

**ESTABLECIMIENTO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE  
CAPACITACION EN SISTEMAS INFORMATICOS, MANTENIMIENTO  
TECNICO Y TECNOLOGICO Y COMERCIALIZACION Y VENTA DE  
EQUIPOS Y SOFTWARE EN MULTICOMPUTO LTDA., EN ATENCION DE  
LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC - ISO 9001: 2000**

**VLADIMIR SUAREZ GARCIA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2004**

**ESTABLECIMIENTO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE  
CAPACITACION EN SISTEMAS INFORMATICOS, MANTENIMIENTO  
TECNICO Y TECNOLOGICO Y COMERCIALIZACION Y VENTA DE  
EQUIPOS Y SOFTWARE EN MULTICOMPUTO LTDA., EN ATENCION DE  
LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC - ISO 9001: 2000**

**VLADIMIR SUAREZ GARCIA**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Ingeniero Industrial**

**Director  
NESTOR RAUL ORTIZ  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2004**

Al Señor Nuestro Dios, por guiar mis pasos y orientar mis acciones,  
a mis padres Freddy Suárez y Morela García por su incondicionalidad, apoyo,  
comprensión y esfuerzo durante estos años,  
a mis hermanos Karla y Sergio por su permanente apoyo,  
y a mi novia, Consuelo, por enseñarme la importancia de no desfallecer en los  
momentos más difíciles y brindarme el apoyo necesario para culminar con éxito mi  
proyecto.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Industrial de Santander y, en su nombre, a la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales por la calidad en su formación humana y académica.

Al cuerpo Administrativo, Comercial y Operativo de Multicómputo Ltda., por su decidida participación y contribución en la ejecución del proyecto.

Al Ingeniero Carlos Lizarazo, Consultor de la Empresa, por sus valiosas y dedicadas orientaciones.

Al Ingeniero Néstor Ortiz, director de este proyecto y profesor de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales por sus aportes.

A mis compañeros de la Universidad, por haberme aportado su conocimiento e intuición, esencial para la correcta culminación del proyecto.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	1
1. OBJETIVOS	3
1.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. JUSTIFICACION	5
3. MARCO TEORICO	7
3.1 CALIDAD	7
3.1.1 Definición de calidad	8
3.1.2 Historia y filosofía de la calidad.	9
3.2 FILOSOFIAS DE CALIDAD	14
3.2.1 Estrategias de Deming	14
3.2.2 Filosofía de Juran	16
3.2.3 Filosofía de Crosby	16
3.2.4 Filosofía de Ishikawa	18
3.2.5 Filosofía de Feigenbaum	18
3.3 CICLO ADMINISTRATIVO DE LA CALIDAD	19
3.3.1 Planear	20
3.3.2 Hacer	22
3.3.3 Verificar	22
3.3.4 Actuar	23
3.4 NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2000	23

3.4.1	Evolución de las normas ISO	26
3.4.2	Funciones de las normas ISO 9000	28
3.5	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	30
4.	MARCO INSTITUCIONAL	43
4.1	IDENTIFICACION	43
4.2	ANTECEDENTES	43
4.3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	45
4.3.1	División Mantenimiento	45
4.3.1.1	Productos y Servicios	47
4.3.2	División Capacitación	49
4.3.2.1	Ofertas de capacitación	51
4.3.3	División Equipos y Software	52
4.4	RECURSOS	58
4.4.1	Recurso humano	58
4.4.2	Infraestructura	58
5.	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	60
5.1	DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	60
5.1.1	Mapa de competitividad	60
5.1.1.1	Resultados del Diagnóstico	61
5.1.1.2	Plan para alcanzar la competitividad	65
5.1.2	Evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.	69
5.1.2.1	Alcance	69
5.1.2.2	Objetivos de la auditoria de diagnostico	70

5.1.2.3	Elementos necesarios para dar curso a la auditoria	70
5.1.2.4	Fecha de la auditoria	71
5.1.2.5	Asignación de responsables	71
5.1.2.6	Ejecución de la auditoria	71
5.1.2.6.1	Auditoria de Diagnóstico	72
5.1.2.7	Resultados de la auditoria	93
5.2	PLANIFICACION ESTRATEGICA	95
5.2.1	Misión	95
5.2.2	Visión	97
5.2.3	Factores clave de éxito	98
5.2.3.1	FCE División Equipos y Software	99
5.2.3.2	FCE División Mantenimiento	100
5.2.3.3	FCE División Capacitación	101
5.2.4	Estructura orgánica	103
5.3	ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	103
5.3.1	Compromiso Gerencial	105
5.3.2	Nombramiento del representante del SGC	106
5.3.3	Establecimiento de grupos de trabajo	107
5.3.3.1	Grupos primarios	107
5.3.3.2	Grupo de jefes de división	109
5.3.3.3	Comité de calidad	110
5.3.4	Sensibilización del personal	114
5.3.5	Capacitación en aspectos referentes al SGC	116
5.3.6	Definición del alcance del sistema de gestión de la calidad	118
5.3.7	Exclusión de los numerales de la NTC ISO 9001:2000 no aplicables	119

5.3.8	Establecimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad	119
5.3.8.1	Política de calidad	119
5.3.8.2	Objetivos de Calidad	121
5.3.9	Definición de los procesos principales y construcción del mapa de procesos	123
5.3.10	Definición de indicadores para el monitoreo de los objetivos de calidad	132
6.	DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	141
6.1	ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL	142
6.1.1	Determinación de las necesidades de documentación	142
6.1.2	Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización	145
6.1.3	Diseño del sistema documental.	148
6.1.4	Elaboración de los documentos.	149
6.1.5	Implantación del sistema documental.	156
6.1.6	Mantenimiento y mejora del sistema	157
6.2	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	157
7.	AUDITORIA DE SUFICIENCIA Y PLAN DE MEJORA	161
7.1	ALCANCE	161
7.2	OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE SUFICIENCIA	162
7.3	FECHA DE LA AUDITORIA	162
7.4	ASIGNACION DE RESPONSABLES	162
7.5	EJECUCION DE LA AUDITORIA	163

7.6	RESULTADOS DE LA AUDITORIA	164
7.7	NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL S.G.C	182
7.8	CONCLUSIONES DE LA PRIMERA AUDITORIA DE SUFICIENCIA	182
7.9	PLAN DE MEJORA	185
	CONCLUSIONES	191
	RECOMENDACIONES	194
	BIBLIOGRAFIA	196
	ANEXOS	198

## LISTADO DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 01 El ciclo de la mejora continua	20
Figura No. 02 Logotipos Hewlett Packard - Compaq	49
Figura No. 03 Estructura orgánica Multicómputo Ltda.	104
Figura No. 04 Estructura del Comité de Calidad	111
Figura No. 05 Mapa de procesos de S.G.C.	126
Figura No. 06 Etapas para la implementación del sistema documental	141
Figura No. 07 Estructura Documental Multicómputo Ltda.	148

