O21	Competidores con baja calidad del servicio	A21	Posible publicidad negativa
O22	Motivación del personal mediante charlas	A22	Riesgo de fuga de la información
O23	Adoptar una mejor cultura organizacional	A23	Competencia de personal de menor costo
O24	Establecimiento de un manual de funciones con deberes y responsabilidades definidos para cada cargo	A24	Riesgo de fracaso organizativo por problemas económicos.
O25	Apoyo de empresas nacionales e internacionales en soluciones tecnológicas	A25	Aumento del nivel de endeudamiento en consecución de objetivos
O26		A26	Alto volumen de reportes de daños en equipos

Nota: La Matriz DOFA, contienen los aspectos importantes en cuanto al contexto de la organización tanto interna como externamente. Elaboración propia (2020)

### 6.3.2. Matriz de estrategias DOFA

Bajo la anterior información y una vez realizado el análisis de la misma, se establecen una serie de estrategias con el fin de aprovechar los puntos fuertes, y mitigar aquellos que generan un impacto negativo a la compañía, las cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 4

*Matriz de estrategias DOFA*

Matriz de estrategias (DOFA)			
Estrategias FO		Estrategias DO	
FO1	Promover el empleo en el sector, dando a conocer las ventajas de los contact center a empresas inversionistas (F1, F3, F5, F7, F8, O3, O4, O5, O6, O7).	DO1	Aumentar la base de personal bilingüe, aprovechando la infraestructura tecnológica del país (D7, O3, O6)
FO2	Promover la reinversión en el sector, dando a conocer los resultados favorables y su sostenibilidad (F2, F3, O1, O3, O7, O8)	DO2	Promover planes de incentivos laborales para el sector, con el fin de disminuir la rotación constante de personal (D1, O6).
FO3	Incentivar la creación de nuevas plazas de trabajo en Contac center a nivel nacional, haciendo uso de la amplia cobertura de conectividad y el teletrabajo (Incluido actualmente). (F1, F3, F5, F8, O2, O3, O7)	DO3	Implementar sistemas de integración de procesos y valores agregados para clientes, a través del talento humano y tecnologías disponibles. (D4, D8, O7)
FO4	Generar alianzas entre empresas públicas y privadas que contribuyan a la formación de profesionales y especialistas en el sector. (F1, F3, F5, O6)	DO4	Elaborar un portafolio de servicios para el sector de Pymes del país (D7, D8, O1, O6, O7, O8)
FO5	Aumentar y mejorar la calidad del servicio. (F4, F6, F7, F8, O6, O7, O8).	DO5	Capacitar al personal, con el fin de gestionar y mantener normas aplicables al sector económico (D4, D5, O2, O3, O6, )
FO6	Hacer uso de plataformas electrónicas, para promocionar y vender el servicio. (F3, F8, O8)	DO6	Implementar un sistema de calidad, con el que le sea posible a la empresa, tener dominio sobre las partes interesadas (D4, D5, D7, O4, O5, O7)
		DO7	Generar estrategias de publicidad, que permitan dar a conocer el servicio prestado por la empresa ( D3, O5)

Estrategias FA		Estrategias DA	
FA1	Promocionar las fortalezas de la industria de contact center para lograr alianzas locales e internacionales (F1, F2, F3, F5, F8, A1, A5, A6)	DA1	Identificar Pymes o microempresas a las que se les pueda brindar el servicio de tercerización (D4, D7, A1)
FA2	Alcanzar acuerdos entre el sector, el gobierno, empresas privadas con el fin de incrementar el consumo del servicio y la exportación del servicio de tercerización (F1, F3, F5, F8, A5, A6).	DA2	Apoyarse de las empresas certificadas en Calidad para estructurar y mantener un sistema de calidad (D3, D4, D5, A3, A4)
FA3	Desarrollar un portafolio de servicios para posibles alianzas internacionales (F1, F5, F8, A5).	DA3	Proponer un plan de carrera con incentivos, para promover la vinculación y permanencia en el sector del contact center (D1, A6, A7)
FA4	Promover la capacitación constante tanto a nivel tecnológico, como político (F4, F7, A2, A3, A6).	DA4	Promover planes de formación en la empresa, para el dominio del segundo idioma (D6, A5, A6)
		DA5	Implementar mejores prácticas en el sector de los contact center, y certificaciones que generen un valor agregado tanto a clientes, como empleados e inversionistas. (D8, A6, A7)

Nota: La matriz de estrategias, incluye aquellas herramientas o posibles actividades a desarrollar con el fin de eliminar aquello que impacta negativamente la compañía, y fortaleces sus puntos positivos. Elaboración propia (2020)

## 6.4. Partes interesadas

### 6.4.1. Identificación de partes interesadas.

Uno de los requisitos que exige la Norma NTC ISO 9001:2015 es el cumplimiento e identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la tabla No. 5 permite evidenciar las partes interesadas que la empresa Dinamic Service S.A.S., y las actividades que permiten evidenciar el seguimiento y control que se deben tener en cuenta

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la empresa es identificar sus partes

La organización es libre de escoger que partes son las que intervienen en el proceso y pueden contribuir al cumplimiento de los indicadores y resultados de la empresa; Por lo anterior Dinamic Service S.A.S., identifica como partes interesadas las siguientes:

- Clientes.
- Accionistas.
- Proveedores.
- Personal.
- Sociedad

Tabla 5

*Identificación de las partes interesadas*

Matriz de identificación de partes interesadas		
Parte interesada	Necesidades y expectativas	Seguimiento y control
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplimiento de la oferta del producto.</li> <li>*Servicio al cliente.</li> <li>*Precios cómodos.</li> <li>*Proceso Post venta.</li> <li>*Atención de PQR</li> <li>*Alta satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Evaluación y control de cada una de las metodologías establecidas</li> <li>* Adaptación del proceso de servicio al cliente y departamento de calidad.</li> <li>*Análisis y definición de indicadores de satisfacción.</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Reconocimiento en el mercado.</li> <li>* Mayores Ingresos.</li> <li>*Adquisición de nuevas campañas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Revisión de informes PYG de la compañía.</li> <li>*Encuestas de satisfacción de clientes.</li> <li>*Asignación de equipo gerencial que conlleve al cumplimiento de indicadores.</li> </ul>

Parte interesada	Necesidades y expectativas	Seguimiento y control
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplimiento de los ANS acordados.</li> <li>*Comunicación asertiva y oportuna.</li> <li>*Entrega de soporte en tiempos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Elaboración de procedimientos de ANS con los diferentes proveedores.</li> <li>* Definición de canales de comunicación efectivos.</li> <li>*Cuadro de mando de cumplimiento de ANS.</li> </ul>
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Asignación de herramientas de trabajo adecuadas.</li> <li>*Cumplimiento de condiciones laborales.</li> <li>*Remuneración justa y cumplida.</li> <li>*Crecimiento profesional en la compañía.</li> <li>*Desarrollo de habilidades y formación continua.</li> <li>*Seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Definición de espacios de relacionamiento entre los empleados</li> <li>*Elaboración de canales de comunicación y escucha a los empleados.</li> <li>* Proceso de formación y coaching eficientes.</li> <li>*Equipos, muebles.</li> <li>*Planes de desarrollo y proceso de crecimiento profesional efectivos.</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contribución en la generación de empleo.</li> <li>*Responsabilidad social.</li> <li>*Responsabilidad medio ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollo de vacantes para estudiantes y personas recién graduadas de bachillerato.</li> <li>*Donaciones y campañas de acompañamiento social.</li> </ul>

Nota: En esta tabla se identificaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas mencionadas anteriormente con el fin de garantizar una estrategia que permita la satisfacción de las mismas. Elaboración propia (2020)

## 6.5. Identificación y valoración de riesgos

La identificación y valoración de riesgos es una herramienta que permite identificar, descubrir y analizar los riesgos en los cuales pueden incurrir cualquier área de la compañía, esto se puede realizar mediante la elaboración de una tabla que permite la ponderación en la ocurrencia del riesgo, catalogando su probabilidad de ocurrencia, y el impacto que puede llegar a tener en la compañía.

Identificar y valorar los riesgos permite identificar situaciones que se consideren relevantes dentro del contexto de la organización.

En las siguientes tablas se encuentran las matrices en las cuales se evaluaron las probabilidades de ocurrencia y de impacto de la empresa.

Tabla 6

*Matriz de evaluación de la ocurrencia*

Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia		
Criticidad	Criterio	Puntaje
Cierto	1 o más veces en el día	5
Probable	1 vez a la semana	4
Posible	1 vez al mes	3
Improbable	1 vez al semestre	2
Excepcional	1 vez al año	1

Nota: tablas se encuentran las matrices en las cuales se evaluaron las probabilidades de ocurrencia en la empresa.

Elaboración propia (2020)

Tabla 7

*Evaluación de impacto*

Matriz de evaluación de Impacto		
Criticidad	Criterio	Puntaje
Critico	Afecta de forma critica el proceso	10
Moderado	Causa problemas, pero no son significativos	5
Leve	No afecta de en gran medida el proceso	1

Nota: tablas se encuentran las matrices en las cuales se evaluaron las probabilidades de impacto en la empresa

Elaboración propia (2020)

Las herramientas anteriores permitieron identificar y valorar los riesgos en una matriz que se complementó con espacios adicionales tales como Riesgo, causa, consecuencias. Partiendo de lo anterior se puede realizar el tratamiento del riesgo dependiendo de las medidas de intervención definidas en cada uno de los procesos: Anexo C



Tabla 8

## Matriz de riesgos

MATRIZ DE RIESGOS		Versión: 01																																				
		Código: F04-GCA-01																																				
		Fecha: 25/08/2020																																				
<p><b>1. Empresa: DINAMIC SERVICE S.A.S.</b></p> <p><b>2. Descripción del objeto de la empresa: Proceso de venta de membresía de descuentos a cliente con tarjeta de crédito</b></p> <p><b>3. Partes interesadas que intervienen en la empresa: Socios, Empleados, sociedad.</b></p> <p><b>4. Determinación de la escala para estimar el nivel de riesgo</b></p>																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia</th> </tr> <tr> <th>Criticidad</th> <th>Criterio</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cierto</td> <td>1 o más veces en el día</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Probable</td> <td>1 vez a la semana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Posible</td> <td>1 vez al mes</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Improbable</td> <td>1 vez al semestre</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Excepcional</td> <td>1 vez al año</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia			Criticidad	Criterio	Puntaje	Cierto	1 o más veces en el día	5	Probable	1 vez a la semana	4	Posible	1 vez al mes	3	Improbable	1 vez al semestre	2	Excepcional	1 vez al año	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Matriz de evaluación de Impacto</th> </tr> <tr> <th>Criticidad</th> <th>Criterio</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critico</td> <td>Afecta de forma critica el proceso</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>Causa problemas pero no son significativos</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Leve</td> <td>No afecta de en gran medida el proceso</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Matriz de evaluación de Impacto			Criticidad	Criterio	Puntaje	Critico	Afecta de forma critica el proceso	10	Moderado	Causa problemas pero no son significativos	5	Leve	No afecta de en gran medida el proceso	1
Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia																																						
Criticidad	Criterio	Puntaje																																				
Cierto	1 o más veces en el día	5																																				
Probable	1 vez a la semana	4																																				
Posible	1 vez al mes	3																																				
Improbable	1 vez al semestre	2																																				
Excepcional	1 vez al año	1																																				
Matriz de evaluación de Impacto																																						
Criticidad	Criterio	Puntaje																																				
Critico	Afecta de forma critica el proceso	10																																				
Moderado	Causa problemas pero no son significativos	5																																				
Leve	No afecta de en gran medida el proceso	1																																				
<p><b>5. Definición del límite de aceptabilidad del Riesgo</b></p> <p>Para las tablas de escalas anteriores será <b>5X5=25</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td><b>Riesgo aceptable: Menor o igual a 30</b></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> </tr> <tr> <td><b>Riesgo Inaceptable: mayor a 30</b></td> <td style="background-color: #FF0000;"></td> </tr> </tbody> </table>			<b>Riesgo aceptable: Menor o igual a 30</b>		<b>Riesgo Inaceptable: mayor a 30</b>																																	
<b>Riesgo aceptable: Menor o igual a 30</b>																																						
<b>Riesgo Inaceptable: mayor a 30</b>																																						

Nota: Tratamiento de la gestión del riesgo a partir del diagnóstico de la norma y definición de las medidas de intervención definidas en cada uno de los procesos. Elaboración propia (2020)

## **6.6. Definición del alcance del sistema de gestión de calidad**

Para la realización de la documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa Dinamic Service S.A.S., se tomó como base todos los requisitos nombrados en la norma NTC ISO 9001:201, las necesidades internas de control y demás información documentada requerida por la empresa y de cara a demostrar la conformidad del servicio de ventas y los procesos de la compañía.

La información de la compañía se documentó de la siguiente forma:

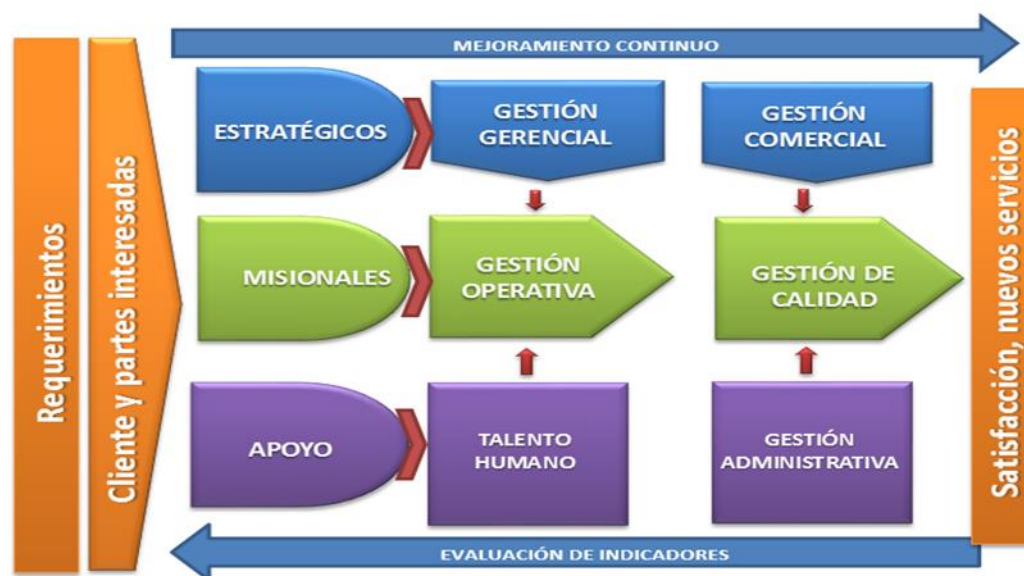
- Control de cambios.
- Mapa de procesos.
- Caracterización de procesos.
- Diseño de perfiles de cargo.
- Procedimientos de trabajo.
- Auditorías internas.
- Formatos y registros.
- Registros varios.

### **6.6.1. Mapa de procesos.**

Se propone un mapa de proceso que refleje la sistemática y de los diferentes procesos que se clasifican de forma general en la compañía y se definen en 3 grandes grupos de evaluación:

- Estratégicos.
- Misionales
- Apoyo.

Para la compañía **Dinamic Service S.A.S**, el mapa de procesos realizado y evaluado se muestra a continuación:



**Figura 12.** Mapa de procesos. Elaboración propia (2020)

### 6.6.2. Política de calidad

La empresa Dinamic Service S.A.S. como partícipe del mercado de los contact center, aspira a entregar servicios competitivos, eficientes y accesibles que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, mediante una administración efectiva de sus riesgos y de su sistema de gestión de calidad buscando siempre ser reconocidos por nuestros clientes como su mejor alternativa.

### 6.6.3. Objetivos de la calidad

En cuanto a los objetivos, además de conseguir un servicio con alto estándares de calidad, también resulta importante resaltar, lo siguiente:

- Cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de mantener la satisfacción e interés de las mismas.
- Promover un proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, una vez sea diseñado e implementado.
- Identificar indicadores de proceso y satisfacción de clientes.
- Llevar a cabo el cumplimiento de la legislación vigente y pertinente.
- Generar planes de seguimiento y control de riesgo, los cuales permitan la menor afectación a Dinamic Service S.A.S, y su entorno.

#### 6.6.4. Matriz de responsables del sistema de gestión de calidad:

Se elaboró una matriz de responsables para la **Dinamic Service S.A.S.**, tomando como base el organigrama de la compañía, lo anterior con el fin de asignar la funcionalidad de cara a los numerales de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015, esto con el fin de asignar responsabilidades y contribuir a la generación del seguimiento necesario a cada punto a implementar, a su vez la matriz de responsables (Tabla 9), será una guía para la elaboración de los perfiles de cargos de la compañía.

Tabla 9

*Matriz de responsables*

Matriz de responsables con el sistema de gestión de calidad.						
Actividad	Responsable					
	Gerente General	Jefe de calidad	Jefe de Recursos Humanos	Gerente comercial y de operaciones	Formador	Asesores comerciales
<b>Contexto de la organización</b>						
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	x					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		x				
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	x					
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procedimientos	x					
<b>Liderazgo</b>						
5.1 Liderazgo y compromiso	x	x	x		x	X
5.1.2 Enfoque al cliente				X		
5.2 Política	x	x	x	x	x	X
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	x	x	x			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	x	x	x		x	

Actividad	Gerente General	Jefe de calidad	Jefe de Recursos Humanos	Gerente comercial y de operaciones	Formador	Asesores comerciales
5.5 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	x	x		x	
<b>Planificación</b>						
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		x				
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	X	x		x		
6.3 Planificación de los cambios	X	x				
<b>Apoyo</b>						
7.1 Recursos	X	x	x			x
7.1.1 Personas	X		x		x	x
7.1.2 Infraestructura	X	x				
7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos	X		x			x
7.1.4 Recursos de seguimiento y evaluación		x	x		x	
7.1.4.1 Trazabilidad de las mediciones	X		x			x
7.1.5 Conocimientos de la organización	X		x		x	
7.2 Competencia	X		x	x		
7.3 Toma de conciencia	X				x	
7.4 Comunicación	X		x		x	
7.5 Información documentada	X	x	x	x	x	x
7.5.1 Creación y actualización	X	x	x		x	
7.5.2 Control de la información documentada	X	x			x	x
<b>Operación</b>						
8.1 Planificación y control operacional	X					x
8.2 Requisitos para los productos y servicios	X	x			x	x
8.2.1 Comunicación con el cliente	X		x	x		

Actividad	Gerente General	Jefe de calidad	Jefe de Recursos Humanos	Gerente comercial y de operaciones	Formador	Asesores comerciales
8.2.2 Determinación de los requisitos del producto y servicio	x	x			x	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	x	x			x	
8.2.4 Cambios en los requisitos de los productos y servicios	x	x			x	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	x	x				x
8.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	x	x				
8.3.2 Entradas para el diseño y desarrollo	x	x				x
8.3.3 Controles del diseño y desarrollo	x	x				
8.3.4 Salidas del diseño y desarrollo	x					x
8.3.5 Cambios del diseño y desarrollo	x	x			x	x
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		x			x	x
8.4.1 Tipo y alcance del control		x				
8.4.2 Información para los proveedores externos	x					
8.5 Producción y provisión del servicio				x		x
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	x					x
8.5.2 Identificación y trazabilidad		x				x
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	x			x		
8.5.4 Preservación	x			x		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				x		x
8.5.6 Control de los cambios	x	x				
8.6 Liberación de los productos y servicios	x	x				

Actividad	Gerente General	Jefe de calidad	Jefe de Recursos Humanos	Gerente comercial y de operaciones	Formador	Asesores comerciales
8.7 Control de las salidas no conformes	x	x				x
<b>Evaluación del desempeño</b>						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	x		x		x	x
9.1.2 Satisfacción al cliente	x	x		x		
9.1.3 Análisis y evaluación	x	x		x		
9.2 Auditoría interna	x	x				x
9.3 Revisión por la dirección	x					
9.3.1 Entradas de la revisión por la dirección	x					
9.3.2 Salidas de la revisión por la dirección	x					
<b>Mejora</b>						
10.2 No conformidad y acción correctiva	x	x	x	x	x	x
10.3 Mejora continua	x	x	x	x	x	x

Nota: La información en esta tabla, describe el rol de cada uno de los participantes del proceso relacionado al sistema de gestión de calidad, con relación a cada uno de los numerales de la norma. Elaboración propia (2020)

#### **6.6.5. Planificación y control de cambios.**

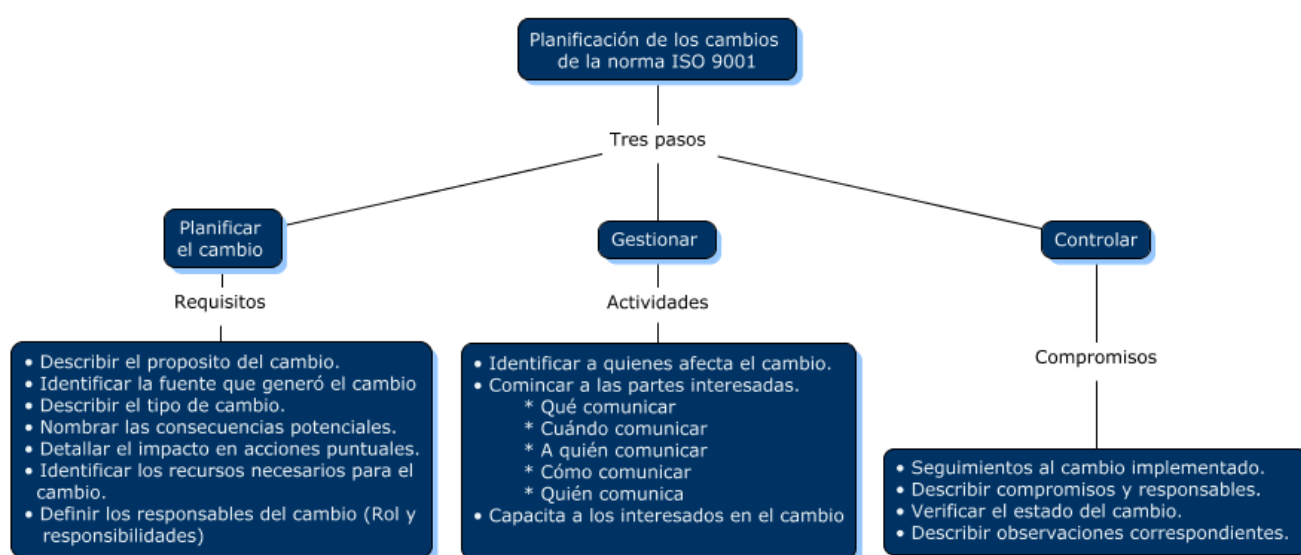
La norma ISO 9001:2015 en su apartado 6.3 establece los lineamientos y sugerencias que se deben tener en cuenta en el momento en el que se considere necesario, realizar modificaciones al sistema de gestión de calidad, y que permitan mejorar el rendimiento de este.

Como estrategia se encuentran una serie de pasos que permitirán llevar la planificación de los cambios del sistema de gestión, siendo estos los siguientes:

- Planificar el cambio: Una vez determinada la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, es indispensable llevar dicho cambio de forma sistemática y planificada.

- Gestionar el cambio: Este paso se debe tener presente que el cambio no sucede por sí solo, se debe llevar a cabo una gestión sobre ellos, y evaluar con relación al personal, un proceso de adaptación a los cambios.
- Controlar: Como último paso, se establece un control con el que sea posible verificar la efectividad del cambio realizado y que, con el tiempo, su efecto no se diluya.

Cada uno de los pasos mencionados anteriormente, cuenta también con una serie de requisitos, actividades o compromisos, que se pueden tener en cuenta a la hora de efectuar un posible cambio sobre el Sistema de Gestión de calidad, los cuales se describen en la imagen 18.



**Figura 13.** Planificación de los cambios. Elaboración propia (2020)

Es necesario, adicional a lo anterior, llevar a cabo un análisis de la totalidad de los documentos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad que puedan verse también afectados con la implementación de un posible cambio, y el trabajo a desarrollar sobre estos.

Lo anterior, da por entendida la importancia de que, al generar un sistema de gestión de calidad, y su documentación, entendiéndose como manuales y procedimientos, este sea flexible y abierto a modificaciones que generen el mínimo trabajo ante un cambio. Ver anexo D

#### 6.6.6. Caracterización de los procesos.

Con el fin de identificar y planificar de forma organizada el sistema de gestión de calidad de **Dinamic Service S.A.S.**, Se caracterizaron los procesos definidos en el mapa de procesos de la compañía. En las diferentes caracterizaciones realizadas se identificaron objeto, Alcance,




Responsable, Entrada, Salida, Proveedores y clientes, indicadores de gestión del proceso, numerales ISO relacionados, documentación interna, recursos, y demás información importante que contribuya a la mejora de cada proceso en la compañía.

La tabla 10 muestra la estructura utilizada para la documentación de las caracterizaciones mencionadas anteriormente. Ver anexo E

Tabla 10

*Caracterización Gestión Gerencial*

	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL</b>	Versión :01
		Código: C-GG-01
		Fecha: septiembre 01 de 2020
		Página 1 de 1
Objetivo	Alcance	Responsable
Establecer las directrices y metodología para que se gestionen de manera óptima los procedimientos a través de la planeación estratégica y la asignación de los recursos necesarios.	Contribuir a la definición de proceso estandarizados y estratégicos que contribuyan al desarrollo de la compañía	Gerente General
Proveedores	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	
Entradas	Informes de mercado. Informes de gestión y desempeño. Estados Financieros. Análisis de la competencia. Desarrollo del producto y estado de ventas.	
Planear	Definir visión, Misión, Objetivos. Diseñar estrategias. Establecer presupuesto de la empresa. Definición de metas y asignación de recursos.	
Hacer	Desarrollo del plan estratégico, de mercado, empresarial técnico, administrativo y financiero de la empresa. Definición de tablero de indicadores. Presentación de resultados. Redefinición y ejecución de estrategias.	
Verificar	Sesiones de gerencia. Evaluación de resultado de auditoria. Evaluación de desempeño de resultados.	

Actuar	Acciones de mejoramiento continuo.	
Salidas	Estrategias. Proyecciones. Tareas, Misión, visión y objetivos estratégicos. Acciones de Mejora.	
Clientes	Todos los proceso del sistema de gestión de calidad	
Indicador	Indice	Meta frecuencia
Cumplimiento de metas. Cumplimiento de planes. Apertura de nuevos mercados. Mejora de la rentabilidad.	Metas diseñadas / Metas alcanzadas*100 Planes diseñados / Planes alcanzados*100 Resultados proyectados / Resultados obtenidos*100 Presupuesto / ejecución*100	Semanal. Mensual.
Numerales NTC ISO 9001	Documentos Soporte	Recursos
4.1 , 4.2, 4.4, 6.1, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3.	Cuadros de mando de mes. Estados financieros. Evaluación de desempeño. Actas de comité gerencial.	Humano. Tiempo. Tecnológico. Papelería.

Nota: En esta tabla se consignó la estructura utilizada para la documentación de las caracterizaciones. Elaboración propia (2020).

#### 6.6.7. Diseño de perfiles de cargo que inciden en el SGC.

La norma ISO 9001:2015 vincula como recurso del Sistema de Gestión de la Calidad, a las personas, razón por la cual, la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y roles que se asignen en función del SGC, se comuniquen y entiendan dentro de la compañía.

El diseño de perfiles de cargo es prioridad en la compañía, tanto para sí misma, como para los colaboradores que se desempeñen en ella, teniendo clara y precisa la información relacionada al SGC, como lo son las funciones, responsabilidades, autoridad y competencias, requeridas en el mismo.

Dado lo anterior se sugiere tener presentes los siguientes puntos (Nuevas normas ISO, 2020);

- Identificar las competencias del personal que desarrollará un trabajo que pueda afectar el desempeño del SGC.
- Asegurarse de que el personal sea competente, basándose en su educación, formación o experiencia laboral.
- Identificar el momento en el que sea posible tomar las acciones necesarias y evaluar posteriormente la eficiencia de las mismas, una vez llevadas a cabo.

- Conservar la información de forma documentada, para el caso en el que pueda ser requerida.

Una vez establecido el diseño de los perfiles, se identificó la necesidad de realizar para la empresa Dinamic Service los siguientes formatos:

- Formato de perfil de cargos.
- Formato de manual de funciones.
- Formato de entrevista y selección.
- Formato de inducción.

Anexo F

#### **6.6.8. Procedimiento o instructivos de trabajo.**

De acuerdo con lo relacionado en la norma NTC ISO 9001: 2015 para la empresa **Dinamic Service S.A.S.**, se elaboraron los siguientes procedimientos que permitirán evaluar y dejar evidencia de lo que se debe realizar en cada uno de los procesos de la compañía, de igual forma, en busca de la mejora continua del sistema de gestión de calidad, los procedimientos elaborados son los relacionados a continuación:

- Gestión del riesgo.
- Talento Humano, vinculación y desvinculación.
- Servicio al cliente (PQRS)
- Venta.
- Verificación de venta.

Ver anexo G

#### **6.6.9. Control de la información documentada.**

De acuerdo con lo mencionado en la NTC ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3, **Dinamic Service S.A.S.**, toda información requerida y elaborada en el sistema de gestión de calidad debe ser controlada y documentada con el fin de que la misma siempre se encuentre disponible en lugar y hora que se requiera, adicional se debe garantizar que la misma cumpla con los requisitos de seguridad con el fin de prevenir su pérdida; Dicho lo anterior para **Dinamic Service S.A.S.**, se realizaron los siguientes documentos:

- Listado maestro de documentos.
- Procedimiento de control documental.

Ver anexo H

#### **6.6.10. Procedimiento de auditorías internas.**

De acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2015, es un requerimiento mandatorio que la empresa desarrolle e implemente un procedimiento de auditoría interna, esto dado que, dicho procedimiento permitirá obtener información que contribuya al desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad.

Partiendo de lo anterior, para **Dinamic Service S.A.S.**, se diseñaron los siguientes formatos:

- Plan de auditorías.
- Programa de auditorías.
- Reporte de auditorías.
- Apertura y cierre de auditorías.
- Lista de verificación de auditoría.
- Procedimiento de auditorías internas.

Anexo I

#### **6.6.11. Procedimiento de acciones correctivas y de mejora.**

De acuerdo con lo estipulado en la norma NTC ISO 9001:201 en la instancia en la cual en el proceso de auditoría se identifique una no conformidad, bien sea por no cumplir algún numeral de la norma y/o por una queja recibida de forma interna o externa, se debe activar por parte de la empresa debe tomar decisiones y medidas para el tratamiento de la no conformidad identificada. Con el fin de dar cumplimiento a lo definido por la norma, se elaboraron para Dinamic Service, los siguientes formatos:

- Identificación de la no conformidad
- Procedimiento de no conformidad
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- Solicitud de acción correctiva.
- Formato de acción correctiva.

Anexo J

#### **6.6.12. Tablero de indicadores.**

Un Balance Score Card BSC o también llamado tablero de indicadores permite a cualquier compañía controlar y alertar posibles incumplimientos de cara a los objetivos operativos definidos por la alta dirección y que permiten el crecimiento y mejora continua de la compañía, a su vez permite identificar desviaciones operativas que puedan afectar cualquier ámbito de la compañía.

Para **Dinamic Service S.A.S.**, se definió un cuadro de control de indicadores que permite definir claramente el resultado obtenido frente a la meta establecida, al igual que su formulación con el fin de presentar claramente su metodología de medición, Adicional se elaboró una tabla visual con gráficos de velocímetro el cual permite una visualización más rápida y llamativa.

Es importante recalcar que los resultados que se muestran en las figuras 19 y 20 son netamente demostrativos. Ver anexo K

CUADRO DE MANDO									
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	FRECUENCIA	RESULTADO	ESTADO	OBJETIVO	FUERA DE OBJETIVO
FINANCIERO	RENTABILIDAD DE INGRESOS VS COSTOS	MARGEN DE INGRESO	(INGRESOS NETOS/INGRESOS TOTALES)*100	51	Mensual	91	SI CUMPLE	90	50
	PROYECCIÓN DE NUEVOS CLIENTES	INGRESOS NUEVOS	INGRESOS ACTUALES - INGRESOS DEL MES ANTERIOR	80	Mensual	70	NO CUMPLE	50	100
	INCREMENTO DE VENTAS	UTILIDAD	(VENTAS REALIZADAS MES ACTUAL - VENTAS REALIZADAS MES ANTERIOR)	60	Mensual	50	NO CUMPLE	40	100
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	SATU	CANTIDAD DE CLIENTES QUE COMPRAN/ CANTIDAD DE CLIENTES SATISFECHOS	70	Mensual	60	NO CUMPLE	70	50
	IMAGEN Y RECEPCIÓN DE MARCA	COMPETITIVIDAD	ENCUESTA	50	Mensual	50	NO CUMPLE	20	30
	RETENCIÓN CLIENTES	%RETENCIÓN - FIDELIZACIÓN	(RETENCIONES EFECTUADAS/INTENCIONES DE CANCELACIÓN)*100	60	Mensual	51	NO CUMPLE	10	20
	GENERACIÓN NUEVOS CLIENTES	VENTAS	(VENTAS/ CANTIDAD DE CLIENTES OBJETIVO)*100	60	Semanal	30	NO CUMPLE	20	10
	RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO	FCR	(CANTIDAD DE CLIENTES CON SOLUCIÓN/ CLIENTES CON SOLICITUDES)*100	70	Mensual	53	NO CUMPLE	5	20
PROCESOS INTERNOS	PUNTUALIDAD	% CUMPLIMIENTO	(NUMERO DE PEDIDOS DESPACHADOS/NUMERO DE PEDIDOS REQUERIDOS)*100	90	Mensual	95	SI CUMPLE	50	60
	PRODUCTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD	(CANTIDAD DE PRODUCTOS DEMANDADOS/ CANTIDAD DE PRODUCTOS ENTREGADOS)*100	90	Diaria	91	SI CUMPLE	90	50
	PERSPECTIVA INTERNA	TIEMPO EMPLEADO	(HORAS DESCANSO/ HORAS PROGRAMADAS)*100	90	Mensual	90	NO CUMPLE	95	20
	FORMACIÓN REFUERZO DE PRODUCTO Y PROCESO	APRENDIZAJE	(EMPLEADOS FORMADOS/ TOTAL DE EMPLEADOS)*100	90	Mensual	80	NO CUMPLE	95	50
	CALIDAD	CALIDAD	(CANTIDAD DE PRODUCTOS DEFECTUOS/ TOTAL DE PRODUCCIÓN)*100	90	Mensual	95	SI CUMPLE	50	70
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	ROTACIÓN DE PERSONAL	% ROTACIÓN	(PERSONAL RETIRADO/ TOTAL PERSONAL)*100	5	Mensual	10	SI CUMPLE	40	80
	AUSENTISMO	AUSENTISMO	(DIAS AUSENTES/ DIAS PROGRAMADOS)*100	10	Diaria	11	SI CUMPLE	90	90

Figura 15. Cuadro de control. Elaboración propia (2020)

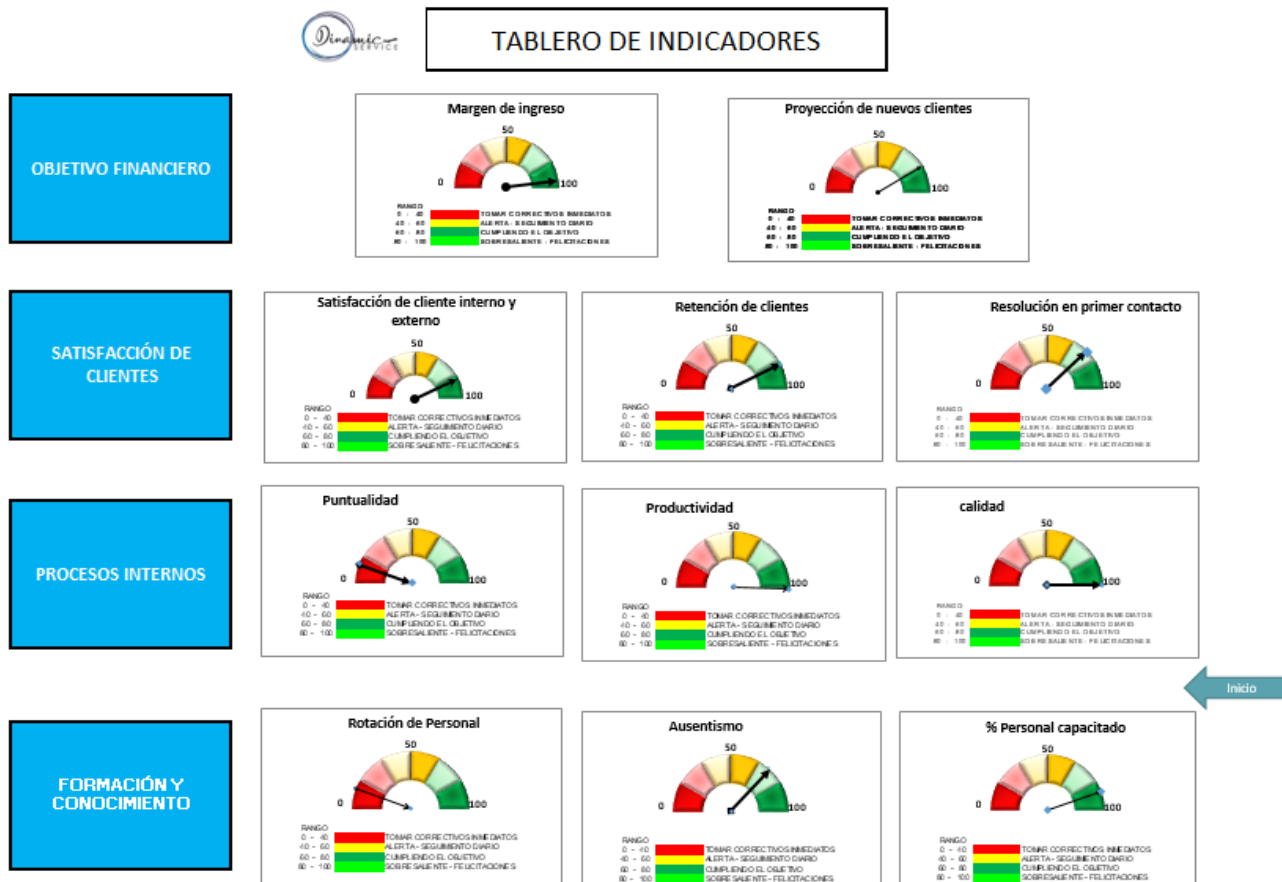


Figura 14. Tablero de indicadores. Elaboración propia (2020)

### 6.7. Análisis costo beneficio

Para el trabajo evaluado en este documento se elaboró un estudio de costo beneficio en el cual se tuvo en cuenta el valor que **Dinamic Service S.A.S.**, hubiese pagado al realizar la contratación de un asesor externo para el estudio y diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad y se contrarresto con las horas de trabajo ejecutadas tomando como base un salario mínimo mensual vigente en Colombia.

A su vez se determinó un análisis en el cual se detalló el valor mensual de un salario de una persona contratada directamente por la empresa con un salario devengado de \$1.100.000 mensuales para la elaboración del diagnóstico y diseño de la documentación, tomando en cuenta el tiempo utilizado en la elaboración de este trabajo de grado sumando la elaboración del anteproyecto, cuyo tiempo fue de 6 meses.

Tabla 11

#### *Análisis costo beneficio*

Costos directos del proyecto (Trabajo de Grado)					
Actividad	Unidades	Cantidad	Costo Unitario día.	Costo Unitario hora.	Costo total.
Diagnóstico ISO 9001:2015	Días	3	\$ 44.475	-	\$ 133.425
Gestión del riesgo	Hora	40	-	\$ 5.559	\$ 222.377
Diseño de la documentación	Días	35	\$ 44.475	-	\$ 1.556.625
Equipos de Oficina	Hora	300	-	\$ 5.559	\$ 1.667.700
Recursos Bibliográficos	Unidad	1	-	-	\$ 175.000
Viáticos	Unidad	10	\$ 50.000	-	\$ 500.000
Asesoría del proyecto	Días	20	\$ 44.475	-	\$ 889.500
<b>Costo Total</b>					<b>\$ 5.144.587</b>
Costo asesoría externa					
Actividad	Meses	Costo/mes	Costo Total.		
Diagnóstico y diseño de la documentación externo	3	\$ 2.000.000	\$ 6.000.000		

Costo asesoría externa			
Actividad	Meses	Costo/mes	Costo Total.
Diagnóstico, diseño de la documentación externo e implementación	6	\$ 2.000.000	\$ 12.000.000
Porcentaje de diferencia entre las alternativas	15%		

Nota: Se realizó un balance del costo/beneficio en que incurriría la empresa tras la implementación del SIG.

Elaboración propia (2020)

#### Anexo L

Una vez terminado el proceso de evaluación costo del proyecto, y tras la confrontación de dos diferentes escenarios, siendo el primero de ellos la implementación del presente proyecto elaborados por los estudiantes de ingeniería, el cual generaría un ahorro del 15% frente al segundo escenario, que sería una consultoría externa. Adicionalmente, el diseño del SIG elaborado por los estudiantes, tomaría menos tiempo que el propuesto por la opción del consultor externo, que es de tres meses.



## Conclusiones

Se puede concluir que el diseño de la documentación para un Sistema de Gestión de Calidad beneficiará no solo a la compañía Dinamic Service S.A.S., en cuanto a la aplicación de una normativa requerida, sino que también lo hará a los clientes, a quienes se brindaría un servicio de calidad y adicional a ello, tanto seguridad en la información que brindan como confidencialidad, autenticidad e integridad de la misma.

Tomando en cuenta el diagnóstico y diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad para la empresa Dinamic Service S.A.S., se llegó a las siguientes conclusiones:

Bajo el diagnóstico inicial y a detalle de cada uno de los capítulos de la norma NTC ISO 9001:2015, fue posible determinar que la empresa Dinamic Service S.A.S, no cumple con los lineamientos de ningún capítulo y su % de cumplimiento general fue solo del 6% sumado de un cumplimiento parcial del 37%, lo cual arroja que se debe trabajar en un 56% de los conceptos evaluados , se concluye que el diseño de la documentación para un SGC permitiría mejorar la eficiencia y calidad de los procesos de la empresa, pues a través de este, se establecen pautas para todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.

La utilización de la herramienta DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), permitió en conjunto con la gerencia general, identificar los aspectos críticos a los cuales estratégicamente la compañía debe dirigir sus recursos con el fin de lograr una mejora continua que contribuya a su crecimiento.

Por último, los estudiantes encargados de la elaboración del diseño, adquirieron un conocimiento y formación invaluable en el desarrollo del presente trabajo de grado y le permitió una inmersión a profundidad a la norma NTC ISO 9001:2015 y sus beneficios aplicándose a una compañía.

Sin lugar a duda, diseñar herramientas básicas aplicables a la compañía, generará un crecimiento dinámico en esta, a través del uso adecuado de los recursos, cumplir con requisitos legales y/o reglamentarios, así como promover la confianza en las partes interesadas, como lo son sus clientes.

### **Recomendaciones**

Es fundamental que Dinamic Service S.A.S., acoja el diseño e implemente la documentación derivada a este trabajo de grado, dado el poco cumplimiento a los lineamientos de la norma.

Es importante que la gerencia general de la compañía de a conocer a todos los colaboradores de Dinamic Service S.A.S., los riesgos a los cuales se puede incurrir por desconocimiento de aspectos de calidad y seguridad de la información, con el fin de generar conciencia y mentalidad de mitigación de riesgo.

Iniciar su proceso de control de indicadores con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de objetivos individuales y grupales.

Identificar si posterior a la posible implementación de los lineamientos del presente trabajo, es necesario realizar un diagnóstico de seguridad de la información, basado en la norma NTC ISO 27001:2013.

## Referencias

- Abril Cristina, P. A. (2006). *Manual para la integración de sistemas de gestión*, pag 17. Madrid: FC.
- Avella, j. M. (08 de Julio de 2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7267/Tesis254.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BBC News Mundo. (29 de Marzo de 2020). *Coronavirus: qué le hace el jabón al virus causante de la covid-19*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52008704#:~:text=El%20jab%C3%B3n%20no%20solo%20afloja,virus%20no%20est%C3%A1n%20precisamente%20vivos%2D>.
- BPO, A. C. (2019). *Asociación Contact Center y BPO*. Obtenido de <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>: <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- BSI group. (2017). Obtenido de <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>
- BSIgroup. (2020). Obtenido de Construction company achieves 34% annual growth as a result of new contracts won through certification: <https://www.bsigroup.com/Documents/iso-9001/case-studies/BSI-ISO-9001-ISO-14001-case-study-DB-Construction-UK-EN.pdf>
- BSIgroup. (2020). *BSI Caso de Éxito Equiver*. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-MX/casoExitoV2.pdf>
- BSIgroup. (2020). *Case Study Maurice Phillips Contracts Ltd*. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/Documents/iso-9001/case-studies/BSI-ISO-9001-Case-Study-Maurice-Phillips-Contracts-UK-EN.pdf>
- Camacho, F. G. (2015). *Estudio De Caso Desde La Experiencia De Empresa, Del Sector De Transporte En El Contact Center*. Bogota.
- Canchumanya, R. (2016). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5942/Canchumanya\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5942/Canchumanya_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colombia, E. C. (2018). *Ley 1928 de 2018*. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201928%20DEL%2024%20DE%20JULIO%20DE%202018.pdf>
- CTMAconsultores. (30 de Enero de 2018). *¿Qué son los Sistemas de Gestión Integrados y por qué los necesitas?* Obtenido de <https://ctmaconsultores.com/sistemas-gestion-integrados/>

- D'Alessio, F. (2014). *Planeamiento Estratégico Razonado: Aspectos*. En F. A. Ipinza, *Planeamiento Estratégico Razonado: Aspectos* (pág. 106). Lima: Pearson.
- data, H. (2008). *Superintendencia de industria y comercio*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/sobre-el-habeas-data-financiero>: <https://www.sic.gov.co/sobre-el-habeas-data-financiero>
- E&N. (2015). *Estrategia y Negocios*. E&N, <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/793629-330/contact-centers-crecer%C3%A1n-10-este-a%C3%B1o-en-am%C3%A9rica-latina>.
- Forero, E. (Agosto de 2019). *Formulaciòn de estrategias para el mejoramiento del*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13920/1/2019\\_formulacion%20mejoramiento%20telecenter.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13920/1/2019_formulacion%20mejoramiento%20telecenter.pdf)
- Fajardo, J. (2009). *Modelo para la gestión de información en un centro de contactos*. Medellín. financiera, S. i. (s.f.). <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Buscador/busqueda/BuscadorArchivos/idRecurso/1039477/f/0/c/0#>. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Buscador/busqueda/BuscadorArchivos/idRecurso/1039477/f/0/c/0#>
- Icontec. (2015). *Iso 9001:2015*. Obtenido de <https://www.icontec.org/rules/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-directrices-para-la-aplicacion-de-la-norma-iso-90012015/>
- Ignacio, Á. (2006). *Introducción a la calidad*, pag 23. Vigo: Ideaspropias.
- Inteco. (11 de Noviembre de 2020). *Gestión del riesgo - Directrices*. Obtenido de <https://www.inteco.org/shop/product/inte-iso-31000-2018-gestion-del-riesgo-directrices-2728?variant=2668>
- Herrera, J. (2019). *Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la*. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1191/HerreraAmaya-JulianDavid-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Prensa . (14 de Marzo de 2020). *¿Quéle hace el Covid-19 a tu cuerpo?* . Obtenido de <https://www.laprensa.com.ni/2020/03/14/salud/2651097-que-le-hace-el-covid-19-a-tu-cuerpo>

- La Provincia, Diario de las palmas. (13 de Marzo de 2020). *Así se previene correctamente el Covid-19*. Obtenido de <https://www.laprovincia.es/sociedad/2020/03/13/previene-correctamente-covid-19-8104829.html>
- Lizarzaburu, E. (25 de Agosto de 2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- Henao, M. (Enero de 2013). Estrategias de Tercerización en Colombia como Centro de Operaciones Enfocado a los Call Center. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4149/CaceresPinzon-Sergio-2013.pdf?sequence=1>
- Mintic. (27 de 06 de 2013). *Mintic*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4274\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4274_documento.pdf)
- Normas 9000. (2020). *¿Qué es ISO 9001:2015?* Obtenido de <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx#:~:text=La%20Norma%20ISO%209001%3A2015,de%20sus%20productos%20o%20servicios.>
- Nuevas normas ISO. (2020). *7.2 Competencia*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-2-competencia/>
- OMS. (10 de Marzo de 2020). *Directrices de la OMS sobre higiene de las manos en la atención sanitaria*. Obtenido de [https://www.who.int/patientsafety/information\\_centre/Spanish\\_HH\\_Guidelines.pdf?ua=1](https://www.who.int/patientsafety/information_centre/Spanish_HH_Guidelines.pdf?ua=1)
- OMS. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <http://who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=La%20COVID-19%20es,en%20diciembre%20de%202019.>
- Portafolio. (28 de Septiembre de 2015). *Un sector que ha crecido a la par de la economía*. Obtenido de [www.portafolio.com.co](http://www.portafolio.com.co)
- Prevencionar. (01 de Abril de 2020). *Las técnicas de seguridad ¿sabes lo que son*. Obtenido de <https://prevencionar.com/2020/04/01/las-tecnicas-de-seguridad-sabes-lo-que-son/>
- Revista Portafolio. (2012). *Revista Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/contact-centers-certificando-calidad-93114>

- Schneider, B. (2012). *Outsourcing: la herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios*. Bogota: Norma.
- SIC. (2008). <https://www.sic.gov.co>. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/sobre-el-habeas-data-financiero>
- SIC. (2014). *LEY 1735*. Obtenido de [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley\\_1735\\_2014.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_1735_2014.pdf)
- SIC. (2015). *Ley\_1762*. Obtenido de [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/112018/Ley\\_1762\\_2015-1.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/112018/Ley_1762_2015-1.pdf)
- SIC. (junio de 2017). *Superintendencia de industria y comercio*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/noticias/por-violaciones-de-datos-personales-superindustria-ha-impuesto-sanciones-por-mas-de-21-mil-millones-de-pesos>
- SIICEX. (2015). *Call Centers en Centroamérica*. Perú.
- Thompson, I. (Octubre de 2008). *¿Qué es Información?* Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-informacion.html>
- Thompson, I. (2009.). *Definición de Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Torralba, X. B. (s.f.). *Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las mipymes*. *Gestión Ingenio Y Sociedad*, 1(1), 48-54. Recuperado de <http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13>. Obtenido de Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las mipymes. *Gestión Ingenio Y Sociedad*, 1(1), 48-54. Recuperado de <http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13>: <http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13/13>
- UAM. (14 de Julio de 2020). *Etiqueta respiratoria para cuidarse de la infección del COVID-19*. Obtenido de <https://www.autonoma.edu.co/noticias/etiqueta-respiratoria-para-cuidarse-de-la-infeccion-del-covid-19>
- Ucha, F. (febrero de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/expectativa.php>
- UNAD. (2020). *Dinamic & Service S.A.S*. Obtenido de <https://estudios.unad.edu.co/descuentos-por-convenios-institucionales/dinamic-service>
- UNITEL. (2000). Obtenido de <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>

## Anexos

### Anexo A. Diagnostico general de la organización

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015							
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (0 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema)							
No.	NUMERALES				CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION		
					A-V	H	P
					A	B	C
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>							
	10	5	0				
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0		
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>							
<b>SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
1	La organización debe determinar las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0		

2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			0
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
<b>Primer Párrafo</b>				
<b>Se tiene determinado el alcance según:</b>				
<b>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>				
<b>Debe estar documentado y disponible.</b>				
1	La organización debe determinar el alcance del SGC, según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			0
2	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1			0
3	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los productos y servicios de la organización indicados en el apartado 4.2			0
4	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta norma internacionales sin son aplicables dentro del alcance determinado de un sistema de gestión de calidad			0
5	El alcance del sistema de gestión de calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada			0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>				
1	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.		5	
2	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			0
3	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización			0
<b>SUBTOTAL</b>		0	10	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /120)</b>		<b>8%</b>		
<b>5.LIDERAZGO</b>				
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>				
1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad		5	



2	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización		0
3	c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;		0
4	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos		0
5	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles		0
6	f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad		0
7	g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos		0
8	h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad		0
9	i) promoviendo la mejora		0
10	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	5	

### 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		5	
2	b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			0
3	c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		5	

## 5.2 POLITICA

### 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA

1	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica			0
---	---	--	--	---

2	b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			0
3	c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables			0
4	d) Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			0
<b>5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD</b>				
1	La política de la calidad debe: a) estar disponible y mantenerse como información documentada;	5		
2	b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;			0
3	c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda			0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>				
1	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	5		
2	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			0
3	b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			0
4	c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);	5		
5	d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;	5		
6	e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad			0
<b>SUBTOTAL</b>		0	40	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /270)</b>		<b>15%</b>		
<b>6. PLANIFICACION</b>				
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>				
1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos			0
2	b) Aumentar los efectos deseables	5		

3	c) Prevenir o reducir efectos no deseados	5	
4	d) Lograr la mejora		0
5	La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	5	
6	b) la manera de: 1. integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4)		0
7	2. Evaluar la eficacia de estas acciones		0
8	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios	5	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>			
1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones, niveles y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	5	
2	Los objetivos de la calidad deben: a) ser coherentes con la política de la calidad" b) ser medibles c) tener en cuenta los requisitos aplicables d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente e) ser objeto de seguimiento f) comunicarse g) actualizarse, según corresponda		0
3	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad		0
4	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: a) qué se va a hacer" b) qué recursos se requerirán c) quién será responsable d) cuándo se finalizará e) cómo se evaluarán los resultados		0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>			
1	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).		0

2	La organización debe considerar: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales" b) la integridad del sistema de gestión de la calidad c) la disponibilidad de recursos d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades			0
<b>SUBTOTAL</b>		0	25	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /160)</b>		<b>16%</b>		
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 RECURSOS</b>				
<b>7.1.1 GENERALIDADES</b>				
1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5	
2	La organización debe considerar: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes" b) qué se necesita obtener de los proveedores externos		5	
<b>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>				
<b>7.1.5.1 GENERALIDADES</b>				
1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos		5	
2	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas" b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		5	
<b>7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LA MEDICIONES</b>				
1	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			0

2	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		5	
3	b) identificarse para determinar su estado			0
4	c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que puedan invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición		5	
<b>7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
1	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios			0
2	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario		5	
3	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		5	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>				
1	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad		5	
2	b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas	10		
3	c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas		5	
4	d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia			0
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>				

1	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de: a) la política de la calidad" b) los objetivos de la calidad pertinentes c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad		5	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>				
1	"La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar" b) cuándo comunicar c) a quién comunicar d) cómo comunicar e) quién comunica			0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>				
<b>7.5.1 GENERALIDADES</b>				
1	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional			0
2	b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad			0
<b>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>				
1	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); .			0
2	b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)			0
3	c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación			0
<b>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>				
1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite			0

2	b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).			0
3	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso.			0
4	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad			0
5	c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)			0
6	d) conservación y disposición			0
7	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.			0
8	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas			0
<b>SUBTOTAL</b>		10	55	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /300)</b>		<b>22%</b>		
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>				
1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios			0
2	b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;			0
3	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	5		
4	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios			0
5	e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	5		
6	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización	5		
7	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario			0
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>				

1	La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios	10		
2	b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios		5	
3	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.			0
4	d) manipular o controlar la propiedad del cliente		5	
<b>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
1	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización		5	
<b>8.2.3 REVISIÓN DE LO REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.		5	
2	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		5	
3	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido	10		
4	c) los requisitos especificados por la organización			0
5	d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios			0
6	e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		5	
7	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		5	
8	La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos			0
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.3.1 GENERALIDADES</b>				



1	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			0
<b>8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>				
1	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:		5	
2	a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		5	
3	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		5	
4	c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo			0
5	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		5	
6	e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios			0
7	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		5	
8	g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo			0
8	h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios			0
<b>8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>				
1	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	10		
2	La organización debe considerar:	10		
3	a) los requisitos funcionales y de desempeño		5	
4	b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	10		
5	c) los requisitos legales y reglamentarios.			0
6	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.			0
7	e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.		5	
7	Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.			