## LISTADO DE CUADROS

	Pág.	
Cuadro No. 01	Objetivo principal de la administración de Calidad y del Aseguramiento de la Calidad	29
Cuadro No. 02	Identificación institucional Multicómputo Ltda.	43
Cuadro No. 03	Estructura oferta mantenimiento semestral	47
Cuadro No. 04	Estructura curso Auxiliar en Sistemas	51
Cuadro No. 05	Estructura Ciclo Técnico	51
Cuadro No. 06	Estructura Cursos Especiales	52
Cuadro No. 07	Estructura Seminarios especiales	52
Cuadro No. 08	Ficha Técnica Equipo USPC – P42640	53
Cuadro No. 09	Ficha Técnica Equipo USPC – P42680i-845	54
Cuadro No. 10	Ficha Técnica Equipo USPC – P42680i-865	55
Cuadro No. 11	Ficha Técnica Equipo USPC – P42680i-865HT	56
Cuadro No. 12	Ficha Técnica Equipo USPC – C2440B	57

## LISTADO DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 01 Mapa Estratégico del S.G.C. División Mantenimiento	136
Tabla No. 02 Mapa Estratégico del S.G.C. División Mantenimiento	138
Tabla No. 03 Mapa Estratégico del S.G.C. División Mantenimiento	140
Tabla No. 04 Matriz de Responsabilidades y Autoridades	154

## LISTADO DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO A	Manual de Calidad	199
ANEXO B	Manual de Funciones y Competencias	295
ANEXO C	Lista de Chequeo y de Verificación para la Auditoria de suficiencia	395
ANEXO D	Informe de Avance	402
ANEXO E	Plan de Mejora	405

## RESUMEN

### TITULO

Establecimiento, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de Capacitación en sistemas informáticos, mantenimiento técnico y tecnológico y comercialización y venta de equipos y software en Multicómputo Ltda., en atención de los requisitos establecidos en la NTC - ISO 9001: 2000\*.

### AUTOR

Vladimir Suárez García\*\*

### PALABRAS CLAVES

Proceso  
Calidad  
Mejora Continua  
Sistema documental

### DESCRIPCION

En el presente documento, se describen las etapas desarrolladas para el establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Multicómputo Ltda., en función de los procesos identificados para las diferentes unidades estratégicas de negocios. Este hecho se constituye en un mecanismo válido para alcanzar la competitividad de la organización, en términos de la capacidad de la misma para ingresar a nuevos mercados manteniendo la cuota de participación en los existentes, bajo el objetivo claro de satisfacer las necesidades y expectativas de los Clientes.

Inicialmente se describe la ejecución de actividades de diagnóstico, orientadas a identificar la posición competitiva de la organización en los mercados en los que actúa y los aspectos vinculados a las necesidades de emisión y modificación de documentación, en atención de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000. Acto seguido se desarrollan actividades de Planificación Estratégica orientadas a Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyando las mismas en jornadas continuas de sensibilización y capacitación del personal.

La ejecución de las actividades enunciadas fue conducente a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los términos inicialmente planificados, de lo cual se destaca que el objetivo del sistema documental no se limitó a la configuración de los documentos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000, sino que trascendió a la utilización del mismo como una herramienta de gestión para la ejecución de los procesos y la toma de decisiones. Sin duda alguna, la participación activa del personal fue un complemento importante en el diseño y desarrollo de estrategias orientadas a la consecución del objetivo trazado por la alta dirección en pro de la mejora continua de toda la organización.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas  
Ingeniería Industrial  
Ing. Néstor Raúl Ortiz

## SUMMARY

### TITLE

Establishment, documentation and implementation of a System of Management of the Quality for the processes of Training in computer science systems, technical and technological maintenance and commercialization and sale of equipment and software in Multicómputo Ltda., in attention of the requirements established in NTC - ISO 9001: 2000\*.

### AUTHOR

Vladimir Suárez García\*\*

### KEY WORDS

Process  
Quality  
Continuous improvement  
Documentary System

### DESCRIPTION

Presently document, the developed stages are described for the establishment and implementation of the System of Administration of the Quality in Multicómputo Ltda., in function of the identified processes for the different strategic units of business. This fact is constituted in a valid mechanism to reach the competitiveness of the organization, in terms of the capacity of the same one to enter to new markets maintaining the holding in quota the existent ones, under the clear objective of satisfying the necessities and expectations of the Clients.

Initially the execution of activities is described of diagnostic, guided to identify the competitive position of the organization in the markets in those that it acts and the tied aspects to the emission necessities and documentation modification, in attention of the requirements of the NTC ISO 9001:2000. Followed act is developed activities of Strategic Planning guided to Plan the System of Administration of the Quality, supporting the same ones in continuous days of sensitization and training of the personnel.

The execution of the enunciated activities was conducive to the implementation of the System of Management of the Quality in the terms initially planned, of which it stands out that the objective of the documentary system was not limited the configuration of documents necessary to give fulfillment to the requirements of the Norm NTC ISO 9001:2000, but rather it transcended to the use of the same one as an administration tool for the execution of the processes and the taking of decisions. Without a doubt some, the personnel's active participation was an important complement in the design and development of oriented strategies to the attainment of the objective traced by the high direction for the continuous improvement of all the organization.

---

Project of Degree

\*\* Faculty of Engineerings Physical-mechanical  
Industrial Engineering  
Engineer Néstor Raúl Ortiz

## **INTRODUCCION**

Como respuesta ante las continuas necesidades de cambio inducidas por el entorno, han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o válido para las organizaciones y la sociedad. De manera congruente con lo anterior, se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma las organizaciones acepte invertir todo su talento en ellas, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección correspondencia hacia ese esfuerzo.

La Organización Internacional para la Normalización, ISO, desarrolló las Normas ISO 9000, con una primera versión enfocada hacia el aseguramiento de la calidad, visión que fue analizada y revisada, obteniéndose en la última versión del año 2000 una guía para la implementación del sistema y su posterior certificación. El modelo propuesto en la norma ISO 9000 en su versión del año 2000 es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas para hacerse al incierto mar de la globalización y capitalizar sus esfuerzos.

La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9000 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo indican la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Dicha experiencia ha mostrado que los resultados deseados se alcancen más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General

Establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de mantenimiento técnico y tecnológico, comercialización y venta de productos informáticos y capacitación en sistemas informáticos, en atención de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Asegurar el compromiso y la participación activa del personal de **Multicómputo Ltda.** en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la capacitación en la implementación del mismo y la creación y apropiación de una cultura de la calidad.
- Establecer la política y los objetivos de calidad como punto de referencia para el direccionamiento de **Multicómputo Ltda.**
- Conducir a **Multicómputo Ltda.** a la creación de condiciones de competitividad, aumentando su valor a través de la práctica cotidiana del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar la documentación requerida para garantizar que los propósitos establecidos son coherentes con las acciones realizadas y que se están desarrollando los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes; destacándose dentro de su elaboración el establecimiento de un Manual de Calidad, caracterizaciones de los procedimientos y los registros de la información que sea necesaria para suministrar evidencia objetiva de la efectividad de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de **Multicómputo Ltda.**

- Realizar una auditoria de suficiencia del sistema de gestión de la calidad que conduzca a la toma de acciones de mejora que se requieran para cumplir con los criterios de auditoria establecidos.

## 2. JUSTIFICACION

El proceso de la globalización económica impone nuevos retos a las empresas, exigiendo en ellas cambios radicales en la estructura, la estrategia y en la forma de hacer las cosas, esto con el fin de presentar al mercado además de un producto de excelente calidad, un servicio eficiente y sin reparos que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los nuevos clientes.

La transformación de la empresa tradicional que sabe hacer bien las cosas pero sin procesos eficientes y rigurosos que cuiden la calidad, el costo y que finalmente alcancen un nivel de excelencia hacia el cliente, es una necesidad más que una moda, este es sin duda un hecho que han identificado y asumido como un compromiso los directivos de **Multicómputo Ltda.**

La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de **Multicómputo Ltda.**, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características de los productos y servicios suministrados cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la dirección de la empresa para las diferentes unidades estratégicas que la conforman.

Otros beneficios que se pretenden alcanzar con el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Generar ante los clientes confianza respecto a la capacidad de los procesos y la calidad en los productos y servicios ofrecidos por la empresa.
- Orientar sus procesos a la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
- Brindar respuestas rápidas y flexibles a las exigencias de sus clientes.
- Perfilarse como una organización con mayores índices de productividad y competitividad.
- Controlar efectivamente el desarrollo de sus procesos para alcanzar los resultados deseados.
- Posicionar y mejorar la imagen de la organización frente a sus clientes y proveedores.
- Crear métodos que generen procesos de mejora continua.
- Establecer una mayor orientación hacia los objetivos empresariales.
- Evidenciar la capacidad de la organización frente a clientes actuales y potenciales.

### **3. MARCO TEORICO**

#### **3.1 CALIDAD**

El desarrollo y evolución en el concepto de calidad ha dado lugar a que las empresas asuman la misma en función de la naturaleza de sus operaciones, sin embargo, es claro que su esencia debe estar inmersa en todas las actividades de una empresa. Algunos de los postulados con los cuales suele identificarse la calidad son los siguientes:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una sublime expresión humana que revela la autentica naturaleza del hombre, cualidad que define a los líderes que trascienden a su tiempo.
- Lo de acuerdo para su uso.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Algunos de los precursores de lo que hoy conocemos como calidad asociaron su concepto de la siguiente manera:

Para W. Edwards Deming, la calidad no es otra cosa más que “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”.

Para el Dr. J. Juran; la calidad es “La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Kaoru Ishikawa, define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

### **3.1.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD**

Partiendo de los anteriores preceptos, se puede concluir que la calidad se define como “Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad”.

La meta de la industria competitiva, respecto a la calidad del producto, se puede exponer claramente: suministrar un producto o servicio en el cual su calidad haya sido diseñada, producida y sostenida a un costo económico y que satisfaga por entero al consumidor. Este hecho, desataca la importancia de la consideración de los tres elementos clave dentro de la gestión de la calidad moderna: *expectativas, cliente y menor costo*.

#### **Expectativas**

Un producto de calidad es aquel que atiende las necesidades y supera las expectativas de los clientes hacia los cuales va dirigido. El diseño y desarrollo de un producto debe atender con especial cuidado esta situación,

por cuanto si se sobrepasa las expectativas del cliente, estará pagando por una serie de funciones o cualidades que no desea, en tanto que si el producto no atiende sus mínimas expectativas, el cliente definitivamente no lo comprará. Lo anterior resalta la importancia de considerar no solo las necesidades sino también las expectativas en el desarrollo de un producto, puesto que de las mismas depende la fidelidad del cliente hacia el producto.

### **Cliente**

A nivel organizacional se distingue entre dos tipos de clientes, el cliente interno y el cliente externo. El primero es aquel que está vinculado directamente a las operaciones de la empresa, en tanto que el segundo consume el resultado final del proceso generado por el cliente interno.

### **Menor Costo**

En la gestión de la calidad moderna, el costo de los productos es un elemento de importante consideración por cuanto contribuye a la satisfacción de las necesidades y expectativas no solo del cliente sino también de las demás partes interesadas, entendidas estas como propietarios, accionistas, comunidad, etc.

### **3.1.2 HISTORIA Y FILOSOFÍA DE LA CALIDAD.**

Al principio de la historia del hombre, éste requirió de algunas herramientas para poder sobrevivir en el medio en el que se encontraba, así utilizó sus manos como una primera herramienta, lo que hizo que la fuerza física fuera determinante para su supervivencia. Lo más importante es tener las manos fuertes y desarrolladas, encontrando más tarde que los huesos de los animales fueran de mayor utilidad que sus propias manos; posteriormente

descubrió que los troncos de algunos árboles eran incluso más efectivos que los huesos de los animales u hombres.

Con el tiempo los utensilios se fueron perfeccionando para satisfacer cada vez mejor las necesidades prevalecientes en su medio ambiente, este constante desarrollo le permitió al hombre comparar la utilidad de distintos satisfactores o productos. De lo anterior se desprende que el hombre desde entonces ya manejaba implícitamente lo que la actualidad se define como calidad.

Durante la edad media, se popularizó la costumbre de poner marca a los productos, y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación asociada con la marca. Años más tarde, durante el siglo XIX, inicia el desarrollo del control de calidad, abarcando todo este siglo.

Es en la primera etapa de desarrollo de calidad en la que surge el operador de la misma, en este sistema, un trabajador o un pequeño grupo de trabajadores, tenían la responsabilidad de manufactura completa del producto, y por lo tanto cada uno de ellos podía controlar totalmente la calidad de su trabajo.

Al principio de 1900, inicia la segunda etapa del rendimiento del capataz, quien se encargaba de supervisar las tareas que realizan los pequeños grupos de trabajadores y en quien recae la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo y se inicia así la tercera etapa, denominada control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial originaron la cuarta etapa del control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones de inspección. A los inspectores se les dio herramientas con implementos estadísticos, tales como muestreo y gráficas de control. Esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento. Las recomendaciones resultantes de las técnicas estadísticas, con frecuencia no podían ser manejadas en las estructuras de toma de decisiones y no abarcaban problemas de calidad verdaderamente grandes como se les prestaban a la gerencia del negocio.

Esta necesidad llevó al quinto paso, el control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficiente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos.

Este marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario. Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio.

No es exagerado utilizar el término revolución industrial para explicar el fenómeno que ha llevado al Japón, de ser un país hundido y arruinado al término de la segunda guerra mundial, a construirse en una potencia industrial que se esta imponiendo al gigante comercial de nuestro siglo: los Estados Unidos.