<b>8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>				
1	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que: a) se definen los resultados a lograr		5	
2	b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos.		5	
3	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas			0
4	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	10		
5	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			0
<b>8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>				
1	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo: a) cumplen los requisitos de las entradas	10		
2	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5	
3	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.			0
4	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta			0
5	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo			0
<b>8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>				
1	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos		5	
2	La organización debe conservar la información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo			0
3	b) los resultados de las revisiones			0
4	c) la autorización de los cambios			0

5	d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos			0
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 GENERALIDADES</b>				
1	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. .	10		
2	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización		5	
3	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		5	
4	c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización			0
<b>8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL</b>				
1	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes	10		
2	La organización debe: a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad			0
3	b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		5	
4	c) Tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo			0
5	d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos			0
<b>8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>				
1	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo	10		

2	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar	5	
3	b) La aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios		0
4	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas		0
5	d) las interacciones del proveedor externo con la organización		0
6	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	5	
7	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	5	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>			
<b>8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DE SERVICIO</b>			
1	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas..		0
2	Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar 2) los resultados a alcanzar.	5	
3	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados		0
4	c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios	5	
5	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos	5	
6	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.	5	
7	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	5	
8	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos	5	
9	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		0

<b>8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>			
1	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. .		0
2	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio		0
3	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad		0
<b>8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS</b>			
1	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		0
2	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios	5	
3	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.		0
<b>8.5.4 PRESERVACIÓN</b>			
1	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos		0
<b>8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA</b>			
1	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios	5	
2	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:		0
3	a) los requisitos legales y reglamentarios		
4	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	5	
5	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios	5	
6	d) los requisitos del cliente	5	
7	e) la retroalimentación del cliente	5	
<b>8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS</b>			
1	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos	5	

2	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		5	
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
1	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			0
2	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente			0
3	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios			0
4	La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación	10		
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>				
1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.			0
2	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.			0
3	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) informar al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión			0
4	La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad;	10		
5	b) describa las acciones tomadas;			0
6	c) describa todas las concesiones obtenidas;			
<b>SUBTOTAL</b>		120	205	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>17%</b>		

<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>				
<b>9.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición		5	
2	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos		5	
3	c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			0
4	d) cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		5	
5	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			
<b>9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				
1	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			0
2	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			0
<b>9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>				
1	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		5	
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>				
1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad 2) los requisitos de esta Norma Internacional		5	
2	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: b) se implementa y se mantiene eficazmente			0

3	La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas .	5	
4	b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		0
5	c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		0
6	d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	5	
7	e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	5	
8	f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>			
<b>9.3.1 GENERALIDADES</b>			
1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		<b>0</b>
<b>9.3.2 ENTRADA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
1	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;		0
2	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		0



3	c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: a: 1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes" 2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios 4) las no conformidades y acciones correctivas 5) los resultados de seguimiento y medición 6) los resultados de las auditorías 7) el desempeño de los proveedores externos			0
4	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: d) la adecuación de los recursos		5	
5	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);			0
6	f) las oportunidades de mejora			0
<b>9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
1	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora		5	
2	b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad			0
3	c) las necesidades de recursos		5	
4	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		5	
<b>SUBTOTAL</b>		0	60	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>22%</b>		
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1 Generalidades</b>				
1	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			<b>0</b>
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>				
1	Estas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras			0
2	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados			0

3	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	10		
4	<p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <p>1) tomar acciones para controlarla y corregirla;</p> <p>2) hacer frente a las consecuencias</p>			0
5	<p>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>1) la revisión y el análisis de la no conformidad;</p> <p>2) la determinación de las causas de la no conformidad;</p> <p>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</p>		5	
6	<p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p>			0
7	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		5	
8	e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;			0

### 10.3 MEJORA CONTINUA


1	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.			0
2	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.		5	
<b>SUBTOTAL</b>		10	15	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>23%</b>		
		<b>140</b>	<b>410</b>	<b>0</b>


### RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD

CAPITULO DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8%	IMPLEMENTAR
LIDERAZGO	15%	IMPLEMENTAR
PLANIFICACIÓN	16%	IMPLEMENTAR


<b>APOYO</b>	<b>22%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>OPERACIÓN</b>	<b>17%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>22%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>MEJORA</b>	<b>23%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>17%</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	

## Anexo B, Matriz DOFA por proceso


	<b>DOFA GERENCIAL</b>	
	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>INTERNO</b>	Pensamiento crítico y analítico para la resolución de problemas	Capacidad de planificación al organizar tareas de forma efectiva
	Capacidad de negociación en el ámbito empresarial	Trabajo en equipo para pasar de delegar a involucrarse activamente a nuevas labores
	Liderazgo como soporte de desarrollo de la compañía.	Intuición frente a situaciones en las que no se tiene información disponible.
	Habilidades de comunicación asertiva	Creatividad que impulse la innovación en procesos o labores diarias.
	Iniciativa al reconocer buenas oportunidades de negocio	
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>EXTERNO</b>	Hacer partícipe de las decisiones a otras áreas de la compañía.	Poco interés en adquirir nuevos productos o servicios
	Bajo control y seguimiento al momento de delegar funciones	Baja confianza de las demás áreas, sobre la gerencia.
	Autocontrol emocional al reaccionar a cualquier tipo de conflicto	Incremento de la competencia.
	Bajo fomento entre los colaboradores a la adaptabilidad a cambios	No existe motivación que fomente la permanencia del personal


	<b>DOFA COMERCIAL</b>	
	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>INTERNO</b>	Imagen y experiencia organizacional	Habilitación de los servicios ofertados
	Exclusividad y diferenciación en el servicio brindado	Poca publicidad al servicio prestado.
	Bajo costo al adquirir la información o bases de datos de los clientes.	Baja participación del servicio en el mercado
	Conocimiento del sector de la empresa.	Presencia en redes sociales
	Alianzas estratégicas	Baja fidelización de clientes.


	Precios competitivos con referencia a los del sector	
	Características de productos diferentes.	
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>EXTERNO</b>	Poca competencia en la ciudad.	Aparición de nuevos competidores en el mercado
	Convenios estratégicos con entidades privadas	Quejas e insatisfacción que conlleve a mala publicidad
	Creciente demanda del servicio	Exigencia de la calidad por parte del mercado
	El consumidor se encuentra dispuesto a un producto novedoso.	Poca probabilidad de innovar por el tipo de producto.
	Estudiar la competencia para realizar un plan de ventaja competitiva.	Alta competencia de industrias nacionales o del mismo sector económico.
	Existencia de clientes potenciales	
	Comercio electrónico	

	<b>DOFA OPERATIVO</b>	
	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>INTERNO</b>	Suministros de información y equipos necesarios	Sistematización de los procesos de atención
	No existen problemáticas con el medio ambiente	Implementación de un sistema de calidad
	Actualización constante de la información	Actualización e implementación de nuevos softwares
	Personal capacitado constantemente	Deficiencia en la atención de PQR'S
	Trabajo en equipo	Uso de un modelo de gestión CMR
	Adecuado seguimiento a clientes interesados.	Poco personal al servicio del cliente
		No hay establecido un plan de mejora continua
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>EXT</b>	Mejoramiento de la infraestructura y capacidad instalada	Poca participación en el mercado

	Humanización de la atención al cliente	Regulaciones que pongan en riesgo la seguridad del servicio prestado
	Relaciones con entidades privadas y alianzas	Escases de financiación en el sector
	Crecimiento de clientes potenciales	Bajo interés de las personas en conocer el producto
	Falla de comunicación entre áreas	Filtro de clientes poco eficiente
	Fortalecer el alcance del producto o servicio.	

	<b>DOFA CALIDAD</b>	
	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>INTERNO</b>	Atención personalizada de la atención al cliente	Deficiencias de infraestructura en servicios de atención
	Seguimiento a clientes interesados	Implementación de un sistema de calidad
	Desempeño del servicio con relación a la competencia	Control y dirección sobre las ventas
	Protocolo de atención establecido	Calidad y confiabilidad sobre el servicio
	Envío de soportes para brindar confianza a los clientes	Baja acreditación del producto
		Poco seguimiento a las PQR'S
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>EXTERNO</b>	Seguridad de la información de cliente y convenios	Demandas por poca garantía de protección de la información
	Mejoras en el producto o servicio prestado	Exigencia de la calidad por parte del mercado
	Nuevos programas o software de trabajo	Impacto de la legislación sobre el producto.
	Vinculación de personal a los procesos de ventas y servicio al cliente.	Posible publicidad negativa
	Competidores con baja calidad del servicio	Riesgo de fuga de la información
	Crecimiento y participación de empresas internacionales	


	DOFA TALENTO HUMANO	
	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	Talento humano calificado	Procesos no documentados en su totalidad
	Buen clima laboral	Procesos administrativos y de apoyo con falencias
	Programas orientados a mejorar la calidad de vida del colaborador	Alta rotación del personal
	Roles establecidos estratégicamente	Proceso de selección y filtros eficaces
	Reconocimiento del cliente externo	Conocimiento del personal sobre las diferentes labores
	Exámenes médicos	Contratación de personal cuando la demanda es alta
	Bajo porcentaje de ausentismo	Falta de recursos financieros para la ejecución de procesos
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	Contratación existente	Riesgo de fracaso organizativo por problemas económicos.
	Trabajo en equipo entre áreas	Situación económica actual
	Mejoramiento en diferentes procesos	Tercerización de procesos
	Gestión por competencias	Tasa cambiaria
	Adoptar plataformas que sinteticen la información	Competencia de personal de menor costo
	Automatización de procesos con apoyo de nuevos softwares	Poca oferta para el personal de la compañía

	DOFA ADMINISTRATIVO	
	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	Buena ubicación de la compañía	Varios sistemas de facturación, para un solo proceso

	Personal calificado en el área administrativa	Falta de comunicación entre áreas
	Relaciones de equipo de trabajo optimas	No existe estandarización en los procesos
	Conocimiento de las funciones según el cargo	Poca autónoma frente a la toma de decisiones
	Buena atención por parte del personal	Falta de delegación de actividades
	Buen control de activos del área	Cursos y capacitaciones del personal
	Infraestructura adecuada al proceso	fortalecer las relaciones con proveedores
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>EXTERNO</b>	Intercambio de estrategias de crecimientos entre áreas	Crisis económica del país
	Motivación del personal mediante charlas	Dinamismo en la tasa y tarifas
	Ampliar las relaciones entre con los clientes	Cambios en la administración
	Apoyo de la información de facturación con otras áreas	Fuga de recursos financieros
	Adoptar una mejor cultura organizacional	Aumento del nivel de endeudamiento en consecución de objetivos
	Establecimiento de un manual de funciones con deberes y responsabilidades definidos para cada cargo	Alto volumen de reportes de daños en equipos
	Apoyo de empresas nacionales e internacionales en soluciones tecnológicas	Falta de control sobre la buena instalación de equipos tecnológicos



Anexo C. Matriz de riesgos

		<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>								Versión: 01																																																																																											
										Código: F04-GCA-01																																																																																											
										Fecha: 25/08/2020																																																																																											
<p><b>1. Empresa: DINAMIC SERVICE S.A.S.</b></p> <p><b>2. Descripción del objeto de la empresa: Proceso de venta de membresía de descuentos a cliente con tarjeta de crédito</b></p> <p><b>3. Partes interesadas que intervienen en la empresa: Socios, Empleados, sociedad.</b></p> <p><b>4. Determinación de la escala para estimar el nivel de riesgo</b></p>																																																																																																					
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia</th> </tr> <tr> <th>Criticidad</th> <th>Criterio</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cierto</td> <td>1 o más veces en el día</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Probable</td> <td>1 vez a la semana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Posible</td> <td>1 vez al mes</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Improbable</td> <td>1 vez al semestre</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Excepcional</td> <td>1 vez al año</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>						Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia			Criticidad	Criterio	Puntaje	Cierto	1 o más veces en el día	5	Probable	1 vez a la semana	4	Posible	1 vez al mes	3	Improbable	1 vez al semestre	2	Excepcional	1 vez al año	1	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Matriz de evaluación de Impacto</th> </tr> <tr> <th>Criticidad</th> <th>Criterio</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critico</td> <td>Afecta de</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>Causa</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Leve</td> <td>No afecta de</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>						Matriz de evaluación de Impacto			Criticidad	Criterio	Puntaje	Critico	Afecta de	10	Moderado	Causa	5	Leve	No afecta de	1																																																						
Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia																																																																																																					
Criticidad	Criterio	Puntaje																																																																																																			
Cierto	1 o más veces en el día	5																																																																																																			
Probable	1 vez a la semana	4																																																																																																			
Posible	1 vez al mes	3																																																																																																			
Improbable	1 vez al semestre	2																																																																																																			
Excepcional	1 vez al año	1																																																																																																			
Matriz de evaluación de Impacto																																																																																																					
Criticidad	Criterio	Puntaje																																																																																																			
Critico	Afecta de	10																																																																																																			
Moderado	Causa	5																																																																																																			
Leve	No afecta de	1																																																																																																			
<p><b>5. Definición del límite de aceptabilidad del Riesgo</b></p> <p>Para las tablas de escalas anteriores sera <math>5 \times 5 = 25</math></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Riesgo aceptable: Menor o igual a 30</b></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; background-color: #90EE90;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Riesgo Inaceptable: mayor a 30</b></td> <td></td> <td style="background-color: #FF0000;"></td> </tr> </table>												<b>Riesgo aceptable: Menor o igual a 30</b>			<b>Riesgo Inaceptable: mayor a 30</b>																																																																																						
<b>Riesgo aceptable: Menor o igual a 30</b>																																																																																																					
<b>Riesgo Inaceptable: mayor a 30</b>																																																																																																					
<p><b>6. Tabla de análisis y valoración del riesgo</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: left;">Fecha de Actualización: 13/08/2019 - 20/10/2020</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">VALORACIÓN DEL RIESGO</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">MEDIDAS DE INTERVENCIÓN</th> </tr> <tr> <th>Item</th> <th>Proceso</th> <th>Riesgo</th> <th>Causa</th> <th>Consecuencia</th> <th>Fuente</th> <th>Valor</th> <th>Probabilidad de ocurrencia</th> <th>valor</th> <th>Impacto</th> <th>Valoración del riesgo (comparación del valor con el límite de aceptabilidad)</th> <th>Si el riesgo es aceptable: Describir los controles actuales y existentes</th> <th>Si el riesgo es no aceptable favor describir el control requerido (Descripción general)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Gestión Gerencial</td> <td>Cierre de la empresa</td> <td>Falta de conocimiento y capacitación</td> <td>Procedimientos realizados incorrectamente</td> <td>Proceso gerencial</td> <td>1</td> <td>Excepcional</td> <td>10</td> <td>Critico</td> <td style="background-color: #90EE90;">10</td> <td>Revisión de los conocimientos de la gerencia general</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Gestión Gerencial</td> <td>Cierre de la empresa</td> <td>Pocos ingresos y descontrol financiero</td> <td>Falta de capital y recursos financieros.</td> <td>Proceso gerencial</td> <td>3</td> <td>Posible</td> <td>10</td> <td>Critico</td> <td style="background-color: #FFB6C1;">30</td> <td>Revisión por la dirección, Auditoría interna, evaluación de los procesos financieros</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Gestión Gerencial</td> <td>Cierre de la empresa</td> <td>Falta de elaboración de un plan estratégico</td> <td>No se definen los objetivos y/o metas de la empresa</td> <td>Proceso gerencial</td> <td>3</td> <td>Posible</td> <td>5</td> <td>Moderado</td> <td style="background-color: #90EE90;">15</td> <td>Es necesario definir roles y seguimiento mensuales que permitan su elaboración y cumplimiento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gestión Gerencial</td> <td>No pago de las deudas y/o acreedores</td> <td>Perdida de nuevo negocios y proveedor</td> <td>No contar con capital para el cubrimiento</td> <td>Proceso gerencial</td> <td>3</td> <td>Posible</td> <td>5</td> <td>Moderado</td> <td style="background-color: #90EE90;">15</td> <td>Control y seguimiento financiero de proveedor.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Gestión Comercial</td> <td>No adquisición de nuevos clientes</td> <td>Poco conocimiento del producto de la compañía</td> <td>Perdida de nuevos y antiguos clientes</td> <td>Proceso comercial</td> <td>3</td> <td>Posible</td> <td>10</td> <td>Critico</td> <td style="background-color: #FFB6C1;">30</td> <td></td> <td>Formación y evaluación trimestral de los encargados de la gestión comercial y adquisición de nuevos clientes.</td> </tr> </tbody> </table>												Fecha de Actualización: 13/08/2019 - 20/10/2020						VALORACIÓN DEL RIESGO				MEDIDAS DE INTERVENCIÓN		Item	Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Fuente	Valor	Probabilidad de ocurrencia	valor	Impacto	Valoración del riesgo (comparación del valor con el límite de aceptabilidad)	Si el riesgo es aceptable: Describir los controles actuales y existentes	Si el riesgo es no aceptable favor describir el control requerido (Descripción general)	1	Gestión Gerencial	Cierre de la empresa	Falta de conocimiento y capacitación	Procedimientos realizados incorrectamente	Proceso gerencial	1	Excepcional	10	Critico	10	Revisión de los conocimientos de la gerencia general		2	Gestión Gerencial	Cierre de la empresa	Pocos ingresos y descontrol financiero	Falta de capital y recursos financieros.	Proceso gerencial	3	Posible	10	Critico	30	Revisión por la dirección, Auditoría interna, evaluación de los procesos financieros		3	Gestión Gerencial	Cierre de la empresa	Falta de elaboración de un plan estratégico	No se definen los objetivos y/o metas de la empresa	Proceso gerencial	3	Posible	5	Moderado	15	Es necesario definir roles y seguimiento mensuales que permitan su elaboración y cumplimiento		4	Gestión Gerencial	No pago de las deudas y/o acreedores	Perdida de nuevo negocios y proveedor	No contar con capital para el cubrimiento	Proceso gerencial	3	Posible	5	Moderado	15	Control y seguimiento financiero de proveedor.		5	Gestión Comercial	No adquisición de nuevos clientes	Poco conocimiento del producto de la compañía	Perdida de nuevos y antiguos clientes	Proceso comercial	3	Posible	10	Critico	30		Formación y evaluación trimestral de los encargados de la gestión comercial y adquisición de nuevos clientes.
Fecha de Actualización: 13/08/2019 - 20/10/2020						VALORACIÓN DEL RIESGO				MEDIDAS DE INTERVENCIÓN																																																																																											
Item	Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Fuente	Valor	Probabilidad de ocurrencia	valor	Impacto	Valoración del riesgo (comparación del valor con el límite de aceptabilidad)	Si el riesgo es aceptable: Describir los controles actuales y existentes	Si el riesgo es no aceptable favor describir el control requerido (Descripción general)																																																																																									
1	Gestión Gerencial	Cierre de la empresa	Falta de conocimiento y capacitación	Procedimientos realizados incorrectamente	Proceso gerencial	1	Excepcional	10	Critico	10	Revisión de los conocimientos de la gerencia general																																																																																										
2	Gestión Gerencial	Cierre de la empresa	Pocos ingresos y descontrol financiero	Falta de capital y recursos financieros.	Proceso gerencial	3	Posible	10	Critico	30	Revisión por la dirección, Auditoría interna, evaluación de los procesos financieros																																																																																										
3	Gestión Gerencial	Cierre de la empresa	Falta de elaboración de un plan estratégico	No se definen los objetivos y/o metas de la empresa	Proceso gerencial	3	Posible	5	Moderado	15	Es necesario definir roles y seguimiento mensuales que permitan su elaboración y cumplimiento																																																																																										
4	Gestión Gerencial	No pago de las deudas y/o acreedores	Perdida de nuevo negocios y proveedor	No contar con capital para el cubrimiento	Proceso gerencial	3	Posible	5	Moderado	15	Control y seguimiento financiero de proveedor.																																																																																										
5	Gestión Comercial	No adquisición de nuevos clientes	Poco conocimiento del producto de la compañía	Perdida de nuevos y antiguos clientes	Proceso comercial	3	Posible	10	Critico	30		Formación y evaluación trimestral de los encargados de la gestión comercial y adquisición de nuevos clientes.																																																																																									

6	Gestión Comercial	Falta de estrategias comerciales	Disminución de ventas	Impacto en ingresos de la compañía	Proceso comercial	4	Probable	5	Moderado	20	Contorl diario de venta y productividad del personal (Tablero de indicadores)	
	Gestión Comercial	No asignación correcta de recursos asignados	Perdidad de capacidad operativa	Impacto en ingresos de la compañía	Proceso comercial	2	Improbable	10	Crítico	20	Contorl diario de venta y productividad del personal (Tablero de indicadores)	
	Gestión Comercial	Competencia	Empresas que prestan el servicio de forma	Perdidad de clientes potenciales	Proceso comercial	3	Posible	5		Moderado	15	Revisión del mercado existente
7	Gestión operativa	En la identificación de muestras o en la transcripción de datos del cliente a los formatos de venta indicados.	Falta de capacitación y control operativo	Errores y/o perdida en la información documentada y perdida de	Proceso de venta	4	Probable	10	Critico	40		Procesos de auditoria semestrales y seguimiento al tablero de indicadores
8	Gestión operativa	Incorrecto proceso de venta al cliente	Falta de formación en producto y proceso	Aumento de PQR's, perdidas económicas	Queja o reclamo del cliente, por error de información	5	Cierto	10	Critico	50		Procesos de auditoria semestrales y seguimiento al tablero de indicadores
9	Gestión operativa	Información errada del producto al cliente final	Falta de formación en producto y proceso	Aumento de PQR's y perdida de clientes	Queja o reclamo del cliente, por error de información	4	Probable	10	Critico	40		Procesos de auditoria semestrales y procesos de formación y feed back al personal
10	Gestión operativa	Incumplimiento de indicadores	No seguimiento y falta de manejo de tablero de control	Perdida de recursos, perdidad de productividad y control	Falta de seguimiento de personal operativo	3	Posible	10	Moderado	30		Procesos de auditoria en aspectos de seguridad de la información semestral - anual.
11	Gestión operativa	Fuga de información	Fallas de seguridad	IncumplimientoS LEGALES, quejas, mala imagen.	Queja, reclamo, mala imagen, reproceso	2	Improbable	10	Critico	20	Normas vigentes en medio fisico y digital, disponibles para consulta.	
12	Gestión operativa	Incumplimiento en los tiempos de entrega de la membresia	Errores en el digitación del formato y mal proceso de venta.	Mala reputación y PQR's de cliente	Queja, reclamo, mala imagen, reproceso	3	Posible	5	Moderado	15	Proceso de seguimiento de indicadores del área de calidad	
13	Gestión operativa	Insatisfacción del cliente final	Falta información, fallas de seguridad	Mala reputación y PQR's de cliente	Queja, reclamo, mala imagen, reproceso	5	Cierto	10	Critico	50		Procesos de auditoria en aspectos de seguridad de la información semestral - anual.

17	Gestión calidad	No evaluación correcta de venta.	Falta de seguimiento operativo y formación	Generación de reprocesos y recuperación de clientes	Formulario de evaluación y criterio del personal.	3	Posible	5	Moderado	15	Proceso de seguimiento de indicadores del área de calidad	
18	Gestión calidad	Errores en proceso de digitación de venta en CRM	Seguimiento y control de calidad	Reintegros, PQR's y mala reputación	Utilizar equipos no precisos Reprocesos en la gestión operativa	4	Probable	5	Moderado	20	Proceso de seguimiento de indicadores del área de calidad	
20	Gestión calidad	Fuga de información de datos de clientes	Falta de seguimiento en seguridad y falta de control documental - procedimental	IncumplimientoS LEGALES, quejas, mala imagen.	Mala utilización del equipo Daño del equipo	2	Improbable	10	Crítico	20	Proceso de seguimiento de indicadores del área de calidad	
	Gestión calidad	Acciones correctivas - No conformidades	No seguimiento de auditorias	IncumplimientoS LEGALES, quejas, mala imagen.	Mala utilización del equipo Daño del equipo	3	Posible	5	Moderado	15	Procesos de auditoria en aspectos de seguridad de la información semestral - anual.	
21	Gestión Talento Humano	No cumplimiento de perfil profesional de los recursos	Procesos de selección incompletos	Reprocesos y quejas	área no cumple con los requisitos de la empresa	2	Improbable	5	Moderado	10	Evaluación de proceso de vinculación de personal	
22	Gestión Talento Humano	PQR's trabajadores	Mal ambiente laboral y falta de control operativo	Que se hagan compras que no se encuentran aprobadas por Gerencia	Se compran bienes o servicios que no sean necesarios o con sobrecostos	1	Excepcional	5	Moderado	5		
23	Gestión Talento Humano	Deserción masiva	No funcionamiento operativo	Cierre de la empresa	Talento Humano - operaciones	1	Excepcional	10	Crítico	10	Control de indicadores de ausentismo (tablero de indicadores)	
24	Gestión Talento Humano	Poca demanda laboral	No funcionamiento operativo	Limitación en recursos operativos	Talento Humano - operaciones	2	Improbable	10	Crítico	20	Control de indicadores de ausentismo (tablero de indicadores)	
25	Gestión Talento Humano	Alto ausentismo	No funcionamiento operativo	Limitación en recursos operativos	Talento Humano - operaciones	3	Posible	5	Moderado	15	Control de indicadores de ausentismo (tablero de indicadores)	
26	Gestión Talento Humano	No desarrollo del personal	No funcionamiento operativo	Limitación en recursos operativos	Talento Humano - operaciones	2	Improbable	5	Moderado	10	Evaluación de desempeño	
Total Riesgos identificado		25										
Riesgos Aceptables:		21		84%								
Riesgos No aceptables:		4		16%								

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO</b>	Versión :01
		Código: P02-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

### 1. Objetivo

Definir y formalizar las actividades que Dinamic Service S.A.S considera pertinentes para la gestión de los riesgos y mejorar la administración de los mismos, mediante un enfoque unificado, y haciendo uso de una metodología y lenguaje común, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la organización.