En el Congreso de Calidad en Japón de 1985, el presidente Matsushita lanzó su famoso desafío: “nosotros vamos a ganar y el oriente industrial va a poder. Ustedes no podrán evitarlo porque son portadores de una enfermedad mortal: sus empresas tayloristas. Pero lo peor es que sus mentes también lo son. Ustedes están satisfechos de como hacen funcionar sus empresas, distinguiendo de un lado a los que piensan y del otro a los que aprietan tornillos.....” palabras de una sorpresa y dureza que conmocionaron al mundo empresarial de Occidente.

Por otra parte, Takashi Ishihara, presidente de Nissan Motor Co., rompe con otro estereotipo, tan tópico como trivial al afirmar el primer paso en el proceso creativo debe ser, resistir la tentación de imitar.

A comienzos de este siglo Frederick W. Taylor (1815 - 1915), personaje bien conocido por los estudiosos de la administración al que hacia referencias el presidente Matsushita que en su discurso, desarrollo una variedad de métodos destinados a mejorar la eficiencia de la producción, en los que consideraban a los trabajadores poco más que máquinas capaces de pensar. Este sistema, beneficioso en principio pero fatal en sus consecuencias, tuvo gran arraigo en todos los sistemas industriales de occidente.

En 1931, Walter A. Shewart (1891 - 1967), de la Bell Telephone Laboratories, que había publicado una serie de escritos sobre la aplicación de la estadística a la calidad de los productos industriales, saca a la luz su famoso

trabajo. "Economic Control of Quality of Manufactured Products", que constituye un hito en la historia de la calidad mundial.

Confirmando la teoría de que, por desgracia, las guerras son uno de los fenómenos que más favorecen el desarrollo tecnológico y la investigación, la segunda guerra mundial impulsó extraordinariamente el control de calidad en los Estados Unidos, como respuesta a la necesidad de producir rápidamente suministros bélicos de elevada fiabilidad.

La llegada a Japón del fenómeno calidad se inicia en 1946, durante la ocupación, cuando W. G. Magil y H. M. Sarahson de la SCAP Civilian Communication Section deciden instruir a la industria japonesa de telecomunicaciones en control de calidad.

Dos años después la JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers), consiente de las graves deficiencias de calidad de los productos japoneses, así como de las repercusiones de dicho problema en el mercado exterior, decide fundar un comité de investigación, el <<Q. C. Rercarch Group>>, cuyo fruto inmediato son los primeros cursos de calidad impartidos en 1949.

También en 1949 llega a Japón como consultor en investigación estadística W. Edward Deming bajo el patrocinio de la SCAP. En 1950, en una segunda visita como invitado por la JUSE, celebra un seminario de ocho días al que asisten 21 personas de la alta dirección de empresas japonesas. Nuevas conferencias ese mismo año en Tokyo, SAKA, Nagoya y Hakata, a las que ahora asisten más de cuatrocientos ingenieros japoneses; otras dos visitas en 1951 y otra en 1952 constituyen el verdadero origen del fenómeno: los japoneses entienden que en la calidad está el secreto del éxito de su país. Más aún: la clave de la verdadera victoria, en un conflicto de intereses que para muchos no había terminado con la derrota militar de 1945.

En 1954 la JUSE invita al Dr. Joseph M. Juran, entonces otro joven experto en temas de calidad, a dirigir varios cursos nuevos. Desde entonces Deming y Juran visitan Japón muchas veces, impartieron sus respectivas y complementarias lecciones sobre calidad; en el caso de Deming, basadas en el uso de la estadística y en el caso de Juran, estructuradas sobre los problemas y enfoques de su implantación.

### **3.2 FILOSOFIAS DE CALIDAD<sup>1</sup>**

#### **3.2.1 ESTRATEGIAS DE DEMING**

Deming establece como planteamiento que cuando se mejora la calidad se da lugar a los siguientes beneficios:

- Los costos disminuyen debido a menos reprocesos.
- Menor numero de errores.
- Menos demora y obstáculos.
- Mejor utilización de las maquinas, del tiempo y de los materiales.

Para lo anterior, se hace necesario considerar las estrategias planteadas por Deming en el sentido de:

1. Crear en el propósito de mejora del producto y servicio, con el plan para hacer competitivos y permanecer en el campo de los negocios.
2. Adoptar una nueva filosofía, eliminar los niveles comúnmente aceptado de demoras, errores, productos defectuosos.

---

<sup>1</sup> Tomado de **R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Revista Quality Progress**

3. Suspender la dependencia de la inspección masiva, se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad.
4. Eliminar la practica de hacer negocio sobre la base del precio de venta, en ves de esto, mejore la calidad por medio del precio, es decir minimice el precio total.
5. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo.
7. Instituir una supervisión para que fomente el trabajo en equipo con el objeto de mejorar la calidad lo cual automáticamente mejore la productividad.
8. Eliminar el temor, de modo que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa.
9. Romper barreras entre los departamentos. Debe existir comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común.
10. Eliminar eslogan y metas enfocadas a implementar la productividad sin proveer métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas ya que si la principal meta es la calidad, la calidad se va a ver afectada.
12. Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento que permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades para tener personal más calificado en beneficio de la empresa.
14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse directamente los 13 puntos anteriores.

### **3.2.2 FILOSOFÍA DE JURAN**

Los puntos esenciales de la percepción desarrollada por Juran respecto a la calidad son los siguientes:

- Probablemente no será posible dar una definición práctica de calidad.
- Aunque pensemos que podríamos usar la palabra “calidad” en términos de satisfacción del cliente y especificaciones, es bastante difícil hacerlo de ese modo. Definiendo calidad simplemente por su uso, se puede obviar esa dificultad.

El uso está aparentemente ligado con las necesidades de los clientes, y sugiere conformidad con las características medibles del producto. Se tiene la impresión que a Juran le gustaría definir calidad en términos de satisfacción del cliente. Sin embargo, para hacer eso, debe tomar en cuenta la relación entre la satisfacción del cliente (para lo cual no aparecen estrategias de medición) y la conformidad con las características y especificaciones del producto (lo cual se puede dar fácilmente).

### **3.2.3 FILOSOFÍA DE CROSBY**

La percepción que desarrolla Crosby de la Calidad indica que la calidad de un producto o servicio es equivalente a estar seguro de medir todas las características de un producto o servicio que satisfagan los criterios de especificación. Los puntos esenciales de la definición de Crosby son los siguientes:

- Es necesario definir calidad; de otra forma, no podemos conocer suficiente acerca de qué se está haciendo para manejarlo.

- De alguna forma, alguien debe conocer cuáles son los requerimientos que deben establecerse como características medibles de los productos y servicios.
- Con los requerimientos establecidos en términos de especificaciones numéricas, podemos medir las características de un producto (diámetro de un hoyo) o servicio (tiempo de respuesta de servicio al cliente) para ver si es considerado como producto de alta calidad.

Crosby plantea las siguientes etapas en el proceso de mejoramiento de la calidad:

1. Compromiso de la dirección.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Conscientización de la calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. Día cero defecto.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

### **3.2.4 FILOSOFÍA DE ISHIKAWA**

Ishikawa pone en claro que la prueba de alta calidad es la satisfacción de cualquier cambio en las expectativas del cliente. Los puntos esenciales de Ishikawa son:

- La calidad es equivalente a la satisfacción del cliente.
- La calidad tiene que estar definida comprensivamente. No es suficiente con decir que el producto es de alta calidad. Debemos enfocarnos en la calidad de cada departamento en la organización.
- Los requerimientos y necesidades de los clientes cambian. Además, la definición de calidad es siempre cambiante.
- El precio de un producto o servicio es una parte importante de la calidad. Ishikawa escribe que no importa qué tan alta es la calidad, pues si el producto tiene un precio más alto del recomendable, no podrá generar satisfacción en el cliente.

### **3.2.5 FILOSOFÍA DE FEIGENBAUM**

Sus comentarios y definiciones son remarcados por su consistencia sobre satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Los puntos esenciales de Feigenbaum son:

- La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente.
- La calidad es multidimensional. Debe estar definida comprensivamente.
- Debido a que los clientes tienen necesidades cambiantes, la calidad es dinámica.

Sobre eso, Feigenbaum escribe “Un rol crucial de la Alta Gerencia para la calidad es el reconocer esta evolución en la definición de calidad que tienen

los clientes, en distintas fases del crecimiento del producto. Si la evaluación de la calidad depende del cliente y se necesita retroalimentación mientras el producto se está desarrollando, entonces se está en capacidad de traducir necesidades del cliente en características del producto. Feigenbaum observa que Mercadeo evalúa el nivel de calidad que esperan los clientes, así como lo que estarían dispuestos a pagar. Ingeniería reduce la evaluación de Mercadeo a especificaciones exactas. Esta necesidad de determinar lo que los clientes quisieran pagar para obtener una aproximación de su producto o servicio ideal, y luego traducir esta información en especificaciones para una variedad de características de productos y servicios, es la pesadilla que reta a todos los expertos en gestión de calidad total.

### **3.3 CICLO ADMINISTRATIVO DE LA CALIDAD**

El ciclo administrativo de la calidad consiste en la aplicación de cuatro pasos perfectamente definidos que aseguran para la ejecución de un proyecto:

- La organización lógica del trabajo
- La correcta realización de las tareas necesarias y planificadas,
- La comprobación de los logros obtenidos
- La posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos.



Figura No. 01 El Ciclo de la Mejora Continua

En la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad el mantenimiento y la mejora continua de los procesos puede lograrse aplicando el ciclo PHVA en todos los niveles dentro de la organización, hecho que indica su importancia tanto a nivel de procesos estratégicos como operativos.

### 3.3.1 PLANEAR

La actividad de planeación se cumple, en primera instancia, analizando y estudiando los procesos a fin de verificar que cambios pueden mejorarlos y determinar la manera en que tales cambios habrán de ser aplicados. La utilización de los siguientes pasos es de utilidad para lograr este propósito:

#### 1. Definir el objetivo.

Se deben fijar y clarificar los límites del proyecto:

- ¿Qué vamos a hacer?
- ¿Por qué lo vamos a hacer?
- ¿Qué queremos lograr?
- ¿Hasta dónde queremos llegar?

## **2. Recopilar los datos.**

Se debe investigar:

- ¿Cuáles son los síntomas?
- ¿Quiénes están involucrados en el asunto?
- ¿Qué datos son necesarios?
- ¿Cómo los obtenemos?
- ¿Dónde los buscamos?
- ¿Qué vamos a medir y con qué?
- ¿A quién vamos a consultar?

## **3. Elaborar el diagnóstico.**

Se deben ordenar y analizar los datos:

- ¿Qué pasa y por qué pasa?
- ¿Cuáles son los efectos y cuáles son las causas que los provocan?
- ¿Dónde se originan y por qué?

## **4. Elaborar pronósticos.**

- Se deben predecir resultados frente a posibles acciones o tratamientos:  
¿Sabemos qué efectos provocarán determinados cambios?
- ¿Debemos hacer pruebas previas?
- ¿Debemos consultar a especialistas?
- ¿Es necesario definir las situaciones especiales?

## **5. Planificar los cambios.**

Se deben decidir, explicitar y planificar las acciones y los cambios a instrumentar:

- ¿Qué se hará?
- ¿Dónde se hará?
- ¿Quiénes lo harán?

- ¿Cuándo lo harán?
- ¿Con qué lo harán?
- ¿Cuánto costará?

### **3.3.2 HACER**

Tomando como base la planificación realizada y la decisión tomada se procede a la ejecución del cambio, el cual es, en todo caso, preferible ejecutarlo inicialmente a menor escala, a fin de poder revisar los resultados y realizar los ajustes necesarios. En este paso se realiza:

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados

### **3.3.3 VERIFICAR**

Una vez realizada la acción e instaurado el cambio, se debe verificar. Ello significa observar y medir los efectos producidos por el cambio realizado al proceso, sin olvidar de comparar las metas proyectadas con los resultados obtenidos chequeando si se ha logrado el objetivo del previsto. En este paso se realiza:

- Analizar y desplegar los datos
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

### 3.3.4 ACTUAR

El ciclo concluye con la ejecución de las siguientes actividades:

- Incorporar la mejora al proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- Identificar nuevos proyectos/problemas

Pese a que el ciclo ha concluido, es importante considerar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran enmarcados en la mejora continua, hecho que resalta la importancia de continuar con la aplicación de otro ciclo PHVA en la búsqueda de un óptimo ideal.

### 3.4 NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2000<sup>2</sup>

ISO es el acrónimo de la International Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización), que se fundó en 1946 con el propósito de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones. Según los funcionarios de la ISO, la organización tomó prestadas las siglas de la palabra griega *isos* que significa igual. Por otra parte, *isos* es también la raíz del prefijo *iso*, como en la palabra isométrico (de igual medida o dimensión) y de isonomía (igualdad de las leyes o de la gente ante estas). La elección se basó en la ruta conceptual que lleva de la palabra “igual” a “uniforme” y a “norma”.

La organización, cuya matriz se encuentra en Ginebra, Suiza, está formada por más de 100 países. En la ISO, cada país está representado por su *organismo integrante*, la organización que coordina las normas nacionales. Cada organismo integrante tiene derecho a un solo voto, sin importar el

---

<sup>2</sup> Basado en Manual de ISO 9000, Robert W. Peach

tamaño del país. Todas las normas establecidas por la Internacional Organization for Standardization son voluntarias; no existen requisitos legales que obliguen a los países a adoptarlas. No obstante, los países suelen adoptar las normas ISO como normas nacionales. En algunos casos, hay países que suman requisitos legales a las normas ISO que han adoptado y, de esta manera, dichas normas se convierten en obligatorias en esos países. La International Organization for Standardization establece normas para todas las industrias con excepción de aquellas relacionadas con la Ingeniería Eléctrica y Electrónica. Las normas de estas áreas corresponden a la International Electrotechnical Commission, IEC (Comisión Internacional Electrotécnica), con sede también en Ginebra. Esta comisión está integrada por más de 40 países, incluyendo Estados Unidos. En la práctica la ISO y la IEC cooperan muy de cerca en sus actividades y publican un conjunto común de directrices que rigen la elaboración de las normas.