### 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todas las áreas integradas en el mapa de proceso, y para cada uno de los directores y colaboradores que se ven involucrados en las mismas. Partiendo de la identificación de los riesgos hasta lograr el tratamiento de los mismos.

### 3. Responsables

Gerente general	Responsable del cumplimiento del presente procedimiento.
Profesional encargado del proceso	
Comité de Riesgo	
Coordinador de Riesgos	
Asesor de control interno	

Los profesionales de cada área de la compañía son responsables en el proceso en el que se desempeñen, de establecer también el contexto para la gestión del riesgo, valorar los riesgos y establecer e implementar estrategias y planes respectivos para su tratamiento.

### 4. Definiciones

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos institucionales. A menudo el riesgo está caracterizado por la referencia a eventos potenciales y sus consecuencias.

**Riesgo Crítico:** Posibilidad que suceda un evento que afecta de forma adversa la consecución de los objetivos de la Compañía o que afecte significativamente el valor de la Compañía.

**Perfil de Riesgo:** Es el grado de exposición al riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar para lograr sus metas y objetivos, preservar y crear valor.

**Tolerancia al Riesgo:** Es el nivel aceptable de riesgo respecto al perfil de riesgos, teniendo en cuenta el cuidado de los objetivos específicos de la empresa.

**Gestión de Riesgos:** Proceso desarrollado por el directorio, gerencia y/u otro personal de una entidad, que se aplica en la formulación de estrategias y a través de toda la empresa. Diseñado para identificar eventos potenciales que podrían afectar la entidad y manejar el riesgo, con el fin de entregar una seguridad razonable.

**Riesgo inherente:** Es el nivel de riesgo que posee la organización sin considerar las acciones de la administración. Es el riesgo medido sin la consideración de las actividades de control que posee la Compañía.

**Riesgo residual:** Es el nivel de riesgo que posee la organización después de las acciones de la administración. Es el riesgo medido considerando el efecto que poseen las actividades de control en el nivel de exposición a eventos de riesgo que posee la Compañía.

**Incertidumbre:** Es el estado de deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

**Probabilidad:** Oportunidad de que algo suceda.

**Consecuencia:** Resultado de un evento que afecta a los objetivos.

La norma ISO 31000 establece una serie de términos y definiciones, como lo son **Fuente especificada no válida.;**

**Parte interesada,** es la persona que puede afectar, verse afectada o percibir que se ve afectada por una decisión o actividad. El término parte interesada se puede utilizar con una alternativa.

**Fuente de riesgo,** es el elemento que, por si solo o en combinación, tiene el potencial de generar riesgo.

**Evento,** ocurre o cambia de un conjunto particular de circunstancias. Un evento puede tener una o más ocurrencias, y puede tener varias causas y varias consecuencias. Un evento también puede ser algo que no se espera que suceda. Un evento puede ser una fuente de riesgo.

**Controlar,** es medir para mantener y modificar el riesgo. Los controles incluyen, entre otros, cualquier proceso, política, dispositivo, práctica u otras condiciones, además de las acciones que mantienen o modifican el riesgo. Los controles pueden no siempre ejercer el efecto de modificación previsto o supuesto.

## **5. Condiciones generales**

La gestión de riesgos en la entidad se referirá a los lineamientos establecidos por la alta dirección en la política de gestión de riesgos.

En el proceso de gestión de riesgos, se deben realizar comunicaciones y consultas con las partes interesadas para comprender sus puntos de vista y opiniones sobre los riesgos institucionales.

El responsable de este proceso debe realizar al menos una evaluación de riesgos anual porque el entorno puede cambiar o puede haber nueva información sobre los riesgos.

La efectividad de las medidas de control también debe monitorearse y documentarse

La evaluación, el tratamiento y el seguimiento de los riesgos ambientales y de seguridad y salud ocupacional se controlarán de acuerdo con los procedimientos de la compañía para determinar y evaluar los aspectos ambientales y sus impactos y escenarios de riesgo.

### 5.1. Criterios de gestión del riesgo

A continuación, se establecen todos aquellos criterios con los que se llevará cabo el análisis y la evaluación de la importancia de los riesgos en la empresa.

#### 5.1.1. Criterio para determinar la probabilidad

La medida de la probabilidad de que un determinado evento ocurra, se realizará empleando la siguiente tabla.

Matriz de evaluación probabilidad de la ocurrencia		
Criticidad	Criterio	Puntaje
Cierto	1 o más veces en el día	5
Probable	1 vez a la semana	4
Posible	1 vez al mes	3
Improbable	1 vez al semestre	2
Excepcional	1 vez al año	1

### 5.1.2. Criterios para determinar consecuencias (impacto)

Para medir los efectos de la ocurrencia de un determinado evento, sobre los objetivos de la compañía o sus procesos, se va a emplear la información de la siguiente tabla:

Matriz de evaluación de Impacto		
Criticidad	Criterio	Puntaje
Critico	Afecta de forma critica el proceso	10
Moderado	Causa problemas, pero no son significativos	5
Leve	No afecta de en gran medida el proceso	1

### 5.1.3. Matriz de evaluación del riesgo

De acuerdo con la cuantificación de la probabilidad de ocurrencia del evento y la severidad de sus consecuencias en los objetivos de la organización o del proceso, se puede determinar el nivel de riesgo, este es el resultado de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de riesgo} = \text{Probabilidad} + \text{Consecuencia}$$

			Impacto		
			Critico	Moderado	Leve
			10	5	1
Probabilidad	Cierto	5	50	25	5
	Probable	4	40	20	4
	Posible	3	30	15	3
	Improbable	2	20	10	2
	Excepcional	1	10	5	1

			Impacto		
			Critico	Moderado	Leve
			10	5	1
Probabilidad	Cierto	5	(C)	(M)	(L)
	Probable	4	(C)	(M)	(L)
	Posible	3	(C)	(M)	(L)
	Improbable	2	(M)	(M)	(L)
	Excepcional	1	(M)	(L)	(L)

Zona de riesgo		
Entre 1 y 10	Leve	(L)
Entre 10 y 30	Moderado	(M)
Mayor o igual a 40	Critico	(C)

#### 5.1.4. Evaluación del riesgo – Opciones de manejo

Zona de riesgo		Opciones de manejo
	Leve (L)	• Asumir el riesgo
		• Reducir el riesgo
	Moderado (M)	• Reducir el riesgo
		• Evitar el riesgo
		• Compartir y transferir el riesgo
	Critico (C)	• Evitar el riesgo
		• Reducir el riesgo
		• Compartir y transferir el riesgo

**Asumir el riesgo:** Para los casos en los que el riesgo es de nivel bajo o moderado, la evaluación se hace mediante una decisión informada, manteniéndose los controles ya establecidos.

**Evitar el riesgo:** Suprimir la fuente de riesgo o tomando la decisión de no continuar la actividad que dio origen al riesgo.

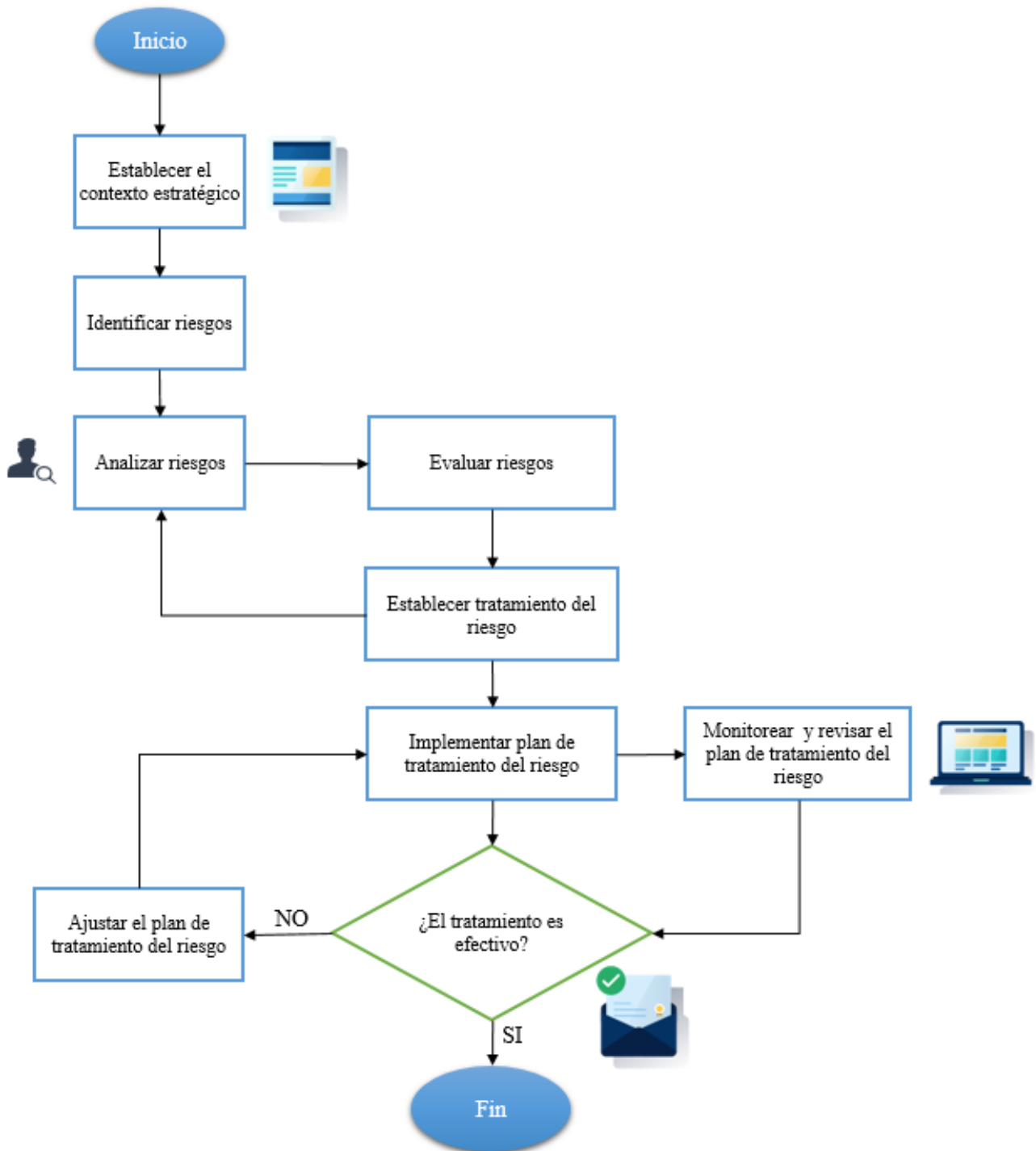
**Compartir el riesgo:** se hace mediante suscripción de pólizas, o transfiriendo el riesgo a otras partes (contractual), o mediante la transferencia física a otros lugares

El tratamiento de riesgos según ISO 31000:2018 es un proceso dinámico e iterativo que requiere:

- Desarrolle un plan de tratamiento de riesgos.
- Elija la opción más adecuada.
- Planificar e implementar el tratamiento de riesgos.
- Evaluar la efectividad de las acciones tomadas.
- Determine el riesgo restante (aceptable o inaceptable).
- Trate los riesgos residuales no aceptables.



## 6. Descripción del procedimiento



### Etapa N° 1: Establecer el contexto estratégico

Establecer el contexto externo (oportunidades y amenazas) e interno (Fortalezas y debilidades) en el que opera la compañía o el proceso, a través de la elaboración de un análisis DOFA, lo

anterior, con el objetivo de identificar las fuentes potenciales de riesgos tanto para la compañía, como para el proceso o el servicio analizado.

Los responsables en esta etapa del proceso, serían el procesional encargado del proceso.

### **Etapa N° 2: Identificar riesgos**

Una vez obtenida la información arrojada por el análisis DOFA, se continúa con la elaboración de un listado de los posibles eventos, por clase de riesgos (estratégicos, operativos, financieros, normativos, tecnológicos, de conocimiento) que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, con sus causas y consecuencias potenciales.

Los responsables en esta etapa del proceso, serían el procesional encargado del proceso.

### **Etapa N° 3: Analizar riesgos**

De acuerdo con el listado y una vez finalizado, se procede con la cuantificación de la probabilidad tanto de ocurrencia como del impacto de sus consecuencias, bajo los criterios de riesgo, contemplados en el numeral 5.1 del presente documento, realizando posteriormente el cálculo preliminar del nivel de riesgo, permitiendo la clasificación de este en cualquiera de los niveles de la siguiente escala:

- Zona de bajo riesgo
- Zona de moderado riesgo
- Zona de alto riesgo
- Zona de extremo riesgo

Los responsables en esta etapa del proceso, serían el procesional encargado del proceso.

### **Etapa N° 4: Evaluar riesgos**

Seguido a establecer los controles requeridos, se procese con la evaluación de desempeño de los mismos, identificando si están documentados, aplicados y su efectividad, se calcula nuevamente el nivel de riesgo.

Una vez realizado lo anterior, se determina si es necesario tomar medidas adicionales para el control de riesgo, bajo las siguientes opciones de manejo:

- Asumir el riesgo
- Reducir el riesgo
- Evitar el riesgo
- Compartir el riesgo
- Tomar o incrementar el riesgo para perseguir una oportunidad

### **Etapa N° 5: Establecer tratamiento del riesgo**

Realizando la evaluación del riesgo se identifica la posibilidad de modificar el mismo, seleccionando la opción más apropiada.

Con base en esta opción, se inicia con la elaboración del plan de acción para su posterior implementación, que contenga necesariamente, las acciones y responsabilidades, recursos y fechas.

Los planes de acción a implementar, se pueden basar o estructurar, bajo el marco teórico del ciclo PHVA.

### **Etapa N° 6: Implementar plan de tratamiento del riesgo**

Se coordina las actividades establecidas en el plan de tratamiento del riesgo y su implementación, haciendo seguimiento al cronograma previamente configurado, y a los resultados obtenidos tras la implementación del plan, sobre control del riesgo identificado.

Los responsables de esta etapa del proceso serán el Comité de Riesgo.

### **Etapa N° 7: Monitorear y revisar el plan de tratamiento del riesgo**

La asesoría de control interno llevará a cabo la evaluación de la efectividad del plan de tratamiento del riesgo previamente establecidos en todos los niveles de la compañía.

### **Etapa N° 8: ¿El tratamiento ha sido efectivo?**

SI: Pasa a la actividad FIN

NO: Pasa a la actividad 9

### **Etapa N° 9: Ajustar el plan de tratamiento del riesgo**

Con base en las observaciones realizadas por el o los asesores de control interno y el ejercicio de autoevaluación de proceso, se procede con el ajuste del plan de tratamiento del riesgo, el cual puede partir de:

- Cambios en el contexto tanto interno, como externo de la compañía.
- Cambios en los criterios de riesgo añadiendo sus prioridades de tratamiento.
- Cambios en los riesgos, o identificación de uno o más riesgos nuevos.
- Lecciones aprendidas a partir de eventos, éxitos y fracasos.
- El análisis de la efectividad de los controles.

## **7. Documentos asociados**


- NTC ISO 31000 – 2009 Gestión del Riesgo
- NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

- NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.


## **8. Vigencia**

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa.


## Anexo D. Planificación y control

	<b>FORMATO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS</b>		<b>Versión: 01</b>	
			<b>Código: F15-GCA-01</b>	
			<b>Fecha: 22/09/2020</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</b>				
Nombre del proceso				
Líder del proceso				
Responsable del cambio				
<b>II. INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD</b>				
Fecha de la solicitud	DD-MM-AA	Folio del cambio		
Nombre del solicitante		Cargo del solicitante		
Descripción del cambio				
Objetivo del cambio				
<b>III. IMPACTO DEL CAMBIO</b>				
Esfuerzo	Hrs a utilizar	Fecha de fin de proyecto autorizada	DD-MM-AA	
		Fecha de fin de proyecto (Estimada)	DD-MM-AA	
Alcance	Técnico	Riesgo	Análisis / Causa	
	Funcional		Nivel del riesgo	
	Mejora		Tratamiento	
Recursos	\$			
<b>IV. EVALUACIÓN DEL CAMBIO</b>				
Evaluado por		Cargo		
Trabajo requerido				
<b>V. RESOLUCIÓN DEL CAMBIO</b>				
<input type="checkbox"/> Aceptado <input type="checkbox"/> Rechazado	<input type="checkbox"/>	Aprobado por		Fecha
Observaciones				


## Anexo E. Caracterizaciones de procesos

	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL</b>	Versión :01
		Código: C-GG-01
		Fecha: septiembre 01 de 2020
		Página 1 de 1
<b>Objetivo</b>	<b>Alcance</b>	<b>Responsable</b>
Establecer las directrices y metodología para que se gestionen de manera óptima los procedimientos a través de la planeación estratégica y la asignación de los recursos necesarios.	Contribuir a la definición de proceso estandarizados y estratégicos que contribuyan al desarrollo de la compañía	Gerente General
<b>Proveedores</b>	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	
<b>Entradas</b>	Informes de mercado. Informes de gestión y desempeño. Estados Financieros. Análisis de la competencia. Desarrollo del producto y estado de ventas.	
<b>Planear</b>	Definir visión, Misión, Objetivos. Diseñar estrategias. Establecer presupuesto de la empresa. Definición de metas y asignación de recursos.	
<b>Hacer</b>	Desarrollo del plan estratégico, de mercado, empresarial técnico, administrativo y financiero de la empresa. Definición de tablero de indicadores. Presentación de resultados. Redefinición y ejecución de estrategias.	
<b>Verificar</b>	Sesiones de gerencia. Evaluación de resultado de auditoría. Evaluación de desempeño de resultados.	
<b>Actuar</b>	Acciones de mejoramiento continuo.	
<b>Salidas</b>	Estrategias. Proyecciones. Tareas, Misión, visión y objetivos estratégicos. Acciones de Mejora.	

Clientes	Todos los proceso del sistema de gestión de calidad	
Índice	Indicador	Meta frecuencia
Cumplimiento de metas. Cumplimiento de planes. Apertura de nuevos mercados. Mejora de la rentabilidad.	Metas diseñadas / Metas alcanzadas*100 Planes diseñados / Planes alcanzados*100 Resultados proyectados / Resultados obtenidos*100 Presupuesto / ejecución*100	Semanal. Mensual.
Numerales NTC ISO 9001	Documentos Soporte	Recursos
4.1 , 4.2, 4.4, 6.1, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3.	Cuadros de mando de mes. Estados financieros. Evaluación de desempeño. Actas de comité gerencial.	Humano. Tiempo. Tecnológico. Papelería.

	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL</b>	Versión :01
		Código: C-GG-02
		Fecha: septiembre 01 de 2020
		Página 1 de 1
Objetivo	Alcance	Responsable
Proveer información, servicios y productos que satisfagan los requerimientos del cliente, ampliando la cobertura del mercado nacional e internacional del portafolio de la compañía.	Brinda atención adecuada y destacada con el fin de brindar soluciones a las peticiones de los clientes.	Gerente Comercial
Proveedores	Gerencia General. Todos los proceso del sistema de gestión de calidad	
Entradas	Estrategias comerciales. Catálogo de productos. Referencias de clientes potenciales. Recursos disponibles. Licitaciones	
Planear	Proyección de ventas. Diseño de estrategias comerciales. Proyección de estudio de mercados. Proceso postventa y preventa.	
Hacer	Elaboración tablero de indicadores. Distribución y asignación de recursos.	

Verificar	Sesiones área comercial. Evaluación de gestión. Evaluación desempeño del proceso. Revisión indicadores de gestión.	
Actuar	Acciones de mejoramiento continuo.	
Salidas	Estrategias. Indicadores de gestión comercial. Satisfacción de cliente. Acciones de mejoramiento.	
Clientes	Área de calidad. Operaciones Satisfacción del cliente	
Índice	Indicadores	Meta frecuencia
Indicador clientes nuevos. Cumplimiento de ventas. Satisfacción de clientes	Ventas totales / ventas proyectadas *100 Conformes / no conformes *100	Semanal. Mensual.
Numerales NTC ISO 9001	Documentos Soporte	Recursos
5.1, 5.1.2, 5.5, 7.1.3, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 9.1, 10.3.	Cuadros de mando de mes. Cuadro de mando ventas. Evaluación de desempeño.	Humano. Tiempo. Papelería.

	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN OPERATIVA</b>	Versión :01
		Código: C-GG-02
		Fecha: septiembre 01 de 2020
		Página 1 de 1
Objetivo	Alcance	Responsable
Garantizar la adquisición de nuevos clientes para la compañía con altos estándares de calidad y satisfacción del cliente.	Brindar atención adecuada y destacada con el fin de brindar soluciones a las peticiones de los clientes.	Gerente Comercial
Proveedores	Gerencia Comercial. Gerencia General. Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	



Entradas	Estrategias comerciales y de seguimiento. Guiones de venta. Registros para gestión. Requisitos de calidad.	
Planear	Estrategias de marcación. Definiciones comerciales. Planes de refuerzo y manejo de clientes.	
Hacer	Proceso de marcación de registros. Protocolo de servicio al cliente. Proceso de postventa. Entrega de información correcta.	
Verificar	Tableros de control de ventas. Tablero de control de calidad. Indicadores de servicio al cliente. Satisfacción de clientes	
Actuar	Acciones de mejoramiento continuo.	
Salidas	Acciones de mejoramiento de gestión. Cuadros de venta. Satisfacción de clientes internos y externos. Ventas.	
Clientes	Todos los proceso del sistema de gestión de calidad. Gerencial Comercial	
Índice	Indicadores	Meta frecuencia
Ventas efectivas. Indicador de calidad. Contactabilidad. Efectividad de gestión.	Ventas totales / ventas proyectadas *100. Clientes Conformes / clientes no conformes *100. Registros contactados / Total de registros *100. Ventas efectivas/ Total de registros *100	Diario. Semanal. Mensual.
Numerales NTC ISO 9001	Documentos Soporte	Recursos

4.1, 4.2, 4.3, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 10.2	Cuadros de mando de mes. Cuadro de mando ventas. Evaluación de desempeño. Cuadro de mando diario.	Humano. Tiempo. Papelería.
---	--	----------------------------------


	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	Versión :01
		Código: C-GG-03
		Fecha: septiembre 01 de 2020
		Página 1 de 1
<b>Objetivo</b>	<b>Alcance</b>	<b>Responsable</b>
Promover el mantenimiento del recurso humano de la compañía, velando por el desarrollo de las diferentes habilidades de cada uno de los colaboradores.	Inicia con la vinculación de personal nuevo, cuidado de las personas antiguo y finaliza con la finalización del contrato de cada colaborador.	Jefe Talento Humano
<b>Proveedores</b>	Operaciones Gerencia Comercial Proceso del sistema de gestión de calidad	
<b>Entradas</b>	Novedades de Nómina. Procesos de capacitación. Plan de trabajo SST. Desarrollo de desempeño.	
<b>Planear</b>	Bienestar de colaboradores. Evaluación de desempeño.	
<b>Hacer</b>	Liquidación de personal. Resultados de desempeño. Procesos de selección de personal. Seguridad social de los empleados.	
<b>Verificar</b>	Evaluación de desempeño. Proceso de refuerzo de personal. Entrega de informes operativos y selección. Pruebas de integridad.	
<b>Actuar</b>	Acciones de mejoramiento continuo.	


Salidas	Satisfacción de los empleados. Capacitación de los colaboradores.	
Clientes	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	
Indice	Indicador	Meta frecuencia
Cumplimiento de contrataciones. Nivel de desempeño.	Requisiciones solicitadas / Requisiciones entregadas *100 Promedio resultados de desempeño	Semanal. Mensual.
Numerales NTC ISO 9001	Documentos Soporte	Recursos
4.4, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.5, 8.7, 9.1, 9.3	Cuadros de mando de mes. Evaluación de desempeño.	Humano. Tiempo. Papelería.

	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión :01
		Código: C-GG-03
		Fecha: septiembre 01 de 2020
		Página 1 de 1
Objetivo	Alcance	Responsable
Establecer lineamientos que permitan implementar mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad	Verificación del cumplimiento de todos los procesos de ventas y servicio al cliente.	Jefe de calidad
Proveedores	Operaciones. Gerencia Comercial. Auditoria interna.	
Entradas	Informes de ventas efectivas. Informes de auditorías. Informes de clientes no conformes. Informes de acción de mejora	
Planear	Definir políticas y objetivos de calidad. Definir y compartir la metodología de calidad.	

Hacer	Identificación de oportunidades de mejora en los procesos. Acertamiento del no cumplimiento de procesos. Control estadístico de los procesos. Seguimiento acciones de calidad y feed back.	
Verificar	Reuniones área de calidad. Evaluación del resultado final de la gestión. Desempeño final de los procesos. Revisión indicadores de gestión y sus parámetros.	
Actuar	Acciones de mejoramiento continuo y seguimiento de cumplimiento.	
Salidas	Satisfacción de los empleados. Capacitación de los colaboradores.	
Clientes	Gerencia General Gerencial Comercial y operaciones.	
Índice	Indicador	Meta frecuencia
Mejoramiento del sistema de gestión de calidad	Procesos diseñados / procesos implementados *100	Semanal. Mensual.
Numerales NTC ISO 9001	Documentos Soporte	Recursos
4.4, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.5, 8.7, 9.1, 9.3	Cuadros de mando de mes. Evaluación de desempeño.	Humano. Tiempo. Papelería.