La estructura de la ISO está formada por alrededor de 200 comités técnicos que elaboran el borrador de las normas. Las naciones integrantes constituyen comités nacionales, que en Estados Unidos se conocen como Technical advisory groups, TAG (grupos de asesoría técnica), que establecen la postura y las estrategias de negociación del país y selecciona delegados que puedan aportar sus conocimientos al proceso de elaboración de las normas ISO. Este mecanismo permite que la ISO reciba muchas aportaciones y establezca consenso, antes de promulgar una norma, entre la industria, el gobierno y demás entidades interesadas.

La Organización Internacional para la Estandarización estipula que sus estándares son producidos de acuerdo a los siguientes principios:

1. **Consenso.** Son tenidos en cuenta los puntos de vista de todos los interesados: fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores,

laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.

- 2. Aplicación Industrial Global.** Soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.
- 3. Voluntario.** La estandarización internacional es conducida por el mercado y por consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados en el mercado.

Las normas ISO 9000 son el resultado natural y necesario de la globalización de la economía. Las normas ISO 9000, con sus requisitos y pautas concertados a nivel internacional, eliminan las barreras comerciales no arancelarias que surgen de las diferencias y deficiencias que existen entre las normas nacionales, locales y empresariales. Las normas ISO 9000 tienen dos principios básicos:

**1. El objetivo principal de las normas ISO 9000 es facilitar el comercio internacional.**

Todas las actividades que se realizan dentro de la economía de una nación tienen lugar en el contexto de la economía global. En consecuencia, el uso de normas concertadas, tanto dentro de los países como entre estos, produce un beneficio económico valioso. Compañías de todo el mundo, que representan una amplia variedad de sectores industriales y económicos, utilizan las normas ISO 9000 como la base fundamental para sus propias actividades así como para las relaciones con sus socios comerciales.

**2. Las funciones de las normas ISO 900 y de las normas técnicas para productos son “independientes y complementarias”.**

El principio fundamental de las normas ISO 9000 es que resulta más fácil asegurar la calidad uniforme del producto por medio de la aplicación simultánea de dos tipos de normas:

- Normas del producto (especificaciones técnicas)
- Normas del sistema de calidad (sistema de administración)

Cuando se adoptan en conjunto, los dos tipos de normas aseguran que los productos cumplan de manera consistente con los requisitos de calidad. Las normas del producto indican las especificaciones técnicas para el diseño de los productos y, con frecuencia, del proceso por medio del cual se fabrican estos. Dichas normas son particulares de cada producto, tanto en lo que respecta a su pretendida funcionalidad como a las situaciones de uso final que de él se esperen.

Las normas ISO 9000 son solo normas para el sistema administrativo y no guardan relación alguna con las especificaciones técnicas del producto. Las organizaciones emplean las normas ISO 9000 para definir e implantar los sistemas administrativos utilizados para el diseño, producción, entrega y apoyo de sus productos. Aunque el propósito definitivo de las normas ISO 9000 es lograr y garantizar la calidad de los productos, éstas se concentran directamente en el sistema administrativo de una organización.

### **3.4.1 EVOLUCIÓN DE LAS NORMAS ISO**

En 1960, ante la necesidad de uniformar la normalización y los sistemas de calidad, surgen cuatro normas con las cuales poder controlar, básicamente, las actividades de índole militar. Esas normas se conocen como: MIL-Q-9058A “Requisitos para un programa de calidad”, MILSTD-45662A “Requisitos para un sistema de calibración”, MIL-I-45208A “Requisitos para la inspección”, la norma de calidad AQAPI de la OTAN (Organización del tratado Atlántico Norte). Más adelante, la “British Standard Institution” elaboró

la serie BS 5750 que expone los elementos básicos de la calidad y sobre la cual, posteriormente, se crea la serie ISO 9000.

La normativa ISO 9000 surgió en sus inicios como una norma orientada a asegurar que “los materiales, productos, procesos y servicios son aptos para el propósito para el cual fueron creados”. En otras palabras, las normas se basan en prácticas, ideas y conceptos sobre el como se realiza el trabajo. Con el tiempo, este sistema llego a tener tal aceptación que, hoy día, más de 500000 empresas ostentan el certificado ISO 9001 alrededor del mundo. Sin embargo, pese a la gran aceptación. La ISO empezó a recibir fuertes críticas en relación con sus normas.

En vista de las criticas y de que la normalización exige la revisión periódica y la actualización constante de las normas, el comité técnico 176 en el cual participan representantes de todo el mundo expertos en normalización y que se identifica como ISO/TC 176 “Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad”, responsable de la familia ISO 9000, inició la revisión de las mismas a principios de la década de los noventa. La primera versión de la familia de normas ISO 9000 fue publicada en 1987. Sin embargo, para 1990, el ISO/TC 176 SC 2 elaboró un Plan estratégico para su programa de revisión titulado VISION 2000, el que se preveía realizar en dos etapas, la primera de ellas concluyó en 1994 y la segunda dio como resultado la publicación de las normas en diciembre del año 2000, las cuales pasaron a ser conocidas como ISO 9000 VERSION 2000 ó ISO 9000:2000, en nuestro país NTC-ISO 9000:2000.

Como meta de la revisión planteada por el comité técnico 176 se estableció la incorporación de los siguientes aspectos prácticos dentro de la norma:

- Reunir las necesidades y requerimientos de los clientes.

- Lograr una normativa utilizable para todo tipo de organizaciones y sectores.
- Conseguir que la normativa fuera simple y claramente comprensible
- Conectar la administración de un sistema de calidad a los procesos de negocios.

### 3.4.2 FUNCIONES DE LAS NORMAS ISO 9000<sup>3</sup>

Las normas ISO 9000 tienen dos funciones principales:

- **Gestión de la Calidad:** La ISO 9004 y las consiguientes normas guía dan la pauta a los proveedores de todo tipo de productos que deseen adoptar en sus organizaciones sistemas d calidad eficaces o mejorar los sistemas de calidad con los que cuentan.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 proporcionan los requisitos para los sistemas de calidad que servirán para que el cliente o una tercera parte que represente a los clientes, pueda evaluar si el sistema de calidad del proveedor es o no adecuado.

Estas dos funciones son complementarias. En el contexto de los programas para la certificación de los sistemas de calidad, es más evidente la función del aseguramiento de la calidad, pero el valor de ambas funciones es de igual manera importante para las empresas.