	<b>FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Código: F02-GOP-01</b>
		<b>Fecha: 29/09/2020</b>
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>
<b>CÓDIGO:</b>		
<b>CARGO DE QUIEN DEPENDE:</b>		
<b>DEPARTAMENTO:</b>		
<b>DIVISIÓN:</b>		
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>
<b>Conocimientos y habilidades</b>	Educación	
	Experiencia	
	Adiestramiento	
	Complejidad Del Trabajo	
	Mental	
<b>Responsabilidades</b>	Manual	
	Por Supervisión	
	Por Contactos	
	Por Errores	
<b>Es fuerzo</b>	Por Datos Confidenciales	
	Mental	
<b>Condiciones de trabajo</b>	Físico	
	Riesgos	
Elaboró:		Aprobó:

	<b>FORMATO DE ENTREVISTA</b>		<b>Versión: 01</b>	
			<b>Código: F02-GTC-01</b>	
			<b>Fecha: 13/10/2020</b>	
Fecha de solicitud	DD-MM-AA	Cargo al que aspira		
<b>I. INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
Apellidos				
Nombres				
Lugar y fecha de nacimiento	DD-MM-AA	Edad		
N° de cédula			Expedida	
N° de libreta Militar			Clase	
Estado civil				
Dirección de residencia				
Teléfonos			Celular	
Correo electrónico				
Localidad			Ciudad	
Barrio				
<b>II. INFORMACIÓN ACADÉMICA</b>				
Nivel	Niveles cursados	Título obtenido	Estado (Cursando, aplazado, terminado)	Fecha de culminación
Bachillerato				DD-MM-AA
Técnicos				DD-MM-AA
Tecnológicos				DD-MM-AA
Universitarios				DD-MM-AA
Posgrados				DD-MM-AA
Otros cursos de duración superior a seis meses				DD-MM-AA
				DD-MM-AA
<b>III. INFORMACIÓN LABORAL</b>				
Experiencia laboral en el cargo		SI	NO	
Nombre de la empresa				
Fecha de inicio			Fecha de retiro	
			Motivo del retiro	
Dirección			Ciudad	
Teléfono			Ciudad	
Cargo desempeñado				
Nombre del jefe inmediato			Teléfono	
Funciones				
Logros				
Salario actual	\$	Aspiración salarial	\$	

IV. INFORMACIÓN FAMILIAR					
Nombres y apellidos	Parentesco	Edad	Escolaridad	Ocupación/ Empresa	Convive con usted
V. INFORMACIÓN ADICIONAL					
Marque con una X la casilla correspondiente					
Pregunta				SI	NO
¿Tiene disponibilidad de tiempo completo para trabajar?					
¿Cuenta con disponibilidad para viajar?					
¿Puede llevar a cabo turnos rotativos?					
Elaboró:			Aprobó:		



	<b>FORMATO DE INDUCCIÓN</b>		<b>Versión: 01</b>
			<b>Código: F03-GTC-01</b>
			<b>Fecha: 20/10/2020</b>
<b>Nombre completo</b>		<b>Identificación</b>	
<b>Cargo</b>		<b>Fecha</b>	DD-MM-AA
<p>Cada personal del área de formación, instruirá sobre los diferentes temas que deben ser conocidos por el nuevo colaborador, mostrando las capacidades de responsabilidad y entendimiento de cada uno de estos, a la hora de ser firmado el presente documento.</p>			
<b>INDUCCIÓN GENERAL</b>			
Visión y misión de la empresa			
Principios y valores corporativos			
Cultura organizacional			
Métodos de evaluación y desempeño			
_____		_____	
Firma del trabajador		Firma del profesional o Dirección de RRHH	
<b>INDUCCIÓN SALUD OCUPACIONAL</b>			
Reglamento interno de higiene y seguridad industrial			
Video institucional			
Accidente e incidente de trabajo			
Programa de salud ocupacional			
Enfermedad profesional			
Factores de riesgo a los que esta expuesto el colaborador			
<b>INDUCCIÓN TÉCNICA</b>			
_____		_____	
Firma del trabajador		Firma del personal a cargo	
<b>INDUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
Política de la calidad			
Objetivos de la calidad			
Modelo operativo de procesos			
Procedimiento del SGC			
_____		_____	
Firma del trabajador		Firma del coordinador de Calidad	
<b>INDUCCIÓN SOBRE EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO</b>			
Reglamento interno			
Prestaciones sociales y permisos			
Leyes de protección laboral			
Elaboró:		Aprobó:	

## Anexo G.Procedimientos e instructivos de trabajo

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN</b>	Versión :01
		Código: P02-GTC-01
		Fecha: 13/10/2020

### 1. Objetivo

Establecer las políticas relacionadas al reclutamiento, selección y contratación de nuevo personal a la compañía, garantizando y brindando condiciones de transparencia y equidad a los aspirantes, con base al perfil de puestos establecidos por el área de talento humano y los requerimientos de la compañía.

### 2. Alcance

El presente procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de personal por parte de la compañía, y debe finalizar con la liquidación del contrato en los casos en los que se requiera, archivos de información para los casos en los que no se finaliza con contrato o declaraciones de imposibilidad de seleccionar.

Aplica para las áreas de gestión y talento humano, así como las áreas quienes intervienen y autorizan y/o solicitan nuevas incorporaciones de personal

### 3. Definiciones

**Contrato:** Acuerdo de voluntades con el fin de regular una relación jurídica que se establece entre la compañía y una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada y que genera obligaciones de dar, hacer o no hacer y con plenas formalidades contractuales.

**Contrato Indefinido:** Es aquél que se concierta sin establecer ningún límite por lo que a su duración se refiere. Puede ser escrito o verbal requiriéndose el registro o la oportuna comunicación, en la Oficina del empleo dentro de los diez días siguientes a su concertación.

**Contrato Temporal:** El contrato ha de formalizarse siempre por escrito, por duplicado ejemplar y en el modelo oficial establecido al efecto

**Vacante:** Puesto de trabajo libre, que no está cubierto.

**Selección:** Acto de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo.

**Salario:** Es el conjunto de las diferentes remuneraciones que una persona obtiene como contraprestación de los trabajos realizados por cuenta ajena.

**Contratista:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que participa de manera independiente o bajo las figuras de alianza estratégica permitidas por la ley, para presentar una Oferta o suscribir un contrato con la Entidad con el fin de suministrar bienes, servicios, o ejecutar una obra.

**Día Corriente o Calendario:** Es cualquier día de la semana, sin tener en consideración si se trata o no de un día hábil o laboral.

**Día Hábil:** Aquel generalmente comprendido entre lunes y viernes de cada semana y que excluye los días de fines de semana y los días feriados no laborales determinados en la Ley.

**Vigencia del Contrato:** Periodo de tiempo contado desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo si hay lugar a ella, o el vencimiento del término para cumplir las partes con sus obligaciones, o en su defecto la que estipule el contrato.

**Aptitud:** Capacidad potencial suficiente e idónea para realizar algún tipo específico de trabajo.

**Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.

**Talento:** Características o aptitudes que posee una persona, que puede o no llegar a desarrollar, desplegar o no, en sus actividades o desempeño. Los talentos se entienden que son eminentemente naturales, aunque pueden llegar a desarrollarse.

## **4. Condiciones generales**

### **4.1. Principios**

Los procedimientos de contratación de la empresa Dinamic Service S.A.S se fundamentan bajo los siguientes principios:

- Igualdad
- Mérito
- Capacidad
- Publicidad
- Transparencia
- Confidencialidad
- No discriminación

### **4.2. Lineamientos de cumplimiento**

Se aplicarán una serie de lineamientos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente mencionados, los cuales, se describen a continuación:

El principio de publicidad se verá cumplido mediante la publicación de la oferta laboral de manera interna, y a través de los medios que la empresa estime convenientes.

No se llevarán a cabo imposiciones que supongan o conlleven a la discriminación de ninguna persona.

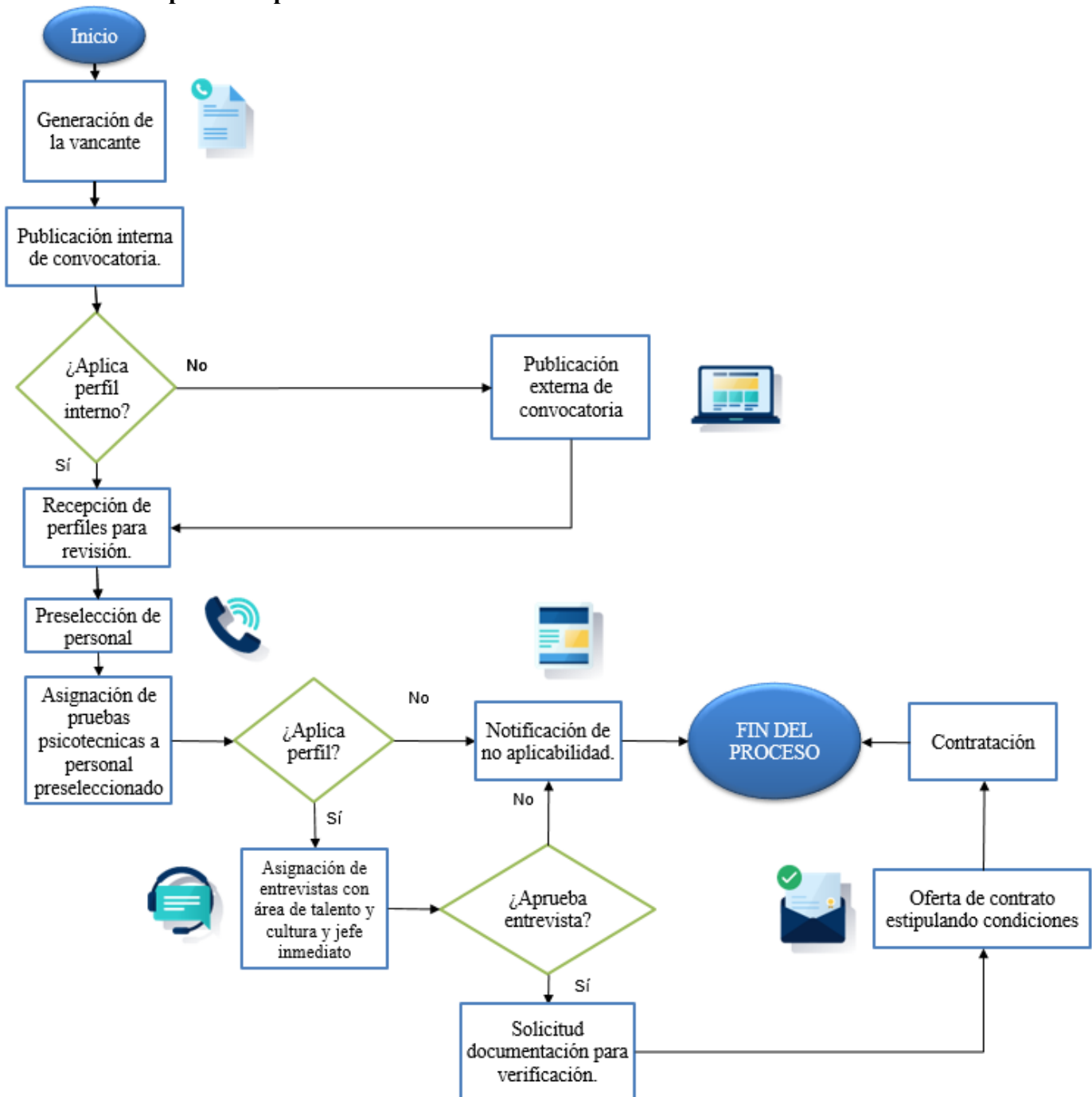
En los casos en los que se exige documentación como títulos, certificados u otro tipo de documento, deberán ser aceptados si existe reciprocidad en el reconocimiento mutuo de estos documentos.

La empresa podrá solicitar al candidato documentación que acredite sus méritos o requisitos. Aquellos que queden seleccionados, deberán presentar antes de su contratación la copia de los títulos que certifiquen el cumplimiento de los requisitos de la oferta o convocatoria.

Se garantiza en todo caso la protección de los datos de las personas que se hayan presentado a las ofertas de empleo, independientemente de si hayan resultado elegidas o no.

El encargado de selección debe mostrar profesionalismo al momento de reclutar el personal, realizando el procedimiento de manera clara, transparente y honesta, basándose en las capacidades y mérito del candidato.

## 4.2. Descripción del proceso



### **Etapa N°1: Generación de la vacante**

Parte de la identificación y justificación de la necesidad de contratación por el área que requiere el personal, diligenciando un formato en el cual debe recopilar la información del cargo, características y funciones del puesto, duración estipulada de la contratación y requisitos mínimos del perfil requerido.

Este documento debe ser remitido al área de gestión humana, quien evaluará la pertinencia de la solicitud, de ser positiva, iniciaría el proceso de selección y contratación.

### **Etapa N°2: Publicidad interna de la convocatoria**

Para esta etapa, se inicia con la publicación de la oferta internamente, a través de los canales de comunicación con los asesores de la empresa.

El plazo de recepción de candidaturas será de quince (15) días hábiles, con la excepción de que se acredite la urgencia de la contratación, en cuyo caso, se hace posible estipular un plazo razonablemente menor.

### **Etapa N°3: ¿Aplica perfil interno?**

Si: Pasa a la etapa 5

No: Pasa a la etapa 4

### **Etapa N°4: Publicación externa de la convocatoria**

Para esta etapa, se inicia con la publicación de la oferta a través de medios como la página web o portales de empleo asociados, con el fin de que sea de conocimiento para personal externo a la organización, dado el caso en el que, tras la convocatoria interna no se cumpla con el perfil requerido.

El plazo de recepción de candidaturas será de quince (15) días hábiles, con la excepción de que se acredite la urgencia de la contratación, en cuyo caso, se hace posible estipular un plazo razonablemente menor.

### **Etapa N°5: Recepción de perfiles para revisión**

Una vez finalizada la etapa de publicación de la oferta y recepción de candidaturas, el departamento o área de gestión humana, inicia la verificación de la información suministrada por los candidatos y la posterior preselección de aquellos que cumplan con todos los requisitos de la oferta.

### **Etapa N°6: Preselección del personal**

Una vez realizado el primer filtro, se procede con la selección de aquellos candidatos cuyo perfil, se ajusta a los requerimientos del puesto, es esta etapa se define que candidatos pasan a realizar las siguientes etapas del proceso.

### **Etapa N°7: Asignación de pruebas psicotécnicas**

Los candidatos que superaron el primer filtro deberán realizar una prueba psicotécnica, con el fin de identificar e cada uno de ellos, capacidades y actitudes intelectuales y profesionales, afines al requerimiento del cargo.

**Etapa N°8: ¿Aplica perfil?**

Si: Pasa a la etapa 10

No: Pasa a la etapa 9

**Etapa N°9: Notificación de no aplicabilidad**

Si el perfil del candidato no cumple con los requerimientos establecidos para el puesto, se genera contacto a través de correo electrónico, informando la decisión de no continuar en el proceso de contratación.

**Etapa N°10: Asignación de entrevistas con área de talento y cultura y jefe inmediato.**

Si el perfil aplica para el puesto, el candidato será contactado para cumplir con el siguiente filtro que sería la entrevista con el área de gestión humana y quien sería el jefe inmediato.

Esta es una herramienta eficaz a la hora de evaluar la idoneidad de un candidato para el puesto de trabajo.

Los objetivos principales de la entrevista son, inicialmente conocer al candidato, probar sus actitudes personales, estudiar su personalidad y compatibilidad con el ambiente de trabajo al que se involucraría y evaluar al candidato frente a sus competencias para el desarrollo eficaz de puesto.

**Etapa N°11: ¿Aprueba entrevista?**

Si: Pasa a la etapa 12

No: Pasa a la etapa 9

**Etapa N°12: Solicitud de documentación para verificación**

Finalizado el proceso de entrevista y una vez aprobado el mismo, se procederá con la solicitud de documentos, los cuales serán solicitados de acuerdo a la normatividad vigente, con el fin de dar apertura al expediente del contratado en la empresa y dará paso a la finalización del proceso de selección.

**Etapa N°13: Oferta de contrato estipulando condiciones**

Finalizadas las etapas de pruebas y entrevista, y reunida la documentación que el cargo exige, el área de gestión humana brindará las condiciones de contrato, con el fin de que el candidato conozca cada una de ellas.

**Etapa N°14: Contratación**

Finalmente se lleva a cabo la firma del documento que establece la relación entre el nuevo empleado y el empleador, dando por sentado el proceso de contratación.

El Área de contratación será la responsable de la custodia y archivo del contrato o aceptación de oferta, incluyendo también todos los documentos que se hubieren producido en desarrollo de las etapas precontractual, contractual y pos contractual.

#### **5. Documentos asociados**

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

#### **6. Formatos**

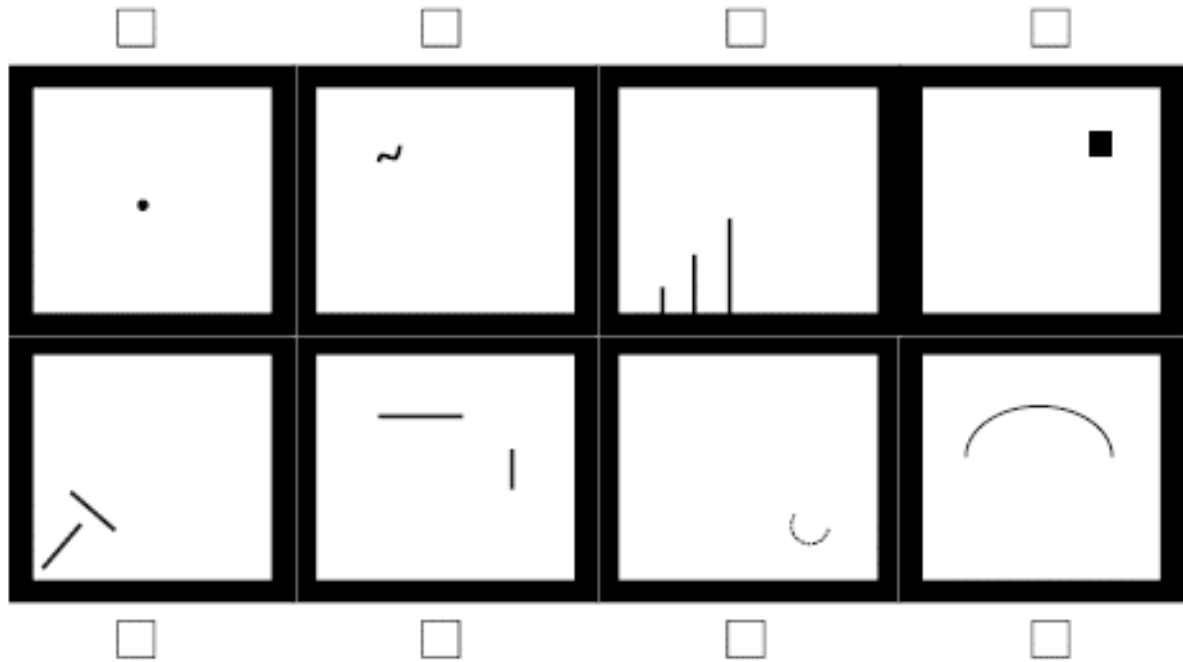
1	FORMATO DE PRUEBA PSICOTÉCNICA	F05-GTC-01
2	FORMATO DE ENTREVISTA	F02-GTC-01





**FORMATO DE PRUEBA PSICOTÉCNICA**

**Versión: 01**  
**Código: F05-GTC-01**  
**Fecha: 20/10/2020**



**Titulos de los dibujos**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Relacione el dibujo que mas le gustó	
Relacione el dibujo que menos le gustó	
Relacione el dibujo que le pareció más fácil	
Relacione el dibujo que le pareció más difícil	

## 7. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCOLACIÓN</b>	Versión :01
		Código: P01-GTC-01
		Fecha: 13/10/2020

### 1. Objetivo

El presente documento se realiza con el objetivo de establecer el procedimiento de desvinculación del personal que por alguna causa dejan de tener relación laboral con la empresa Dinamic Service S.A.S de conformidad con los parámetros establecidos y la normatividad vigente.

### 2. Alcance

El proceso parte de la desvinculación del colaborador, diligenciamiento de los formatos correspondientes a la entrega de del cargo por su parte, hasta la liquidación y autorización del pago de prestaciones sociales a las que tenga derecho.

Aplica a todos los colaboradores que se desvinculen de la empresa.

### 3. Definiciones

**Renuncia:** La renuncia es el acto jurídico unilateral por el cual una persona manifiesta su voluntad de discontinuar permanentemente el goce de un derecho o de extinguir un vínculo jurídico

**Desvinculación laboral:** Es el proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización. si despide o cesa a un funcionario.

**Abandono del cargo:** Se produce cuando un empleado público sin justa causa:

- No reasume sus funciones al vencimiento de una licencia, permiso, vacaciones, comisión.
- Deje de concurrir al trabajo por tres (3) días consecutivos.
- Se abstenga de prestar el servicio antes de que asuma el cargo quien ha de reemplazarlo.

**Liquidación:** Es una indemnización que el empleador está obligado a dar al trabajador, siempre que las causas de la rescisión del contrato que ampara la relación laboral sean ajenas a éste o a su desempeño.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN</b>	Versión :01
		Código: P01-GTC-01
		Fecha: 13/10/2020

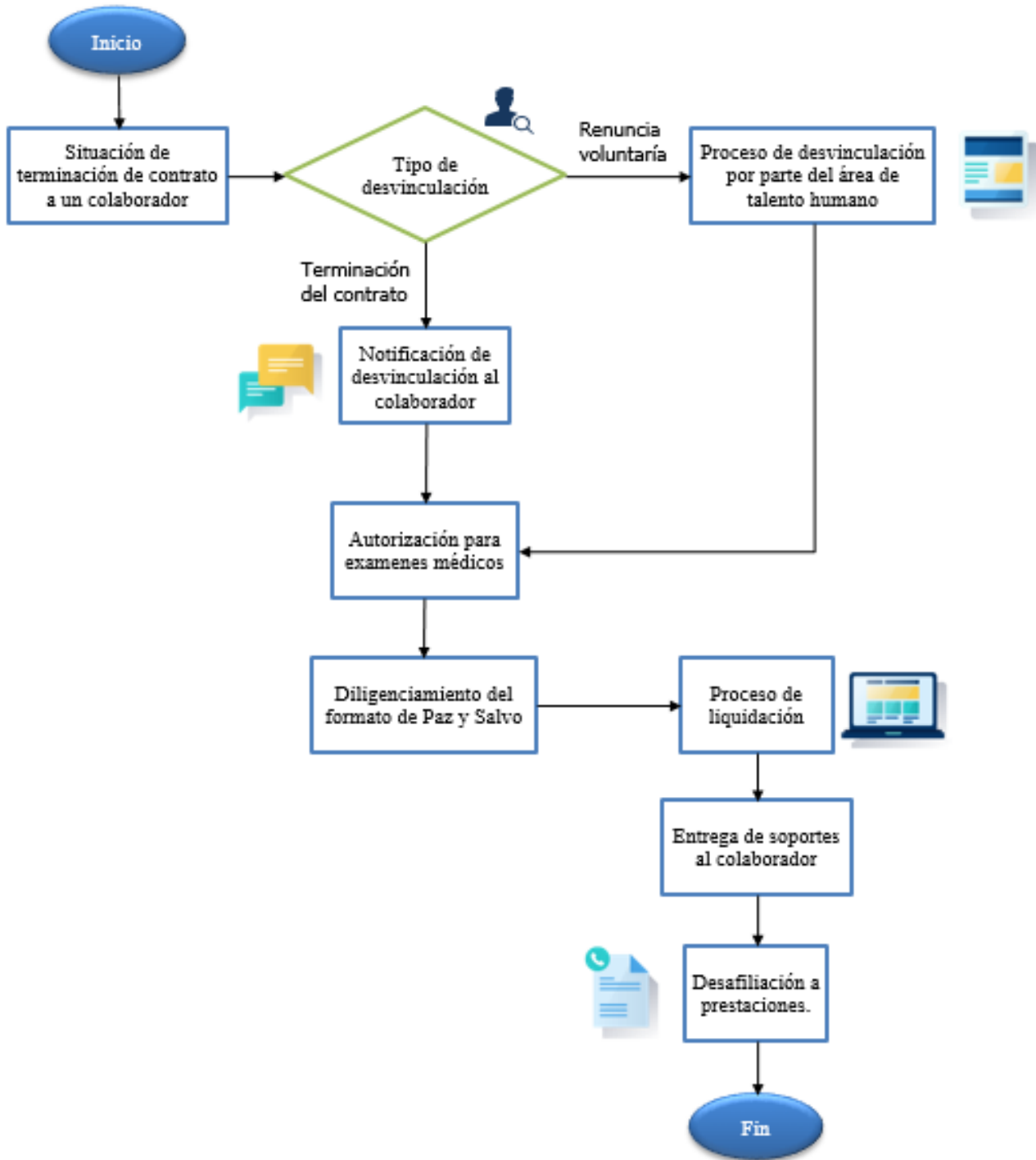
Acta de entrega de cargo: Documento con el cual un funcionario hace la entrega formal del cargo al jefe inmediato o a quien este designe; en caso de retiro definitivo del servicio. El acta se debe elaborar según el cargo actual desempeñado y contiene informe de:

- Actividades pendientes y estado actual,
- Balance aplicativo gestión documental y detalle de los archivos físicos que se entregan con su ubicación (Entrega los documentos magnéticos e impresos) documentación adicional, como lo son papeles de trabajo, material de consulta, archivos en medio magnético, copias de seguridad, entre otros.
- Estado de los contratos en supervisión

Paz y Salvo: es un documento cuyo objetivo es eximir a una persona de una determinada responsabilidad adquirida con ellos bajo un contrato.

## 4. Condiciones generales

### 4.1. Descripción del proceso



	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN</b>	Versión :01
		Código: P01-GTC-01
		Fecha: 13/10/2020

### **Etapa N°.1: Situación de terminación de contrato a un colaborador**

Se presenta inicialmente una situación que implique la desvinculación de un colaborador de la empresa, la cual puede ser por las siguientes razones:

- Finalización del periodo estipulado en el contrato laboral
- Finalización anticipada del contrato laboral.
- Renuncia voluntaria del colaborador
- Incapacidad permanente
- Entre otras

Solo en los casos en los que así lo amerite, se solicitará la asesoría y apoyo de un abogado.

### **Etapa N°.2: Tipo de desvinculación**

Renuncia voluntaria: Pasa a la etapa 3

Terminación de contrato: Pasa a la etapa 4

### **Etapa N°.3: Proceso de desvinculación por parte del área de talento humano**

Para el caso en el que la renuncia es presentada por el colaborador, de manera voluntaria, el personal de talento humano, debe coordinar la entrevista psicológica de retiro voluntario, de ser posible con el psicólogo que realizó la vinculación, siendo esta una actividad opcional frente al caso de renuncia voluntaria.

### **Etapa N°.4: Notificación de desvinculación al colaborador**

Se debe notificar al colaborador, bajo la normatividad establecida, la decisión de terminación de contrato, mediante una carta que se debe hacer llegar con un tiempo de antelación no menor a un (1) mes.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN</b>	Versión :01
		Código: P01-GTC-01
		Fecha: 13/10/2020

#### **Etapa N°.5: Autorización para exámenes médicos**

Se debe generar al colaborador, la autorización para la realización de exámenes médicos de egreso o retiro, y la copia del resultado, queda bajo la custodia del centro médico que realiza el examen.

Dado el caso en el que el colaborador desista de realizarse el examen de retiro, debe existir como mínimo la remisión emitida por la empresa.

#### **Etapa N°.6: Diligenciamiento del formato de Paz y Salvo**

Se debe llevar a cabo por parte del colaborador, la firma del formato de paz y salvo, con el que se busca que este quede liberado de cualquier deuda o responsabilidad con la empresa.

#### **Etapa N°.7: Proceso de liquidación**

Una vez diligenciado el formato de paz y salvo, el área financiera procede a efectuar la respectiva liquidación a la que el colaborador tiene derecho.

#### **Etapa N°.8: Entrega de soportes al colaborador**

Se relacionan los documentos de la historia laboral, y se ingresa en el inventario documental acorde a la normatividad en materia de archivo.

Se hace entrega de la documentación pertinente para el colaborador.

#### **Etapa N°.9: Desafiliación a prestaciones de ley.**

Finalizado el proceso de desvinculación laboral, se cierra el mismo con la desafiliación del colaborador a salud, pensión, cesantías y ARL.


### **5. Documentos asociados**

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

**6. Formatos anexos**

1	FOMRATO DE ENCUESTA DE RETIRO	F04-GTC-01
2	FORMATO DE PAZ Y SALVO	F02-GG-01
3	FORMATO DE ENTREGA DE PUESTO	F01-GOP-01

		<b>FORMATO DE ENCUESTA DE RETIRO</b>				<b>Versión: 01</b>			
						<b>Código: F04-GTC-01</b>			
						<b>Fecha: 20/10/2020</b>			
Nombre completo						Cargo			
Jefe inmediato									
Fecha de ingreso	DD	MM	AA		Fecha de retiro	DD	MM	AA	
<b>I. TIPO DE RETIRO</b>									
Finalización del periodo estipulado en el contrato laboral					Renuncia voluntaria del colaborador				
Finalización anticipada del contrato laboral					Incapacidad permanente				
Otra									
<b>I. MOTIVO DEL RETIRO</b>									
Otra oferta laboral									
Baja remuneración salarial									
Interés en estudiar									
Interés por desempeñar su profesión									
Temporal / Horario									
Personal									
<b>Observaciones</b>									
Elaboró:					Aprobó:				



	<b>Formato PAZ y SALVO</b>	Versión : 01
		Código: F02-GG-01
		Fecha: 06/10/2020


Bogotá D.C \_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**Dinamic Service S.A.S** se permite certificar que el señor(a) \_\_\_\_\_,  
identificado con cedula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, se  
encuentra a paz y salvo en todas las dependencias de la compañía.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma responsable

|

	<b>FORMATO DE ACTA DE ENTREGA DE PUESTO</b>		<b>Versión: 01</b>	
			<b>Código: F01-GOP-01</b>	
			<b>Fecha: 29/09/2020</b>	
<b>Fecha del retiro</b>				
DD	MM	AA		
<b>I. INSTRUCCIONES</b>				
<p>Con el fin de formalizar la entrega del puesto de trabajo, por terminación de contrato laboral, retiro voluntario o cambio de carga, es necesario diligenciar la siguiente acta en su totalidad, relacionando los asuntos de su competencia y el estado de cada uno de ellos.</p>				
<b>DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR</b>				
Nombre completo			Cargo	
Nombre de jefe inmediato			Cargo	
Área			Ciudad	
Objeto de la entrega	Terminación de contrato	<input type="checkbox"/>	Reubicación	<input type="checkbox"/>
			Retiro voluntario	<input type="checkbox"/>
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LA ENTREGA</b>				
<p>Detalle las actividades que estaban a su cargo y las pendientes por realizar a la fecha de entrega del puesto</p>				
<p>Relacione los archivos que integran su archivo físico, así como la información contenida en medios magnéticos</p>				
Descripción	Ruta	Unidad	Formato	
<p>Relacione los usuarios y claves a los cuales tenía acceso</p>				
Usuario			Contraseña	
Nombre de quien entrega			Nombre de quien recibe	
Cargo			Cargo	



## 7. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS</b>	Versión : 01
		Código: P08-GCA-01
		Fecha: 22/09/2020

## 1. Objetivo

Brindar las disposiciones establecidas por la organización, en relación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, asociados al servicio ofrecido por la empresa Dinamic Service S.A.S, con el fin de tomar de manera oportuna, acciones correctivas o de mejora en el desempeño de las actividades, y fortalecer con ello, los diferentes procesos en la compañía.

## 2. Alcance

El presente procedimiento aplica desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas a la actividad desarrollada en la empresa Dinamic Service S.A.S, el trámite y solución de cada una, hasta la presentación del informe de resultados a la alta dirección.

De igual manera, el procedimiento es aplicable a toda consulta o reclamación, relacionada a la protección y tratamiento de datos personales.

## 3. Definiciones

**Petición:** Hace referencia al derecho que tiene todo habitante del territorio a solicitar de manera respetuosa a las autoridades competentes, su intervención en un asunto en concreto. Esta se puede realizar por cualquier medio capaz de transmitir la solicitud; por escrito, mensaje verbal telefónico, medio magnético, electrónico o comunicación verbal presencial.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o no cumplimiento de la oferta de servicios.

	Versión : 01
--	--------------

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS</b>	Código: P08-GCA-01
		Fecha: 22/09/2020

**Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de la inconformidad y se tome una decisión.

**Sugerencias:** Necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la Institución. Se atienden requerimientos o consultas sobre información y publicidad de los diferentes servicios; orientaciones para ubicar Información Institucional, bien sea, académica o administrativa o para contactar áreas de trabajo organizacional.

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.

**Partes interesadas:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

**Reconocimiento:** Es el que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada o del servicio prestado por la entidad.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

**Solicitud de información:** Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información asociada a un servicio o atención de alguna necesidad particular.

#### **4. Condiciones generales**

##### **4.1. Principios para el manejo de las PQR y Sugerencias.**

La gestión para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se llevarán a cabo en la empresa Dinamic Service S.A.S bajo determinados principios, como lo son:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS</b>	Versión : 01
		Código: P08-GCA-01
		Fecha: 22/09/2020

**Accesibilidad:** Permitiendo que el proceso de tratamiento de PQRS sea fácilmente accesible para todos los clientes, estando disponible la información sobre la realización y resolución de sus solicitudes.

**Confidencialidad:** Se pondrá a disposición únicamente la información personal de cada cliente cuando sea necesaria para el tratamiento de las PQRS y no será divulgada sin la aprobación expresa del mismo.

**Respuesta oportuna:** La recepción de las PQR se será reconocida inmediatamente a través del radicado de la misma, y serán tratadas conforme los tiempos establecidos por la empresa. Para el caso de las sugerencias, estas serán consideradas de acuerdo a los tiempos establecidos para tal fin.

**Objetividad:** implica que cada PQR recibida, sea tratada no solo objetivamente, sino también de manera equitativa e imparcial.

**Visibilidad:** Toda información referente a cómo y dónde reclamar, debe ser conocida por los clientes.

**Mejora continua:** La organización debe contribuir a la mejora tanto de la eficiencia, como de la eficacia en el tratamiento de las PQR y sugerencias, garantizando una evolución en lo que a ello se refiere.

#### 4.2. Medios dispuestos para la recepción de las PQR y Sugerencias

Medio	Descripción
Atención telefónica	El soporte vía telefónica es una forma en la que el cliente puede resolver sus dudas sobre el producto con un asistente autorizado
Atención virtual	Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales.

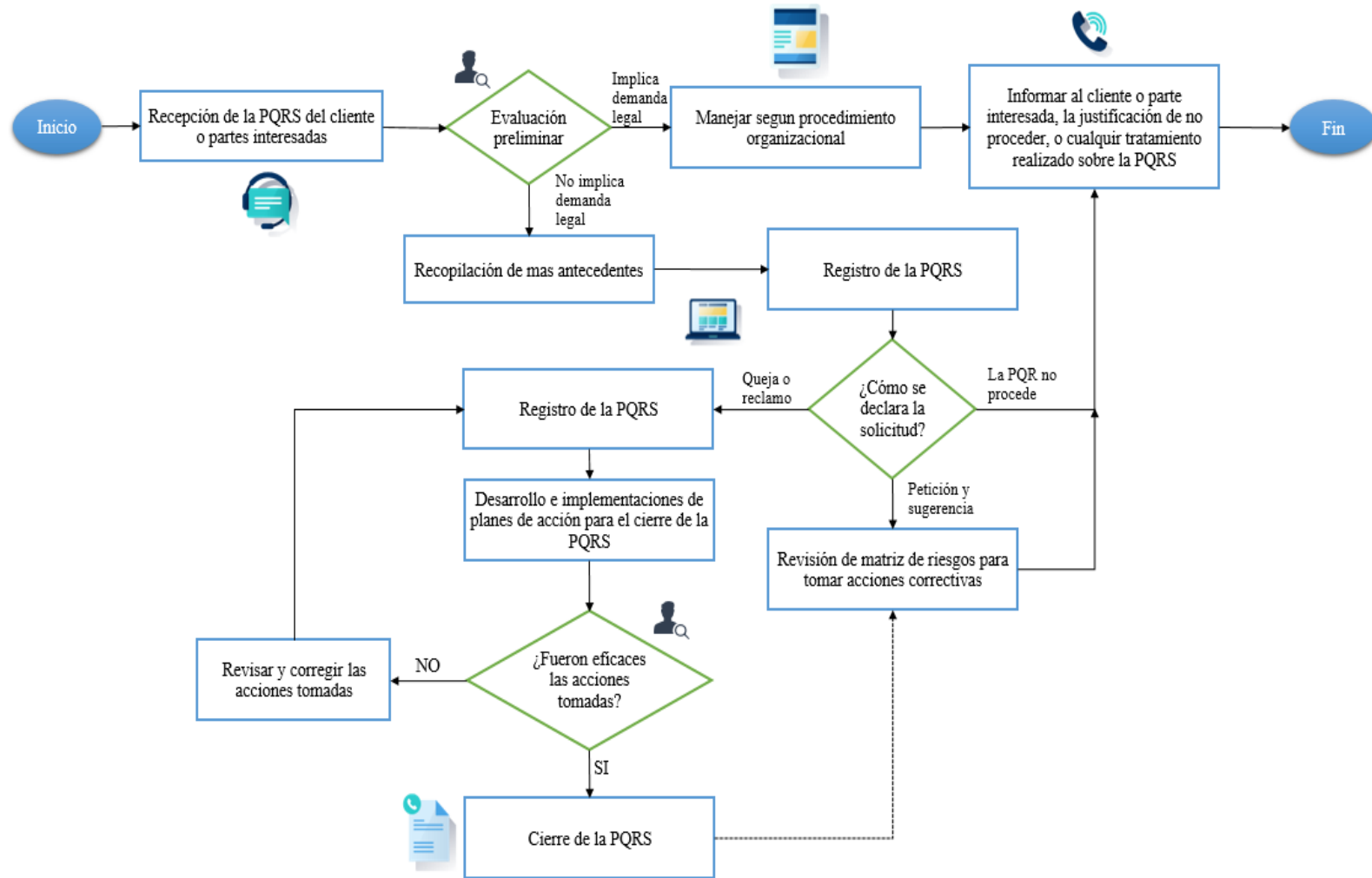
Atención presencial	En este caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico.
---------------------	--

### 4.3. Tiempos de respuesta

Los términos con los que dispone la empresa para dar respuesta a cada PQR y Sugerencias, se contemplan en la siguiente tabla:

Tipo de manifestación	Tiempo máximo de respuesta
Petición	Quince (15) días hábiles
Queja	Quince (15) días hábiles
Reclamo	Quince (15) días hábiles
Sugerencia	Ocho (8) días hábiles

### 5. Descripción del proceso





	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS</b>	Versión : 01
		Código: P08-GCA-01
		Fecha: 22/09/2020

### **Etapa N°1: Recepción de la PQRS del cliente o partes interesadas**

Se procede con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de los medios establecidos para ello, y se responde al cliente o parte interesada, confirmando el recibido de la misma y brindando los tiempos de respuesta a su solicitud.

### **Etapa N°2: Evaluación preliminar**

Se realiza un análisis a la información recibida, se revisan las quejas que se han presentado, se verifica el cumplimiento del proceso y se plantean acciones para el mejoramiento de los servicios.

### **Etapa N°3: Manejar según procedimiento organizacional**

Para el caso en el que una PQRS implica una demanda legal, se debe verificar con el comité encargado, el procedimiento a seguir y la solución que se debe brindar al cliente, atendiendo también a los requerimientos de una entidad superior.

### **Etapa N°4: Recopilación de más antecedentes**

Se realiza un seguimiento a las solicitudes que han ingresado y se determina que porcentaje de estas está ingresando bajo un mismo tema o bajo la misma no conformidad, para estandarizar el procedimiento a realizar y definir acciones correctivas a la fuente que está generando la no conformidad.

### **Etapa N°5: Registro de la PQRS**

La persona encargada, procede con el registro, máximo un día después de la recepción de la solicitud del cliente, asignando, identificando y clasificando las PQRS según su tipo.

### **Etapa N°6: ¿Cómo se declara la solicitud?**

Una vez recibida la solicitud y realizada su clasificación, se verifica el paso a seguir y el manejo que corresponde a la misma.

### **Etapa N°7: Revisión de matriz de riesgos para tomar acciones correctivas**

Es necesario verificar la matriz de riesgos, y determinar las acciones correctivas pertinentes para el tratamiento de las PQRS y el manejo respectivo a la fuente que origina la no conformidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS</b>	Versión : 01
		Código: P08-GCA-01
		Fecha: 22/09/2020

### **Etapa N°8: Desarrollo e implementaciones de planes de acción para el cierre de la PQRS**

Se formulan planes de mejoramiento, de acuerdo al análisis realizado por el comité encargado, identificando las causales de las PQRS y el respectivo tratamiento de estas, de acuerdo con el impacto y la cantidad de solicitudes recibidas, se procederá con lo requerido para la solución y cierre de las PQRS.

### **Etapa N°9: ¿Fueron eficaces las acciones tomadas?**

SI: Pasa a la etapa 11

No: Pasa a la etapa 10

### **Etapa N°10: Revisar y corregir las acciones tomadas**

Si las acciones correctivas tomadas no son eficientes, se deben redefinir y posteriormente corregir, con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas ante una no conformidad.

### **Etapa N°11: Cierre de la PQRS**

Tras la identificación del proceso a seguir, y una vez finalizado el tratamiento de la PQRS, se procede con el cierre de la misma y a la posterior notificación al cliente.

### **Etapa N°12: Informar al cliente o parte interesada, la justificación de no proceder, o cualquier tratamiento realizado sobre la PQRS**

La solución se hará llegar al peticionario, cliente o parte interesada a través del medio seleccionado por el mismo, esta se debe realizar de manera escrita y en los tiempos establecidos en el número 4.2 del presente documento, dependiendo el tipo de solicitud. Para el caso de las sugerencias, no se brindará respuesta alguna.

## **6. Documentos asociados**

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

Constitución Política, Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, derechos de petición, artículo 23.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS</b>	Versión : 01
		Código: P08-GCA-01
		Fecha: 22/09/2020

**Formatos**

1	FORMATO DE CONTROL DE PQRS	F14-GCA-01
---	----------------------------	------------



## 7. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VENTAS</b>	Versión :01
		Código: P01-GOP-01
		Fecha: 29/09/2020

### 1. Objetivo

Establecer la metodología para la oferta y venta de los servicios brindados por la empresa Dinamic Service S.A.S a fin de incrementar los ingresos de las mismas y brindar un excelente servicio a los clientes o partes interesadas.

### 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todas las áreas involucradas con el proceso de comercialización de la empresa y dirigido al cliente interno y externo de la misma.

### 3. Definiciones

**Servicio:** Conjunto de actividades que lleva a cabo una empresa para poder responder de forma oportuna y lograr la satisfacción de las necesidades de un cliente.

**Venta:** Proceso personal o impersonal donde el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador).

**Portafolio:** Carpeta o maletín de mano usado para llevar documentos, libros, productos, etc.

**Marketing:** Proceso en el cual un grupo de individuos intercambia bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, por lo que es importante un conocimiento oportuno acerca del tamaño del mercado, volúmenes de ventas, importancia y "lenguaje" de la marca, e instalaciones, entre otros aspectos.

**Contrato:** Acuerdo entre partes de naturaleza administrativa que regula la relación contractual entre Dinamic Services S.A.S y el cliente, estableciendo derechos, obligaciones y condiciones para la prestación del servicio.

**Comisión:** Es la cantidad que percibe el comisionista o ejecutivo de ventas por concretar una transacción comercial y que corresponderá a un porcentaje determinado sobre el importe total de la operación comercial.

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VENTAS</b>	Versión :01
		Código: P01-GOP-01
		Fecha: 29/09/2020

**Cartera de clientes:** Es el conjunto de clientes que los comisionistas o ejecutivos de ventas de Dinamic Services S.A.S tienen dentro de un área de ventas y con lo que se tienen un interés mutuo de mantener un contacto de carácter comercial con los productos y servicios que ofrece la empresa.

#### **4. Condiciones generales**

La gestión de ventas en la empresa Dinamic Service S.A.S se llevará a cabo bajo los siguientes criterios.

El esquema de tarifas, debe ser autorizado por la dirección general, siendo esta la base para la cotización para la gestión comercial.

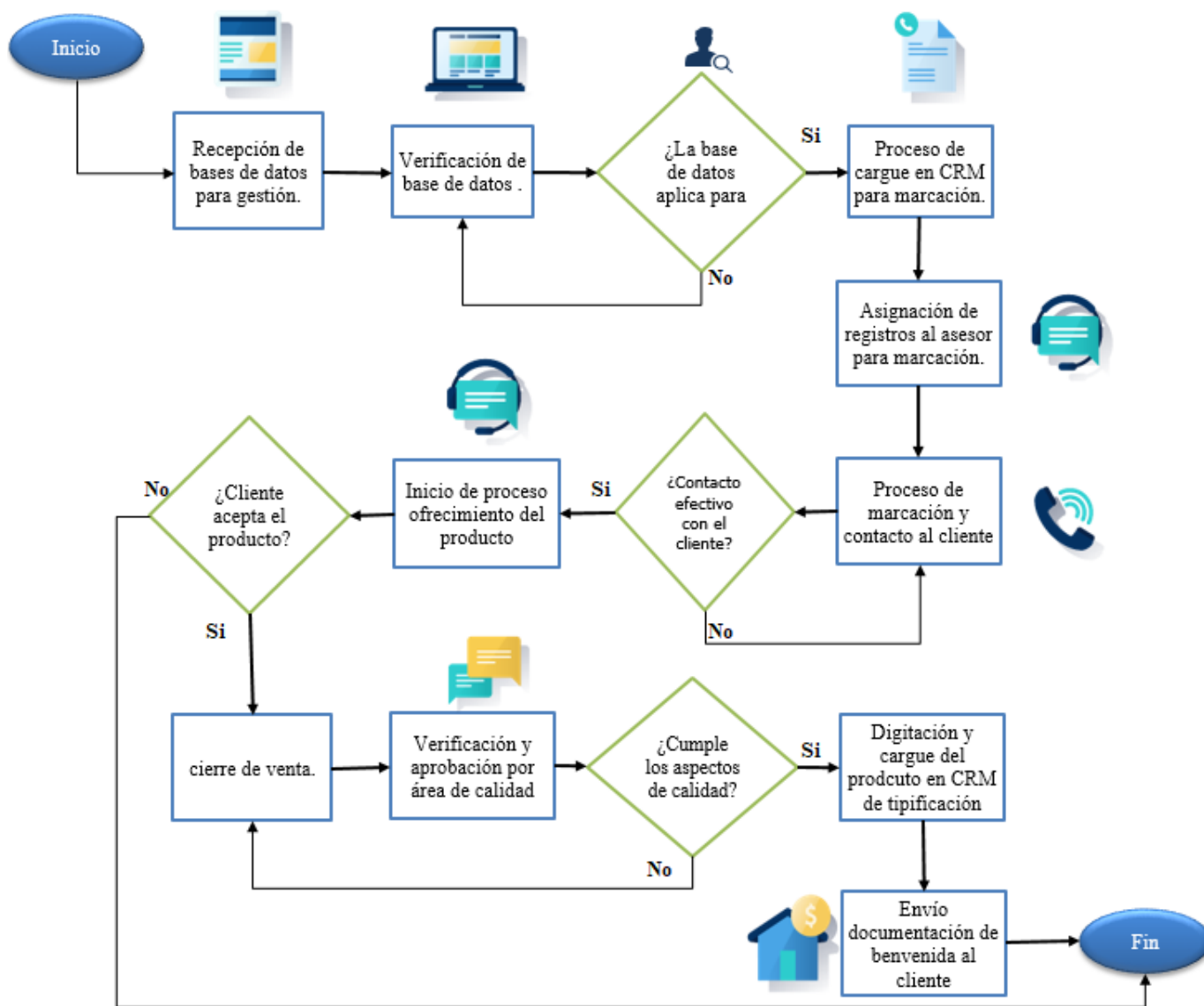
Cada tipo de tarifa deberá cumplir con sus requisitos para ser aplicados al contrato de venta y publicidad.

Los descuentos y rebajas sobre ventas son facultad de la gestión comercial.

Los convenios o alianzas con entidades privadas serán negociadas única y exclusivamente por la alta dirección.

Las tarifas especiales no deberán ser reveladas a ningún otro cliente o empleado no autorizado.

#### 4.1.Descripción del proceso



#### Etapa N° 1: Recepción de bases de bases de para gestión

Se entrega a la compañía una base de datos con la información de clientes que cuentan con una tarjeta de crédito activa, esta base de datos solo entrega aquellos clientes que tienen a su disposición una tarjeta de crédito, más la información de la misma, está protegida hasta que sea el mismo cliente quien la suministre.

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VENTAS</b>	Versión :01
		Código: P01-GOP-01
		Fecha: 29/09/2020

### **Etapa N° 2: Verificación de bases de datos**

Una vez recibida la base de datos, se procede con un filtro y verificación de la misma, con el fin de determinar a qué clientes se contactan.

### **Etapa N° 3: ¿Las bases de datos aplican para el cargue?**

Si: Pasa a la etapa 4

No: Regresa a la etapa 2

### **Etapa N° 4: Proceso de cargue en CRM para la marcación**

El CRM corresponde a un sistema de marcación, al cual se carga la información de los clientes, una vez ha sido analizada, para que sea posteriormente tratada por los asesores.

### **Etapa N° 5: Asignación de registros al asesor para marcación**

Tras el cargue de la información al CRM, se procede con la asignación de esta a cada uno de los asesores, para que inicien su labor.

### **Etapa N° 6: Proceso de marcación y contacto al cliente**

Una vez recibida la información por el asesor, este inicia el proceso de ventas, siendo el primer paso, el contacto al cliente.

### **Etapa N° 7: ¿Contacto efectivo con el cliente?**

Si: Pasa a la etapa 8

No: Regresa a la etapa 6

### **Etapa N° 8: Inicio de proceso de ofrecimiento del producto**

Si es efectivo el contacto con el cliente, el asesor inicia el proceso de venta del producto, mediante un guion de ofrecimiento, brindando la información referente a cualidades, precios y beneficios del producto y especificando la política de privacidad.

### **Etapa N° 9: ¿Cliente acepta el producto?**

Si: Pasa a la etapa 10

No: Finaliza el proceso

### **Etapa N° 10: Cierre de venta**



Si se recibe la aceptación del producto por parte del cliente, y este suministra la información referente al pago del mismo, se finaliza el proceso de venta con el cliente.

#### **Etapa N° 11: Verificación y aprobación por área de calidad**

Una vez se recibe la confirmación por parte del cliente, el área de calidad genera un segundo contacto con el cliente, donde le detalla cada uno de los puntos referentes al producto adquirido, dando el cliente en esta última llamada, la aprobación final para el cierre de la venta.

Una vez se recibe la confirmación por parte del cliente, la llamada en la que se efectuó la venta, pasa a ser revisada por el área de calidad, para verificar que el asesor encargado de la misma, haya cumplido con los protocolos de la llamada y venta.

Adicional a lo anterior, el asesor de calidad verifica que la tarjeta suministrada por el cliente, cuente con el cupo que requiere la compra y de ser así, genera el pago del producto, a través del sistema de Pago Digital, que es la entidad aliada, encargada de lo referente a pagos.

#### **Etapa N° 12: ¿Cumple con los aspectos de calidad?**

Si: Pasa a la etapa 13

No: Regresa a la etapa 10

#### **Etapa N° 13: Digitación y cargue del producto en el CMR de tipificación**

Si la llamada cumple con los protocolos establecidos por calidad, y esta brinda la aprobación, el asesor finaliza la venta y tipifica la misma como efectiva.

#### **Etapa N° 14: Envío de documentación de bienvenida al cliente**

Finalizado el proceso de venta y tipificación de la misma, al cliente se le hace llegar la documentación de bienvenida y contrato de la compra del producto adquirido.

### **5. Documentos asociados**

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

### **6. Vigencia**

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN CALIDAD DE VENTA</b>	Versión :01
		Código: P02-GOP-01
		Fecha: 29/09/2020

## 1. Objetivo

El procedimiento de verificación de calidad se realiza con el objetivo de establecer el criterio, método y responsabilidades en el proceso de venta de la membresía de descuentos de productos de la compañía Dinamic Service S.A.S.

## 2. Alcance

Aplica a todo proceso operativo de comercialización de la empresa.

## 3. Definiciones

**Venta:** Proceso por el cual se realiza el ofrecimiento del producto y el cliente acepta las condiciones y precio de comercialización.

**Membresía:** Producto ofrecido al cliente el cual otorga beneficios y descuentos a las personas que lo adquiere por un valor determinado

**Formulario de evaluación de venta:** Herramienta que se diseñó con el fin de identificar si la venta realizar por los operadores y/o asesores cumple con los parámetros definidos por la compañía.

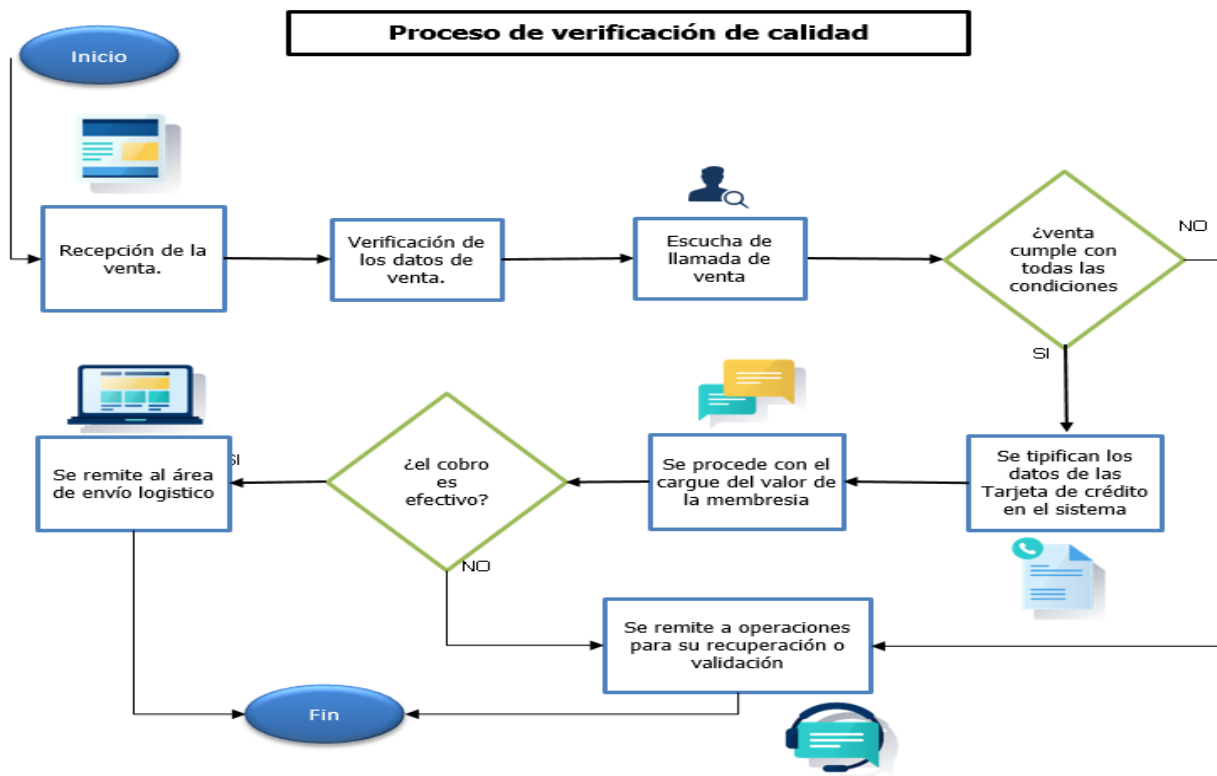
**Aprobación de venta:** Actividad emprendida para certificar al asesor de venta y a la compañía que la venta cumple con todas las condiciones requeridas.

**Digitación:** Paso en el cual el técnico de experiencia tipifica la venta en los CRM de la empresa para el posterior cobro al cliente.

**Técnico de experiencia:** Persona y/o rol que identifica cualitativamente todas las condiciones de formulario de evaluación de venta.