---

<sup>3</sup> Tomado de *Manual de ISO 9000*, Robert W. Peach.

Gestión de la Calidad	Aseguramiento de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr resultados que satisfagan los requisitos de la calidad.</li> <li>• Motivados por los grupos interesados internos de la organización, en particular, la administración de la misma.</li> <li>• La meta es satisfacer a todos los grupos interesados.</li> <li>• El resultado que se busca es un desempeño integral efectivo, eficaz, que mejore de manera continua y que se relaciones con la calidad.</li> <li>• El alcance comprende todas las actividades que afectan los resultaos mercantiles de la organización que guarden alguna relación con la calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar que se han cumplido (y pueden cumplirse) los requisitos de la calidad</li> <li>• Motivado por los grupos interesados, en particular, los clientes y personas ajenas a la organización.</li> <li>• La meta es satisfacer a todos los clientes</li> <li>• El resultado que se busca es lograr la confianza en los productos de la organización.</li> <li>• El alcance de la demostración comprende todas las actividades que tiene un efecto directo sobre los resultados de los procesos y productos relacionados con la calidad.</li> </ul>

**Cuadro No. 01 Objetivo Principal de la Administración de la Calidad y del Aseguramiento de la Calidad**

**Fuente:** Manual de ISO 9000 – Robert W. Peach

El aseguramiento es el mecanismo a través del cual las organizaciones intentan transmitir confianza y compromiso con la calidad de los productos y servicios que ofrecen. El asegurar implica evaluar un proceso o actividad, identificar las oportunidades de mejora, planear y diseñar cambios, introducir los cambios, reevaluar la actividad o proceso, documentar los cambios y verificar que la actividad o proceso se realiza de acuerdo a la documentación formal existente. Este hecho resalta la importancia de contar con un sistema documental, por cuanto se hace posible determinar con un alto grado de certeza la manera en que se ejecutan las actividades en el presente y, con base a ellas, medir el desempeño actual, dando lugar a las actividades de mejora que, una vez implementadas, redundarán en la calidad de los productos y servicios.

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra enmarcado en la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad. Debe ser tan

amplio como sea necesario para dar cumplimiento a los objetivos de la calidad, al tiempo que se atienden las necesidades de administración interna de la organización y se superan las expectativas de los clientes. La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad implica un cambio cultural en la organización, por cuanto involucra la participación activa de todo el personal en el diseño y redireccionamiento de las funciones, actividades y procesos.

### **3.5 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

#### **PRINCIPIO 1.**

#### **ORGANIZACIÓN ENFOCADA AL CLIENTE**

“Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”<sup>4</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

- Identificar, en toda su extensión, las necesidades y expectativas de los clientes.
- Asegurar el desarrollo de procesos orientados a la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, en consideración de las demás partes interesadas.
- Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes sean identificadas, conocidas y cumplidas por todos los miembros de la organización.
- Establecer parámetros de medición de la satisfacción del cliente a fin de determinar planes de mejora de los procesos.

---

<sup>4</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

### **Desarrollo de Políticas y estrategias**

- Asegurar que las necesidades de los clientes y demás partes interesadas sean comprendidas por todos los miembros de la organización
- Extender los niveles de participación en el mercado gracias al desarrollo de una respuesta a la necesidad de servicio del cliente en condiciones de oportunidad y flexibilidad.

### **Establecimiento de Objetivos y Metas**

- Asegurar el establecimiento de unos objetivos organizacionales ligados al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Establecer metas cuyo cumplimiento redunde en el beneficio económico de la organización mediante el aseguramiento de la fidelidad del cliente.

### **En la Gestión Operativa**

- Diseño de mecanismos para el seguimiento de los procesos que conduzcan al desarrollo de planes de mejora en el desempeño de la organización como un todo.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- Garantizar que el personal involucrado en la ejecución de los procesos relacionados con el cliente cuenta con la formación y los conocimientos necesarios para brindar un trato al cliente que se ajuste a las políticas establecidas en la organización.

- Asegurar la disponibilidad y uso eficaz de los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente, en atención de las expectativas de las partes interesadas.

## **PRINCIPIO 2. LIDERAZGO**

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”<sup>5</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

- Considerar las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas en la toma de decisiones.
- Atender las necesidades de recursos de todo el personal y propiciar su participación activa en la toma de decisiones
- Asegurar el establecimiento de canales de comunicación que propicien la participación clara y abierta de todo el personal.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer valores compartidos y modelos de conducta ética en todos los niveles de la organización.

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

### **Desarrollo de Políticas y estrategias**

- Establecer una visión clara del futuro de la organización.

---

<sup>5</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

- Analizar y mejorar los procesos de la organización de manera unificada.

### **Establecimiento de Objetivos y Metas**

- Configurar la visión de la organización en función de los objetivos y metas establecidos.
- Motivar la participación del personal en el cumplimiento de los objetivos de desempeño y de las metas de cumplimiento determinadas

### **En la Gestión Operativa**

- Análisis, evaluación, implementación y mejora de las actividades de manera integrada.
- Apertura de canales de comunicación a distintos niveles en la organización.

### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- Desarrollo de un ambiente de trabajo que propicie la motivación, satisfacción y desempeño del personal.
- Fomento y consolidación de espacios de comunicación orientados a promover activamente la participación de todo su equipo humano en la búsqueda de mejoras para sus procesos, productos y servicios.

## **PRINCIPIO 3.**

### **PARTICIPACION DEL PERSONAL**

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la organización”<sup>6</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

---

<sup>6</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

- Identificar e implementar continuamente actividades de mejora para los procesos.
- Buscar activamente oportunidades para aumentar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Participar activamente en grupos y equipos de trabajo.
- Desarrollar sentido de pertenencia de la organización
- Brindar a los clientes y a la comunidad en general, un trato que se ajuste a las políticas establecidas en la organización.
- Cumplir las funciones encomendadas con un claro enfoque en la creación de valor para las partes interesadas.

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

#### **Desarrollo de Políticas y estrategias**

- Incremento del compromiso del personal con la organización, en aspectos relevantes al diseño e implementación de estrategias.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas por parte del personal de la organización.

#### **Establecimiento de Objetivos y Metas**

- Asegurar el compromiso del personal en el desarrollo de las actividades propias en función de los objetivos y metas establecidas.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.

### **En la Gestión Operativa**

- Identificación de fuentes de mejora en los procesos a partir de las iniciativas de cambio planteadas por el personal directamente vinculado a los mismos.
- Participación activa del personal en el análisis y seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- las personas están más satisfechas con sus trabajos y están activamente involucradas en su crecimiento y desarrollo personal, para beneficio de la organización.
- La motivación, aplicada e involucra a todo el personal dentro de la organización
- La gente, ha de ser responsable de sus propios resultados. Los miembros de la organización, actúan por si mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tiene que ejercer el liderazgo en su tarea, y poner todo lo que se pueda de su parte, para que la tarea se realice con éxito, y se consigan los resultados deseados

## **PRINCIPIO 4**

### **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”<sup>7</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

---

<sup>7</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

- Identificar los procesos necesarios para la creación de valor al cliente.
- Establecer los recursos necesarios para el eficaz desarrollo de los procesos.
- Identificar las líneas de autoridad y responsabilidad para la gestión de los procesos.
- Revisar y mejorar continuamente los procesos.
- Identificar las interrelaciones y los participantes en la ejecución de los procesos.