## 4. Condiciones Generales

### 4.1 Descripción del proceso



### **Etapas No.1: Recepción de la venta.**

El área de operaciones digita la venta realizada en el CRM, el técnico de experiencia realiza el proceso de descargue de la venta por medio del CRM y procede a registrar la misma en su control de trabajo.

### **Etapas No.2: Verificación de los datos de venta.**

El técnico de experiencia realiza la verificación de los datos tipificados por el asesor en el formato de venta y los compara con los datos entregados al asesor para su gestión de venta.

Los datos verificar por parte del técnico de experiencia son:

- Nombre completo del cliente.
- Dirección de la residencia.
- Teléfono.
- No. de tarjeta de crédito.
- Plan ofrecido y aceptado.

	<b>PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN CALIDAD DE VENTA</b>	Versión :01
		Código: P02-GOP-01
		Fecha: 29/09/2020

### **Etapa No.3: Escucha de llamada de venta.**

El técnico de experiencia realiza identificación de la llamada en el sistema de grabación de llamadas y proceder con la respectiva descarga.

El técnico de experiencia inicia su proceso de escucha de llamadas identificando lo relacionado en el formato “Check List llamada” en el cual se relaciona si la venta cumple o no cumple con lo requerido.

Si la venta cumple con el check list de verificación se procede a seguir al paso 4, si no cumple se remite nuevamente a la operación con el fin de realizar un proceso de recuperación de venta e iniciar nuevamente el proceso de validación de llamada.

### **Etapa No.4: Cargue de valor de membresía.**

Una vez el proceso de verificación de escucha de llamada es positivo y la venta cumple con el check list de verificación el técnico de experiencia debe proceder con la digitación de la venta en el CRM de cobro.

El técnico de experiencia verifica si la venta es aprobada, en caso de ser positivo, digita el aprobado el CRM de reporte y procede a notificar al jefe de calidad, en caso de no ser positiva la aprobación del cobro, el técnico de operación debe remitir la venta al área de operaciones para que la misma valide los motivos.


### **Etapa No.5: Envío membresía equipo logístico.**

El técnico de experiencia envía la notificación de aprobación con el detalle de los datos de contacto del cliente al área de envío logístico, con el fin de que dicha área inicie el proceso de envío de la membresía al cliente final.

	<b>PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN CALIDAD DE VENTA</b>	Versión :01
		Código: P02-GOP-01
		Fecha: 29/09/2020

## 5. Formatos anexos

1	Check list de verificación de venta F09-GCA-01
2	Formato digitación de venta.

	<b>Check list verificación de venta.</b>	Versión :01
		Código: F09-GCA-01
		Fecha: 8/09/2020
Cliente		
Cédula		
Fecha de Emisión		
Operador		
Analista		

Parametros de Validación	Concepto	
Se validan datos personales del cliente (Nombres, Cédula, Dirección - email, estado civil y ocupación) e informa que llamada es grabada y monitoreada para efectos de seguridad y/o calidad	SI	No obligatoria
Se ofrece de forma correcta el producto, el asesor cumple con el perfil para el ofrecimiento del producto?	SI	No obligatoria
Se informan de forma correcta, cobertura y descuentos?	SI	Obligatoria
Se informa prima, periodicidad y forma de pago?	SI	Obligatoria
Verificar: Sr. /Sra. XXXX La información que le he suministrado hasta el momento ¿Ha sido clara para usted?	SI	No obligatoria
Asesor confirma venta informando nuevamente producto tomado. Se acepta con un sí?	SI	Obligatoria
Asesor pasa a Calidad, quien se presenta y confirma la venta informando producto que contrata, prima, debito y dirección o correo para envío	SI	Obligatoria
Desde el análisis de PQR's la venta es valida? (claridad de información, transparencia, sensibilidad ante el cliente)	SI	No y cumple las condiciones, se escala la llamada

**Observaciones:**

--

FORMATO DIGITACIÓN VENTA.			
Nombre vendedor			
Técnico de experiencia			
Nombre del cliente			
Dirección		Ciudad	
No. de Tarjeta de crédito.		CV	
APROBADO			
Observación			

## 6. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa

Anexo H. Control de la información documentada

	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Versión :01
		Código: P01- GCA-01
		Fecha: 18/08/2020

## 1. Objetivo

Tiene como objetivo poder establecer controles con el fin de definir, etiquetar, elaborar, revisar, actualizar, distribuir o eliminar documentos internos o externos bajo los parámetros del sistema de gestión de calidad definidos por Dinamic Service S.A.S.

## 2. Alcance

Aplica a todas las áreas de la compañía que requieren realizar cualquier tipo de creación y/o modificación en los documentos de la compañía.

	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Versión :01
		Código: P01- GCA-01
		Fecha: 18/08/2020

### 3. Condiciones generales

Los documentos debe ser publicados y será mandatorio su socialización en los 3 días hábiles de su aprobación, si se requiere algún tipo de modificación y/o actualización sobre lo divulgado se contará con 5 días hábiles desde su publicación.

Todo Documento debe tener encabezado, logo de la compañía, código y fecha de aprobación.

Todo documentos dede estar disponible desde su publicación en la herramienta definida por la compañía y sera habilitado de acuerdo al rol que ejerza cada colaborador.

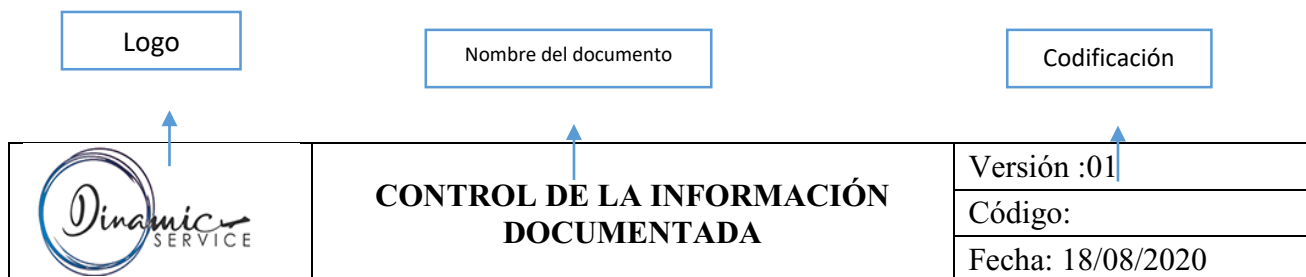
Todos los documentos deben ser registrados en el Anexo nombrado **“Listado maestro de documentos”** esto con el fin de ejercer u control sobre la documentación.

### 4. Estructura de los documentos

Todo documento debera tener una estructura definida y bajo los siguientes parametros:

Encabezado

El encabezado de todo documento deberá estas siempre compuesto por el logo de la compañía, el nombre del documento la versión, Código definido y fecha de aprobación por parte de la compañía.



Con el fin de llevar un orden en la codificación siempre deberá iniciar con la naturaleza del documento tal como se describe a continuación:

“P” = Procedimiento.

“M” = Manual.

“F” = Formato.

“N” = Instructivo.

Para el segundo ítem del código se tendrá en cuenta a qué tipo de proceso corresponde el documento de acuerdo a los relacionados en el mapa del proceso de la compañía los cuales se definen as:

“GG” = Gestión Gerencial.

“GC” = Gestión Comercial.

“COP” = Gestión Operativa.

“GCA” = Gestión de calidad.

“GTC” = Gestión de talento y cultura.

El último ítem del código será el correspondiente a la versión del documento.

## 5. Responsabilidades

El coordinador de calidad y/o jefe de calidad será el que defina si es viable o no el documento desde el proceso de gestión de calidad, antes de que el líder del proceso publique y/o utilice el documento.

El coordinador de calidad y/o jefe de calidad será el responsable de cualquier, creación, modificación, actualización, y/o eliminación de algún documento en el sistema de gestión de calidad.

El líder de cada proceso, será el responsable de las solicitudes de creación de documentos en caso de que la operación lo requiera.

## 6. Control de cambios

Todo documento deberá llevar una versión de control de cambios, esto con el fin de que el sistema de gestión de calidad lleve una trazabilidad sobre las modificaciones de los documentos desde su inicio, el formato se relacionará de la siguiente forma:

Versión	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha.




## 7. Documentos asociados

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos

	<b>REGISTRO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión :01
		Código: C-GG-01
		Fecha: 02/09/2020
OBJETIVO DE LA AUDITORIA		
ALCANCE DE LA AUDITORIA		
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AUDITADOS		
AUDITOR ASIGNADO		
AUDITOR LIDER		
DEBILIDADES		
FORTALEZAS		
No. DE CONFORMIDADES		
OBSERVACIONES EQUIPO AUDITOR		
FIRMA AUDITOR LIDER		

	<b>FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN</b>		Versión: 01
			Código: F02-GCA-01
			Fecha: 18/08/2020
Fecha	DD-MM-AA	Tema o nombre del comité	
Hora de inicio		Hora de finalización	
Lugar de la reunión			
Objetivo de la reunión			
<b>I. ASISTENTES A LA REUNIÓN</b>			
<b>II. DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>			
<b>III. PLANES DE ACCIÓN</b>			
Actividades		Responsables	Fecha límite
Próxima reunión		Fecha	
		Hora	
		Lugar	
<b>Responsables de la reunión</b>			
Firma			Firma
Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	

		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS						Versión: 01
		Código: F01- GCA-01						
							Fecha: 18/08/2020	
							Página 1 de 1	
No.	CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCESO	FECHA DE APROBACION DEL DOCUMENTO	VERSION	DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO
						INTERNO	EXTERNO	
1	F01- GCA-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	CALIDAD	18 de Agosto de 2020	01	X		FORMATO
2	P01- GCA-01	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CALIDAD	18 de Agosto de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
3	F02-GCA-01	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	CALIDAD	18 de Agosto de 2020	01	X		FORMATO
4	F03-GCA-01	FORMATO DE CONTROL Y PLANIFICACIÓN DOCUMENTADA	CALIDAD	18 de Agosto de 2020	01	X		FORMATO
5	F04-GCA-01	MATRIZ DE RIESGOS	CALIDAD	25 de Agosto de 2020	01	X		FORMATO
6	P02-GCA-01	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO	CALIDAD	25 de Agosto de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
7	P03-GCA-01	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PROCESOS.	CALIDAD	25 de Agosto de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
8	P04-GCA-01	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	CALIDAD	25 de Agosto de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
9	F05-GCA-01	FORMATO PLAN DE AUDITORIA	CALIDAD	1 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
10	F06-GCA-01	FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIAS	CALIDAD	1 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
11	F07-GCA-01	FORMATO REPORTE DE AUDITORIA	CALIDAD	1 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
12	F08-GCA-01	FORMATO DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORIA	CALIDAD	1 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
13	F09-GCA-01	FORMATO VERIFICACIÓN VENTA	CALIDAD	8 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
14	F10-GCA-01	FORMATO DE VERIFICACIÓN INTERNA DE AUDITORIA	CALIDAD	8 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
15	P05-GCA-01	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA	CALIDAD	8 de septiembre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
16	P06-GCA-01	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD	CALIDAD	15 de septiembre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
17	P07-GCA-01	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	CALIDAD	15 de septiembre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
18	F11-GCA-01	FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES DE CORRECTIVAS	CALIDAD	15 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
19	F12-GCA-01	FORMATO DE ACCIÓN CORRECTIVA	CALIDAD	15 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
20	F13-GCA-01	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDAD	CALIDAD	22 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
21	P08-GCA-01	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRS	CALIDAD	22 de septiembre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
22	F14-GCA-01	FORMATO CONTROL DE PQR'S	CALIDAD	22 de septiembre de 2020	01			FORMATO
23	F15-GCA-01	FORMATO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	CALIDAD	22 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
24	P01-GOP-01	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	OPERACIONES	29 de septiembre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
25	P02-GOP-01	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN CALIDAD DE VENTA	OPERACIONES	29 de septiembre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
26	F01-GOP-01	FORMATO ACTA DE ENTREGA DE PUESTO	OPERACIONES	29 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
27	F02-GOP-01	FORMATO MANUAL DE FUNCIONES	OPERACIONES	29 de septiembre de 2020	01	X		FORMATO
28	F03-GOP-01	FORMATO DE CONTROL DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS	OPERACIONES	6 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
29	F01-GG-01	MATRIZ DE RESPONSABLES	GERENCIAL	6 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
30	F02-GG-01	FORMATO PAZ Y SALVO	GERENCIAL	6 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
31	F03-GG-01	FOMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GERENCIAL	13 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
32	P01-GTC-01	PROCEDIMIENTO DESVINCULACIÓN	TALENTO HUMANO	13 de octubre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
33	P02-GTC-01	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	TALENTO HUMANO	13 de octubre de 2020	01	X		PROCEDIMIENTO
34	F01-GTC-01	FORMATO DE PERFIL DE CARGOS	TALENTO HUMANO	13 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
35	F02-GTC-01	FORMATO DE ENTREVISTA	TALENTO HUMANO	13 de octubre de 2020	01	X		FORMATO

36	F03-GTC-01	FORMATO DE INDUCCIÓN	TALENTO HUMANO	20 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
37	F04-GTC-01	FORMATO DE ENCUESTA DE RETIRO	TALENTO HUMANO	20 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
38	F05-GTC-01	FORMATO DE PRUEBA PSICOTÉCNICA	TALENTO HUMANO	20 de octubre de 2020	01	X		FORMATO
39	F06-GTC-01	TABLERO DE INDICADORES	OPERACIONES	20 de octubre de 2020	01	X		FORMATO

## Anexo I. Procedimientos y formatos de auditorías internas

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PROCESOS</b>	Versión :01
		Código: P03-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

**Índice**

1. Revisión y aprobación.....	173
2. Bitácora de control de cambios y mejoras .....	173
3. Objetivo.....	173
4. Alcance .....	174
5. Responsable .....	174
6. Frecuencia de revisión .....	174
7. Definiciones: .....	174
8. Enlace con información documentada controlada .....	176
10. Anexos.....	181

**1. Revisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó

**2. Bitácora de control de cambios y mejoras**

Revisión	Sección Modificada	Descripción Del Cambio	Fecha De Modificación

**3. Objetivo**

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PROCESOS</b>	Versión :01
		Código: P03-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

Describir las etapas del proceso de auditoría interna y los criterios generales para su realización, con el propósito de evaluar el cumplimiento con los requisitos descritos por la norma ISO 9001:2015 y los que Dinamic Service S.A.S. ha establecido para su Sistema de Gestión de Calidad.

#### **4. Alcance**

Este procedimiento es aplicable para la auditoría a todos los procesos contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Dinamic Service S.A.S.

#### **5. Responsable**

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este procedimiento es el Coordinador o jefe de calidad designado por la gerencia general para la ejecución de la auditoria.

#### **6. Frecuencia de revisión**

Este procedimiento se revisará, cuando menos, una vez al año, en el mes de noviembre o antes si hay algún un cambio o mejora significativos en el proceso.

#### **Definiciones**

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000:2015)

**Auditoría Interna:** Proceso sistemático que efectúa la empresa así misma para verificar objetivamente el grado de cumplimiento de los requisitos normativos, actividades especificadas en el Sistema de Gestión de Calidad, evaluando un proceso, un producto o servicio, o verificando si un cambio ha sido asimilado y si está siendo practicado mediante evidencia objetiva.

Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La

independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita. Algunos fines internos son:

Averiguar el grado en que se están cumplimiento las instrucciones, planes y procedimientos emanados de la alta dirección.

Revisar y evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos y administrativos del SGC.

Auditor. Persona que lleva a cabo una auditoría.

Auditado. Organización que es auditada.

Criterios de auditoría. Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Conclusiones de la auditoría. Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Evidencia de la auditoría. Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable, puede ser cualitativa o cuantitativa.

Programa anual de auditoría. Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de 12 meses y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría. Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

Alcance de la auditoría. Extensión y límites de una auditoría

Equipo auditor. Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

No conformidad mayor. No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

Si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PROCESOS</b>	Versión :01
		Código: P03-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión que podría demostrar una desviación sistemática y, por tanto, constituye una no conformidad mayor.

No conformidad menor. No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

#### **7. Enlace con información documentada controlada**

<b>Código</b>	<b>Nombre Del Documento Controlado</b>
	Gestión de no conformidades y acciones correctivas.
	Método para realizar la revisión del SGC por la dirección.
	Políticas del proceso Auditorías internas a los procesos.
	Gestión de riesgos y oportunidades

#### **Condiciones generales**

#### **8. Diagrama:**





### **Etapa No.1: Asignación del equipo de auditoria.**

La gerencia general asigna al Líder del proceso de auditorías internas, el cual se encargará de gestionar el programa anual de auditorías internas.

### **Etapa No.2: Elaboración programa anual de auditorías.**

En el primer mes del año en curso, el líder asignado de auditoria por la gerencia general elabora el Programa anual de auditorías internas. Este programa se confeccionará; considerando auditar: todos los requisitos aplicables a la organización de la Norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos por el coordinador de calidad y/ jefe de calidad para los procesos determinados en el alcance de su SGC.

El programa incluirá las fechas previstas para la realización de las auditorías individuales. La periodicidad de las auditorías internas a cada proceso será anual el cual incluye los siguientes aspectos:

Generalidades del programa

- Especificaciones del programa
- Equipos de auditores internos

- Cronograma de auditorías internas
- Riesgos y oportunidades que podrían afectar al programa
- Recursos del programa

### **Etapa no.3: asignación de recursos para la auditoria interna de los procesos.**

La elaboración del programa incluye la asignación de los equipos auditores y sus líderes. El equipo auditor podrá estar integrado por un experto técnico cuando sea necesario, pudiendo asignarse también observadores.

La integración de los equipos de auditores estará sujeta a las políticas determinadas por la gerencia general de acuerdo a los recursos disponibles.

Los nuevos auditores internos son seleccionados por el Líder del proceso de auditorías internas tomando a consideración lo siguiente:

- Experiencia en los procesos de servicio al cliente y ventas de por lo menos 1 año.
- Haber tomado un curso de interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Haber tomado un curso del proceso de auditorías internas basado en la Norma ISO 19011:2018.

### **Etapa No.4: Comunicación a los líderes de los procesos a auditar.**

La gerencia general, una vez revisado el plan de auditoria procede a convocar a los líderes de los procesos auditados, en compañía del equipo auditor, en dicha sesión se da a conocer los puntos y procesos a auditar, fechas de inicio y fin de cada etapa.

### **Etapa No.5: Inicio ejecución de la auditoria.**

Posterior al cierre de la etapa No. 4, el equipo de auditoria inicia su proceso de ejecución del plan de auditoria sobre los procesos definidos.

La fase de ejecución de la auditoría comienza con una breve reunión de apertura; es dirigida por el Líder del equipo auditor y participan; el Equipo de auditores, el Líder del proceso auditado y las personas que él designe.

El propósito es:

- Presentar, comentar y confirmar el plan de auditoría.

- Proporcionar información de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría.
- Confirmar los canales de comunicación.
- Proporcionar al Auditado la oportunidad de realizar preguntas.
- Atender cualquier inquietud planteada por el Auditado.

El Líder del equipo auditor presenta al Auditado la siguiente información:

- Objetivo y alcance de la auditoría
  - Agenda prevista
  - Metodología a emplear de acuerdo con las técnicas de auditoría: escrita, verbal, entrevistas, inspección física, ocular, observación en el sitio, documental, revisión de documentos y registros.
- La auditoría se ejecuta siguiendo las pautas establecidas en el Plan de la auditoría correspondiente y utilizando la Lista de verificación del Informe de auditoría.

Durante la auditoría, deberá recopilarse información mediante un muestreo apropiado y verificarse para ver si es evidencia de la auditoría y es pertinente a los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría.

Sólo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría y es pertinente a los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría.

Sólo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría; la evidencia deberá ser registrada.

Los métodos para recopilar evidencia se basan en las técnicas de auditoría:

Entrevistas, revisión de documentos y registros: Se desarrollan entrevistas a los Auditados. Durante las mismas se van revisando los documentos y registros que el auditor solicite para verificar la veracidad de la información suministrada por los Auditados y la conformidad respecto a los requisitos establecidos. Los hallazgos hechos durante las entrevistas se consignan por los auditores en el formato listas de verificación.

Observaciones en el sitio: Cuando sea necesario, se realizan observaciones directas en el lugar de trabajo, para verificar la conformidad con los requisitos establecidos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PROCESOS</b>	Versión :01
		Código: P03-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

Durante la realización de entrevistas, se evitará hacer preguntas que predispongan al entrevistado a dar una respuesta determinada.

Deberá además resumir y revisar con el entrevistado los resultados de dicha entrevista, siempre que sea posible. Finalmente, se debe agradecer a los entrevistados su participación y cooperación. En lo que respecta a la información documentada del proceso Auditado, los auditores considerarán si:

la información documentada entregada es: completa, correcta, consistente, actual.

los documentos que están siendo revisados cubren el alcance de auditoría y son suficientes para soportar los objetivos de la auditoría;

El uso de tecnologías de información y comunicación, promueve una realización eficiente de la auditoría.

#### **Etapa No.5: Consolidación de evidencias encontradas.**

Al finalizar la recopilación de evidencias, en reunión, los auditores evaluarán las evidencias para clasificar los tipos de hallazgos.

La evidencia de la auditoría será evaluada frente a los criterios de auditoría para clasificar los hallazgos, los cuales pueden indicar tanto Conformidad como No conformidad con los criterios.

Todos los hallazgos y las evidencias de la auditoría, deberán registrarse indicando a detalle las ubicaciones, funciones o actividades que fueron auditados, y deberá realizar el proceso de consolidación del informe final con el fin de entregarlo a la gerencia general y al equipo auditado.

#### **Etapa No.6: Citación de sesión de cierre.**

El equipo de auditoria, posterior a la consolidación del informe, el equipo de auditoria en cabeza de su líder, socializa la fecha y lugar para la entrega del informe final de auditoria.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PROCESOS</b>	Versión :01
		Código: P03-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

### **Etapa No.7: Socialización del informe final.**

El Informe de la auditoría de cada proceso y sus conclusiones de la auditoría deberá entregarse a los líderes y responsables de cada proceso máximo a los 5 días siguientes a la realización de la auditoría. Los integrantes del Equipo auditor y todos los receptores del informe deben respetar y mantener la debida confidencialidad de los informes. La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el Plan de auditoría se hayan realizado y el Informe de la auditoría aprobado se haya distribuido.

El líder del equipo de auditoria realizará el proceso de seguimiento de las actividades en caso de presentar acciones correctivas y/o de mejora.

### **9. Anexos**

No.	Nombre del anexo
1	Programa anual de auditorías internas
2	Plan de auditoría interna

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>	Versión :01
		Código: P04-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

### **1. Objetivo**

El procedimiento de Auditoría Interna se realiza con el objetivo de establecer el criterio, métodos y responsabilidades para la verificación y evaluación de la eficacia del sistema de gestión de calidad de Dinamic Service.

### **2. Alcance**

Aplica a todos los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>	Versión :01
		Código: P04-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

### 3. Definiciones

**Auditoria de la Calidad:** Examen realizado en el seno de la empresa para determinar si las actividades realizadas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos, demostrado mediante resultados relativos a la calidad.

**Auditor de Calidad:** Profesional calificado para efectuar auditorias de calidad.

**Evidencias:** información cuya veracidad se demuestra, basa en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.

**Informe Auditoría Interna:** Presenta las generalidades del plan de auditoría y detalla las no conformidades establecidas en el examen.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado de la norma.

**No Conformidad Mayor:** Ausencia de un elemento exigido en la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

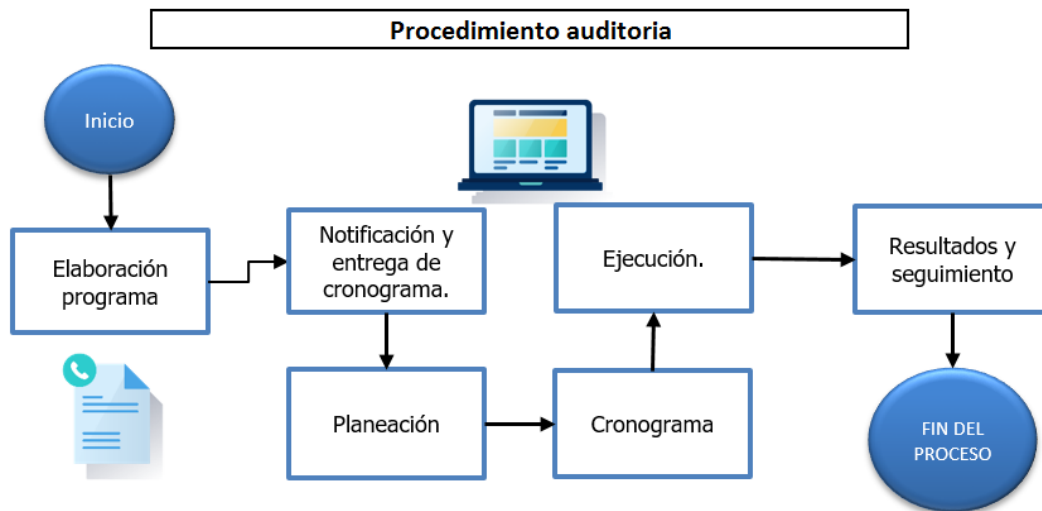
**No Conformidad Menor:** Incumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de Gestión de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del proceso.

**Observación:** Constatación hecha en el curso de una auditoría de la calidad y verificada por evidencias objetivas.

**Plan de Auditoría:** Describe las técnicas y procedimientos a emplearse durante un examen. Los prepara el auditor líder.

### 4. Condiciones Generales

#### 4.1. Descripción del proceso



### **Etapa No.1: Elaborar el programa de auditoria interna calidad**

El coordinador de calidad o jefe de calidad prepara anualmente el programa de auditoria interna utilizando el formato “**plan de auditorías**” y “**programa de auditorías**”, se debe realizar un proceso de auditoria una vez al año como mínimo para cada una de las áreas de la compañía.

En el programa de auditoria se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Resultado de auditorías pasadas.
- Nuevos procedimientos ejecutados.
- Definición de las áreas que se van a auditar.
- Nuevas políticas generales de la compañía.

El coordinador de calidad o jefe de calidad debe enviar y poner a consideración el plan a la gerencia general para la respectiva revisión y aprobación del mismo.

Posterior a esto, se procede con el proceso de notificación a las áreas y personas líderes de proceso involucrados garantizando su asistencia en la sesión de socialización.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>	Versión :01
		Código: P04-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

### **Etapa No.2: Notificación y revisión cronograma auditoria interna calidad**

El coordinador de calidad o jefe de calidad, deberá notificar a cada líder e integrantes del evento de proceso a auditar las fechas tentativas de inicio del proceso de auditoría interna, a su vez, los procesos y el detalle a revisar.

El líder de cada área o proceso a auditar debe revisar cronograma y programación entregada y comunicar a todos los integrantes de su equipo.

### **Etapa No.3: Planear la auditoria interna calidad**

El coordinador de calidad o jefe de calidad deberá proporcionar a cada uno de los auditores documentación no controlada con el fin de que los mismos inicien la preparación del proceso de auditoria; El coordinador o jefe de calidad formulará a cada auditor el “**plan de auditoria**” con fecha propuesta, alcance, recursos requeridos.

Esta información debe ser entregada al área a auditarse con 5 días hábiles de anterioridad.

### **Etapa No.4: Ejecutar la auditoría interna calidad**

El coordinador y/o jefe de calidad deberá citar y efectuar la reunión de apertura, garantizando que en dicha sesión participen el equipo de auditoria, líderes de área y el personal auditados con el fin de dar a conocer el plan de auditoria y la metodología que se va a desarrollar de cara al proceso.

El coordinador y/o jefe de calidad debe iniciar con la recolección de la información con base en la hoja “**Lista de verificación auditoria interna**”, dichas evidencias pueden ser por medio de entrevista, verificación de registros del área auditada, revisión de áreas de trabajo, observación directa de actividades ejecutadas en la operación o actividades relacionadas en la operativa diarias del proceso a auditar, posterior a esto el coordinador y/o jefe de calidad debe relacionar en su hoja de seguimiento los hallazgos evidenciados.



	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>	Versión :01
		Código: P04-GCA-01
		Fecha: 25/08/2020

Una vez relacionados los hallazgos de cara a lo evidenciado el equipo de auditoria debe elaborar el informe, el cual llevará todas las observaciones objetiva la evidencia y/o soporte que sustente dichas observaciones.

### **Etapa No.5: Resultado y seguimiento de la auditoría interna calidad**

Una vez el coordinador y/o jefe de calidad finalice la elaboración del informe final de auditoria, deberá programar una sesión de cierre con el fin de presentar el informe y validarlo con los auditados. En ella deben participar el equipo auditor, los auditados y los responsables de área/proceso.

En esta reunión también se deben presentar de manera verbal las fortalezas y las debilidades detectadas en desarrollo de la Auditoría Interna.

El coordinador y/ jefe de calidad debe laborar y remitir el informe final de la Auditoría Interna de Calidad al Gerente General, seguido identificar las causas de las no conformidades, Definir las acciones correctivas frente a las no conformidades identificadas y Remitir al área responsable y a las demás instancias establecidas en el Programa de Auditoría Interna de Calidad, dentro de cinco (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la reunión de cierre, el plan de mejoramiento diligenciado.

Finalizando el coordinador y/o jefe de calidad debe garantizar la documentación y seguimiento de los planes de acción entregados por cada una de las áreas de cara a los hallazgos identificados.


#### **5. Documentos asociados**

- NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.


#### **6. Formatos anexos**

1	PLAN DE AUDITORIA.	F05-GCA-01
2	PROGRAMA DE AUDITORIAS	F06-GCA-01
3	REPORTE DE AUDITORIA CALIDAD	F07-GCA-01

4	APERTURA Y CIERRE DE AUDITORIA	F08-GCA-01
5	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	Código

	<b>Programa de auditorias</b>		Versión :01
			Código: C-GG-01
			Fecha: 01/09/2020
Nombre de la auditoria			
Objetivo de la auditoria			
Alcance de la auditoria			
Área a auditar	Responsable del área	Fecha planteada	
Observaciones			
Elaboró			
Aprobó			

	<b>Reporte Auditoria</b>		Versión :01
			Código: C-GG-01
			Fecha: 2/09/2020
<b>Objetivo</b>			
<b>Alcance</b>			
<b>Proceso auditado:</b>			
<b>Equipo auditor:</b>			<b>Puntos Fuertes</b>
<b>Documentación de referencia:</b>			
<i>No Conformidades</i>		<b>Puntos Debiles</b>	
Observaciones			
<i>Capacidad del proceso para apoyar el logro de los objetivos:</i>			
<i>Nombre del auditor</i>			
<i>Auditor jefe:</i>	<i>Fecha:</i>		
<i>Firma:</i>			

	<b>Apertura y cierre Auditoria</b>		Versión :01
			Código: C-GG-01
			Fecha: 01/02/2020
<b>Auditoria</b>			
<b>Alcance</b>			
<b>Proceso auditado:</b>			
<b>Equipo auditor:</b>	detallar nombre y cargo.	<b>Fecha Inicio</b>	
<b>Documentación de referencia:</b>			
<i>Observaciones</i>			<b>Fecha Cierre</b>
<i>Fecha de entrega de informe de la auditoria</i>			
<b>Se entrega a:</b>			
<b>Auditor jefe:</b>	<b>Fecha:</b>		
<b>Firma:</b>			

	<b>Lista de verificación auditoria Interna.</b>		No. de auditoria: xx
			Código: C-GG-01
			Fecha: S01/09/2020
<b>Tipo de auditoria</b>	<i>Inicial: (marca X)</i>	<i>Seguimiento: (marca X)</i>	
<b>Área proceso</b>			
<b>Responsable</b>			<b>Auditado</b>
<i>Pregunta /actividad o registro</i>	<i>Auditado</i>	<i>Hallazgos de auditoria</i>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisó y aprobó:</b>		

## 7. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa

	<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA</b>		Versión :01
			Código: P05-GCA-01
			Fecha: 08/09/2020

### 1. Programa Anual de Auditorías Internas

<b>Generalidades del programa</b>			
<b>Programa No.</b>	x	<b>Duración:</b>	xx
<b>No. de Auditorías</b>	xx		
<b>Objetivos:</b>			
<b>Alcance:</b>			
Según su forma		Según su alcance	

Tipo de auditorías:	Únicas:		Internas o de primera parte:	
	Combinadas:		Externas o de segunda parte:	
	Conjuntas:		Externas de certificación o de tercera parte:	

### Especificaciones del programa de auditorías

Procedimiento del programa de auditoría:

Criterios de auditoría:

Métodos de auditoría:

En fase de planificación

En sitio sin interacción humana

En fase de realización

En sitio con interacción humana

El equipo auditor, auditado, observadores y expertos técnicos se sujetarán a los procesos para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad definidos por Dinamic Service S.A.S.

### Equipos de auditores internos

Equipo A	Equipo B	Equipo C
Auditor Líder del equipo:	Auditor Líder del equipo:	Auditor Líder del equipo:
Auditor(es): 1. 2. 3.	Auditor(es): 1. 2. 3.	Auditor(es): 1. 2. 3.
Experto Técnico (s): 1. 2.	Experto Técnico (s): 1. 2.	Experto Técnico (s): 1. 2.
Observador(es): 1. 2.	Observador(es): 1. 2.	Observador(es): 1. 2.

### Cronograma de auditorías internas

No.	Requisitos/Proceso/Actividad	Criterios	Equipo auditor	Mes												
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Sistema de Gestión de Calidad	ISO 9001:2015	Equipo A													
2	Reclutamiento y Selección de Personal	ISO 9001:2015 (7.1.2)	Equipo B													
3	Entrenamiento y Competencia del Personal	ISO 9001:2015 (7.2.7.3)	Equipo C													
4	Nómina y Servicios al Personal	ISO 9001:2015 (7.1.1.7.1.2)	Equipo D													
5	Gestión Comercial	ISO 9001:2015 (7.1.1.7.1.2)	Equipo E													
6	Proceso de venta	ISO 9001:2015 (7.1.1.7.1.2)	Equipo F													
7	Proceso de verificación de calidad	ISO 9001:2015 (5.1.2.8.2)	Equipo G													
8	Proceso de PQR'S	ISO 9001:2015 (8.4)	Equipo A													
9	Gestión gerencial y estratégica	ISO 9001:2015 (8.5)	Equipo B													

## Recursos del programa de auditoria

No.	Recurso	Tipo	Con quién gestionarlo	Presupuesto

### 2. Revisión y aprobación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

## Anexo J. Procedimientos y formatos de acciones correctivas y de mejora

	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD</b>	Versión :01
		Código: P06-GCA-01
		Fecha: 15/09/2020

**1. Objetivo.**

El procedimiento de no conformidad se realiza con el objetivo de establecer e identificar las no conformidades, a su vez, determinar las causas de su generación, de igual forma para que se lleve a cabo la planificación de acciones correctiva y preventivas que contribuyan a que las mismas no vuelvan a suceder.

**2. Alcance.**

Aplica a todas las no conformidades detectadas en el proceso de auditoría interna de calidad y/o las detectadas en el marco del control del sistema de gestión de calidad.

**3. Definiciones.**

Evidencias: información cuya veracidad se demuestra, basa en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.

Informe Auditoría Interna: Presenta las generalidades del plan de auditoría y detalla las no conformidades establecidas en el examen.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado de la norma.

No Conformidad Mayor: Ausencia de un elemento exigido en la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

No Conformidad Menor: Incumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de Gestión de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del proceso.

Observación: Constatación hecha en el curso de una auditoría de la calidad y verificada por evidencias objetivas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD</b>	Versión :01
		Código: P06-GCA-01
		Fecha: 15/09/2020

Plan de Auditoría: Describe las técnicas y procedimientos a emplearse durante un examen. Los prepara el auditor líder.

Acción preventiva: Acción que se evalúa y se planifica para eliminar las causas de una no conformidad, o cualquier acción que se realice con el fin de mitigar que se produzca alguna acción.

Acción correctiva: Acción que se evalúa y planifica con el fin de eliminar las acciones y causas de una no conformidad, a su vez, que permiten que la situación no se repita nuevamente.

#### 4. Condiciones Generales

##### 4.1. Descripción del proceso

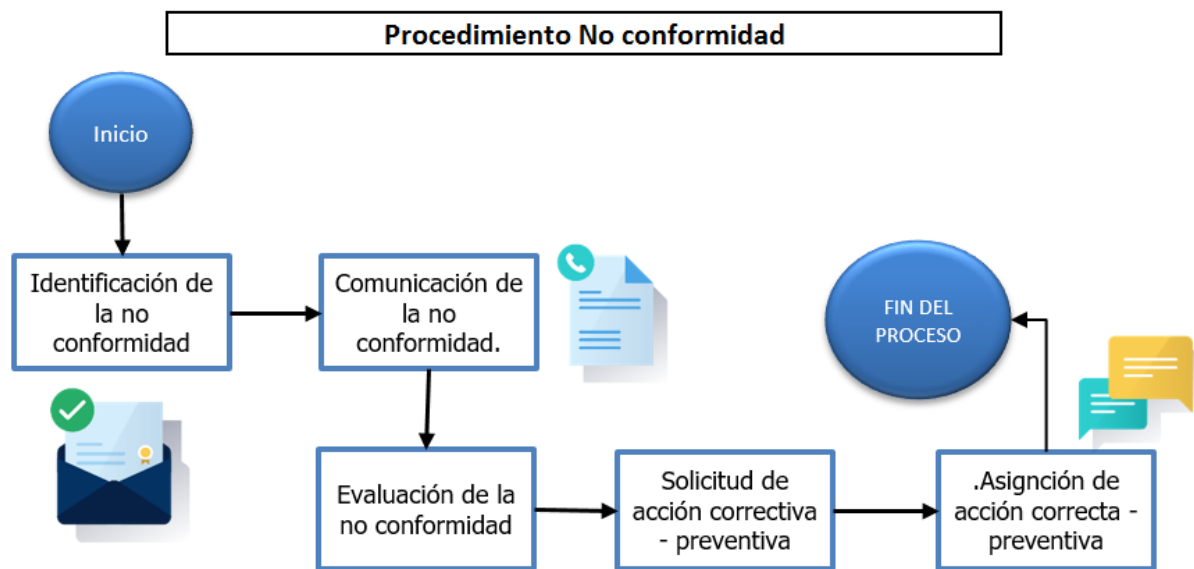


Figura: Fuente propia.

##### Etapa No.1: Identificación de no conformidad

El coordinador de calidad o jefe de calidad debe identificar si en los procesos o procedimientos se aplica una mala práctica de calidad, se incumple un procedimiento definido, si se identificó

		Versión :01
--	--	-------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD</b>	Código: P06-GCA-01
		Fecha: 15/09/2020

Alguna novedad en auditorías internas y externas y/o si se recibe una queja de cliente interno o externo, todo lo anterior es catalogado como una no conformidad y debe ser reportada.

En caso de identificar alguna de las situaciones nombradas anteriormente se debe diligenciar en el formato definido **“Identificación de no conformidad”**.

Es importante recalcar que no solo el responsable del área de calidad tiene el deber de proceder con el reporte, si algún funcionario de la compañía, identificar una no conformidad, debe proceder con el reporte al área de calidad para su evaluación y seguimiento.

### **Etapas No.2: Comunicación de la no conformidad.**

Cerrada la etapa anterior, es mandatorio que la no conformidad sea reportada al área de calidad, dicha no conformidad debe ser presentada con el formato definido para tal fin con el siguiente detalle:

- Fecha de ocurrencia.
- Proceso en el cual se identificó
- Situación presentada
- Problemática por la cual se generó la no conformidad
- Análisis de causa (Se debe aplicar una metodología que permita aplicar la causa de la no conformidad o en su defecto identificar el proceso causa – efecto, se recomienda la metodología de los 5 ¿por qué?).
- Quien recibió la solicitud de no conformidad

### **Etapas No.3: Evaluación de la no conformidad**

El área de calidad en cabeza de su coordinador y/o jefe de calidad, deberá iniciar un proceso de evaluación detallado de la no conformidad recibida, a su vez, en el análisis deberá identificar los impactos producidos en todos los entornos con posible afectación.

El coordinador y/o jefe de calidad deberá iniciar el estudio de la medida de intervención la cual debe ser la eliminación de la no conformidad.



	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD</b>	Versión :01
		Código: P06-GCA-01
		Fecha: 15/09/2020

#### **Etapa No.4: Solicitud de asignación preventiva - correctiva**

El coordinador y/o jefe de calidad una vez identificada la acción a debe elaborar un plan de acción que permita la mitigación de la no conformidad, para ello se debe diligenciar el formato definido y nombrado “**Solicitud de acciones preventivas – correctivas**” con detalles como:

- Auditor
- Fecha
- Apartado de la norma
- Descripción de la no conformidad
- Acción correctiva
- Comprobación de la eficacia de la acción

#### **Etapa No.5: Asignación de acción preventiva - correctiva**

Una vez se realiza la solicitud de asignación de la acción, se debe proceder con la asignación de la misma para su ejecución y seguimiento, con el fin de mitigar que la no conformidad identificada pueda tener una ocurrencia futura.


#### **5. Documentos Referencia.**

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.

NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

#### **6. Formatos Anexos.**

1	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS	CÓDIGO
2	FORMATO DE ACCIÓN CORRECTIVA - PREVENTIVA	CÓDIGO
3	IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	CÓDIGO

	<b>Formato de acción correctiva - preventiva</b>
<b>Acción correctiva a llevar a cabo</b>	<b>Acción número:</b>
<b>Origen del problema:</b>	
<p>Tipo: (origen de la acción correctiva/preventiva, normalmente una no conformidad de auditoría)  Código de referencia: (código de la no conformidad a la que se refiere)  Descripción: (descripción de la no conformidad por la que se ha abierto esta acción correctiva)  Causa: (descripción de cuál es el motivo de la no conformidad)</p>	
<b>Acción que hay que llevar acabo:</b>	
<p>Tipo: (en este caso correctiva, podría ser de mejora o preventiva)  Título: (título genérico de la acción correctiva/preventiva)  Aplicable a: (área en la cuál es aplicable la acción que es preciso llevar a cabo)  Fecha final de propuesta: (fecha límite para llevar a cabo la acción)  Descripción: (detallar la acción que hay que llevar a cabo)</p>	
<p>Nombre de quien aprueba la acción:  Firma:  Fecha:</p>	
<b>Lista de distribución:</b>	

## 7. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	Versión :01
		Código: P07-GCA-01
		Fecha: 15/09/2020

### 1. Objetivo

El procedimiento de acciones correctivas y de mejora se realiza con el objetivo de establecer e identificar las no conformidades, a su vez, determinar las causas de su generación, de igual forma para que se lleve a cabo la planificación de acciones correctiva y preventivas que contribuyan a que las mismas no vuelvan a suceder.

### 2. Alcance

Aplica a todas las no conformidades detectadas en el proceso de auditoría interna de calidad y/o las detectadas en el marco del control del sistema de gestión de calidad.

### 3. Definiciones

Evidencias: información cuya veracidad se demuestra, basa en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.

Informe Auditoría Interna: Presenta las generalidades del plan de auditoría y detalla las no conformidades establecidas en el examen.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado de la norma.

No Conformidad Mayor: Ausencia de un elemento exigido en la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

No Conformidad Menor: Incumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de Gestión de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del proceso.

Observación: Constatación hecha en el curso de una auditoría de la calidad y verificada por evidencias objetivas.

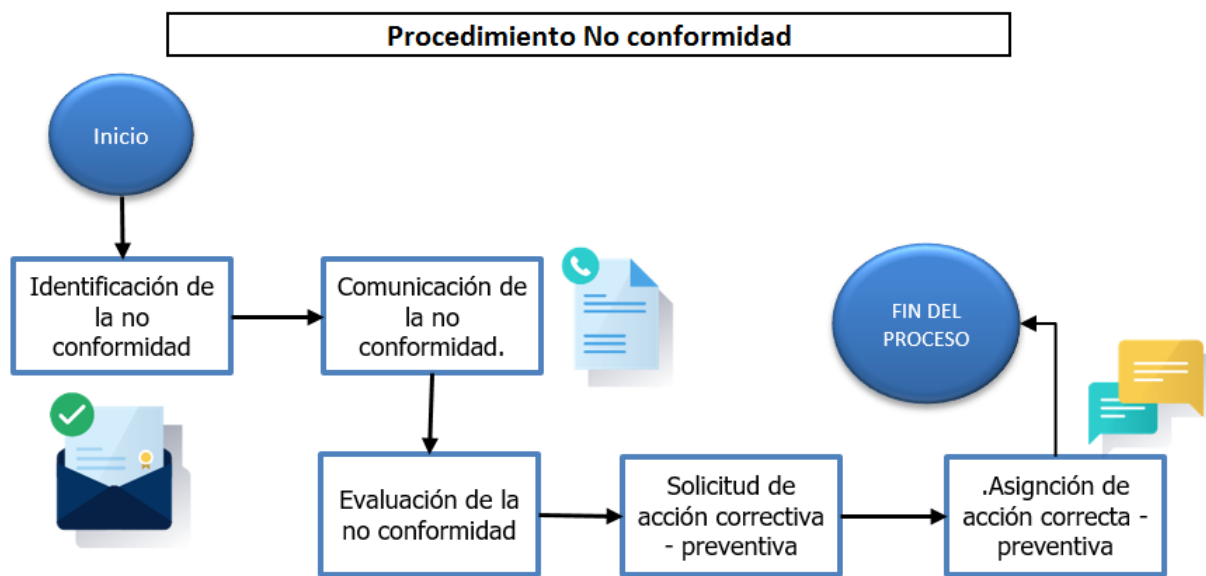
Plan de Auditoría: Describe las técnicas y procedimientos a emplearse durante un examen. Los prepara el auditor líder.

Acción preventiva: Acción que se evalúa y se planifica para eliminar las causas de una no conformidad, o cualquier acción que se realice con el fin de mitigar que se produzca alguna acción.

Acción correctiva: Acción que se evalúa y planifica con el fin de eliminar las acciones y causas de una no conformidad, a su vez, que permiten que la situación no se repita nuevamente.

## 4. Condiciones Generales

### 4.1. Descripción del proceso



#### **Etapas No.1: Identificación de no conformidad**

El coordinador de calidad o jefe de calidad debe identificar si en los procesos o procedimientos se aplica una mala práctica de calidad, se incumple un procedimiento definido, si se identificó alguna novedad en auditorías internas y externas y/o si se recibe una queja de cliente interno o externo, todo lo anterior es catalogado como una no conformidad y debe ser reportada.

En caso de identificar alguna de las situaciones nombradas anteriormente se debe diligenciar en el formato definido **“Identificación de no conformidad”**.

Es importante recalcar que no solo el responsable del área de calidad tiene el deber de proceder con el reporte, si algún funcionario de la compañía, identificar una no conformidad, debe proceder con el reporte al área de calidad para su evaluación y seguimiento.

### **Etapas No.2: Comunicación de la no conformidad**

Cerrada la etapa anterior, es mandatorio que la no conformidad sea reportada al área de calidad, dicha no conformidad debe ser presentada con el formato definido para tal fin con el siguiente detalle:

- Fecha de ocurrencia.
- Proceso en el cual se identifico
- Situación presentada
- Problemática por la cual se generó la no conformidad
- Análisis de causa (Se debe aplicar una metodología que permita aplicar la causa de la no conformidad o en su defecto identificar el proceso causa – efecto, se recomienda la metodología de los 5 ¿por qué?).
- Quien recibió la solicitud de no conformidad

### **Etapas No.3: Evaluación de la no conformidad**

El área de calidad en cabeza de su coordinador y/o jefe de calidad, deberá iniciar un proceso de evaluación detallado de la no conformidad recibida, a su vez, en el análisis deberá identificar los impactos producidos en todos los entornos con posible afectación.

El coordinador y/o jefe de calidad deberá iniciar el estudio de la medida de intervención la cual debe ser la eliminación de la no conformidad.

### **Etapas No.4: Solicitud de asignación correctiva y de mejora**

El coordinador y/o jefe de calidad una vez identificada la acción a debe elaborar un plan de acción que permita la mitigación de la no conformidad, para ello se debe diligenciar el formato definido y nombrado **“Solicitud de acciones correctivas y/o de mejora”** con detalles como:

- Auditor
- Fecha
- Apartado de la norma
- Descripción de la no conformidad
- Acción correctiva
- Comprobación de la eficacia de la acción

#### **Etapa No.5: Asignación de acción correctivas y de mejora**


Una vez se realiza la solicitud de asignación de la acción, se debe proceder con la asignación de la misma para su ejecución y seguimiento, con el fin de mitigar que la no conformidad identificada pueda tener una ocurrencia futura.


#### **5. Documentos Asociados**


- NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- NTC ISO 9001-2015 Requerimientos.

#### **6. Formatos anexos**

1	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	F11-GCA-01
3	IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	F13-GCA-01
2	FORMATO DE ACCIÓN CORRECTIVA – PREVENTIVA	Código

	<b>Solicitud de acciones correctivas y de mejora</b>	Versión :01
		Código: F11-GCA-01
		Fecha: 15 Septiembre de 2020
<b>Proceso Auditado:</b>		<b>Código de auditoría:</b>
		<b>No Conformidad</b>
Dpto.:	Requisitos del sistema:	Apartado de la norma:
Responsable:		Documento, versión:
Auditor jefe:	Auditor/Observador:	Fecha:
Descripción de la no conformidad:		
		Fecha:                      Firma del auditor:
Acción correctiva emprendida:		
		Fecha:                      Firma de la organización:
Comprobación de la eficacia de la acción tomada:		
		Fecha:                      Firma del auditor:

	<b>Formato de acción correctiva y de mejora</b>
<b>Acción correctiva a llevar a cabo</b>	<b>Acción número:</b>
Origen del problema:	
Tipo: (origen de la acción correctiva/preventiva, normalmente una no conformidad de auditoría) Código de referencia: (código de la no conformidad a la que se refiere) Descripción: (descripción de la no conformidad por la que se ha abierto esta acción correctiva)	
Acción que hay que llevar acabo:	
Tipo: (en este caso correctiva, podría ser de mejora o preventiva) Título: (título genérico de la acción correctiva/preventiva) Aplicable a: (área en la cuál es aplicable la acción que es preciso llevar a cabo) Fecha final de propuesta: (fecha límite para llevar a cabo la acción) Descripción: (detallar la acción que hay que llevar a cabo)	
Nombre de quien aprueba la acción: Firma: Fecha:	
Lista de distribución:	

	<b>Identificación de no conformidad</b>	Versión :01 Código: F13-GCA-01 Fecha: 22/09/2020
Fecha	Proceso	Nombre - cargo del colaborador
<b>Situación</b> (Detalle el problema encontrado de forma clara y entendible)		
<b>Problemática</b> (Descripción de quienes pueden ser afectados por las no conformidades identificadas)		
<b>Análisis de causa</b>		
¿Porqué?	¿Porqué?	¿Porqué?
Recibido por:		
Aprobado por:		



## 7. Control de cambios

Los cambios deben ser considerados de un modo integrado y durante todo el ciclo de vida del presente procedimiento, en supervisar las solicitudes de cambio, aprobar aquellos cambios que se consideren convenientes y gestionar la implementación de los mismos.

Versión	Descripción	Elaboración	Revisión	Aprobó	Fecha
1	Creación de procedimientos bajo requerimientos de la institución	Barrantes Jonathan, Zambrano Alison , Rodriguez Roman			22/10/2020

## 8. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia una vez sea aprobado por la gerencia de Dinamic Service S.A.S y será evaluado en función de las necesidades de la empresa.

Anexo K. Cotización externa de diseño y documentación



---

Bogotá, 15/10/2020

**Señores**  
**DINAMIC & SERVICE S.A.S**  
**La ciudad**

Asunto: Oferta consultoría acompañamiento Sistema de Gestión de Calidad y Auditoría Interna.

Cordial Saludo. En respuesta a su solicitud me permito presentar la siguiente propuesta para el servicio de Consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) criterio: ISO 9001:2015.

### **PROPUESTA**

**La consultoría incluye:**

Acompañamiento para la documentación y levantamiento de registros para el Sistema de Gestión de Calidad, hasta auditoría de otorgamiento de Certificado de Gestión de Calidad por un ente acreditado por ONAC (Organismo Nacional de Acreditación).

- Revisión de la información preliminar, conocimiento de los procesos – Mapa de procesos, caracterización de procesos
- Documentación de los procesos fundamentales
- Documentación de los procedimientos
- Instructivos – Manuales
- Sensibilización, implementación
- Acompañamiento Revisión por la Dirección.
- Asesoría selección ente certificador
- Acompañamiento Auditoría de otorgamiento – Planes de acción hasta cierre efectivo RNC (Registros no conformes).

---

Calle 143 No. 46-55 – TELS: 310.3491201-3054422705  
Email: [dinedcardona@gmail.com](mailto:dinedcardona@gmail.com) – [contacto.dyltlda@gmail.com](mailto:contacto.dyltlda@gmail.com)  
Bogotá - colombia



## **METODOLOGÍA**

- Acompañamiento tiempo Parcial dentro de la organización (A convenir- 4 horas \* semana)
- Firma de acuerdo de confidencialidad de la información (Según criterio del cliente-Si Aplica)
- Firma de documento contractual (Según aceptación de la oferta por cliente)
- Etapas: Sensibilización – Diseño - Documentación-

## **RECURSOS**

- Espacio de trabajo disponible dentro de la organización
- Equipo de cómputo, reproducción de documentos e impresión (Si aplica)
- Espacio físico para almacenamiento de la documentación (Archivador)
- Elementos de papelería
- Acceso a la documentación de la empresa (Bajo supervisión)

## **PLAZO ESTIMADO**

Se proyecta un plazo estimado por etapas, así:

Etapa Sensibilización:	0.5 meses
Etapa Diseño:	1 meses
Etapa Documentación:	2 meses

Total: 3.5 meses



## INVERSIÓN

Total Consultoría: .....\$ 6.000.000.00  
(Más IVA)

## FORMA DE PAGO:

**Alternativa 1:** Pago Mensual: Servicio de Consultoría \* Mes / 3 .....\$ 2.000.000.00

### Alternativa 2:

Anticipo Firma de contrato.....	\$ 1.800.000.00
Mes 1 .....	\$ 1.500.000.00
Mes 2.....	\$ 1.500.000.00
Mes 3.....	\$ 1.200.000.00

## NOTAS:

- ✓ Valor de la oferta no incluye IVA
- ✓ Oferta vigente por quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su presentación.
- ✓ Una vez aceptada la oferta, se firma contrato y acuerdo de confidencialidad (Si aplica), se presenta cronograma de trabajo.
- ✓ Este valor a pagar incluye únicamente la consultoría en el diseño y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la normatividad ISO 9001:2015

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida.

Atentamente,

**LUZ DINED CARDONA PERDOMO**  
Representante Legal  
D&L Quality Consulting