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

#### **Establecimiento de Objetivos y Metas**

- Establecimiento de objetivos y metas en función del real alcance de los procesos.
- Identificación y formulación de oportunidades de mejora de manera objetiva.

#### **En la Gestión Operativa**

- Utilización eficiente y racional de los recursos disponibles, hecho que se traduce en menores tiempos de operación, costos menores, control de variaciones, ciclos más rápidos, etc.
- Control de la prestación del servicio y mayor certeza en la predicción de los resultados.

#### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- Efectividad en la gestión de los recursos humanos, en términos de la selección, contratación, inducción capacitación y evaluación del personal, en atención de las necesidades de la organización

## **PRINCIPIO 5**

### **ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTION**

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”<sup>8</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

- Establecer los procesos necesarios para el sistema
- Identificar las interrelaciones entre los diferentes procesos
- Estructurar el sistema para lograr el objetivo de la manera más eficiente.
- Establecer el análisis, medición y mejora continua de los procesos.
- Asegurar los recursos necesarios para la ejecución de los procesos.

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

#### **Desarrollo de políticas y estrategias**

- la creación de planes integrales y retadores que enlacen los datos de entrada y los datos funcionales del proceso.
- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.

#### **Establecimiento de Objetivos y Metas**

- Concentración de las actividades individuales en esfuerzos colectivos orientados a la determinación, establecimiento y cumplimiento de los objetivos de la organización.

---

<sup>8</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

### **En la Gestión Operativa**

- Identificación plena de la efectividad asociada al desarrollo de los procesos, de manera que se facilite el entendimiento de las acciones cíclicas de mejora que conduzcan a la creación de confianza de las partes interesadas.

### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- Asegurar la participación activa del personal en el desarrollo de actividades de mejora y en la concentración de esfuerzos en los procesos de mayor relevancia en la calidad final del producto, sin desatender los demás procesos del S.G.C.

## **PRINCIPIO 6**

### **MEJORA CONTINUA**

“La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta”<sup>9</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

- Identificar áreas de mejora potencial mediante el seguimiento, análisis y evaluación de los procesos establecidos.
- Promover el desarrollo de actividades de prevención y de mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Asegurar que el personal involucrado en el desarrollo de los procesos cuente con la capacitación y herramientas necesarias de mejora continua como: *el ciclo Demming, resolución de problemas, reingeniería e innovación de procesos, etc.*

---

<sup>9</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

- Establecer parámetros de medición para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas un objetivo de permanente cumplimiento para los miembros de la organización.

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

#### **En el desarrollo de Políticas y Estrategias**

- Desarrollo y mejora de las capacidades organizativas mediante la alineación de las estrategias establecidas con actividades de mejora a todos los niveles de la organización.

#### **En el establecimiento de Objetivos y metas**

- Establecer metas y objetivos en consideración de la realidad de la empresa, así como asegurar el suministro de los recursos necesarios para darles cumplimiento.

#### **En la Gestión Operativa**

- Aumentar la capacidad de la organización para el suministro de productos que se ajusten a los requerimientos del cliente, mediante la participación activa de todo el personal en la mejora continua de los procesos.

#### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- Mejorar la interrelación entre los miembros de la organización de manera que se logre un incremento en la capacidad para la consecución de objetivos y metas.

## **PRINCIPIO 7**

### **ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES**

“Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”<sup>10</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

- Ejecutar mediciones permanentes sobre los aspectos de mayor relevancia para el cumplimiento de los objetivos propuestos
- Establecer mecanismos que aseguren que la información recolectada atienda los requisitos de exactitud, confiabilidad y accesibilidad.
- Implementar mecanismos útiles para el análisis y seguimiento de la información recopilada.

El cumplimiento de las anteriores actividades permite configurar beneficios en el desempeño de la organización, en términos de:

#### **En el desarrollo de Políticas y Estrategias**

- Diseño de estrategias con un sustento metodológico que aseguran la eficacia en su implementación

#### **En el establecimiento de Objetivos y metas**

- Establecimiento de objetivos y metas sustentadas en el empleo de datos e información relevante.

---

<sup>10</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

### **En la Gestión Operativa**

- Uso de datos e información para el entendimiento del desempeño de los procesos y del sistema, posibilitando un análisis congruente de los procedimientos y normas generales de operación.

### **En la Gestión de Recursos Humanos**

- Establecimiento de políticas de desarrollo de personal con base en el análisis de información proveniente de encuestas al personal, sugerencias y grupos de análisis.

## **PRINCIPIO 8**

### **RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR**

“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”<sup>11</sup>. La aplicación de este principio en la organización da lugar a las siguientes acciones:

- Identificar y seleccionar proveedores que se ajusten a las necesidades de suministro de la organización, en consideración de parámetros de calidad, costo y oportunidad en la entrega.
- Establecer canales de comunicación claros que propicien la mejora en productos y procesos.
- Asegurar la identificación y comprensión mutua de las necesidades de los clientes.
- Establecer relaciones que aseguren el desarrollo y ganancia mutua, así como el beneficio de la sociedad en su conjunto.

---

<sup>11</sup> Tomado de NTC ISO 9000:2000, Principios de Calidad

**En el desarrollo de Políticas y Estrategias**

- Desarrollo de alianzas, convenios o asociaciones con proveedores que conduzcan a la consecución de ventajas competitivas.

**En el establecimiento de Objetivos y Metas**

- Asegurar el cumplimiento de metas de desempeño en relación a la flexibilidad y oportunidad para el suministro de productos y servicios.

**En la Gestión operativa**

- Asegurar la selección de proveedores que suministren los productos y servicios en los términos convenidos, en cuanto a calidad, flexibilidad y oportunidad en la entrega.

**En la Gestión de Recursos Humanos**

- Desarrollar e incrementar la capacidad de los proveedores a través del entrenamiento, capacitación y esfuerzos conjuntos de mejora continua.

## 4. MARCO INSTITUCIONAL

La identificación de las características relevantes a la presentación institucional tuvo enmarcado su propósito en la consideración de la totalidad de los elementos que sean conducentes a la ejecución de una evaluación objetiva, la familiarización con los procesos cumplidos en la empresa, al tiempo que se establece un estrecho contacto con el personal. Lo anterior se constituye en el sustento necesario para establecer los fundamentos metodológicos de cara a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización.

### 4.1 IDENTIFICACION

Razón Social	<b>Multicómputo Ltda.</b>
NIT	890212821-1
Municipio	Bucaramanga
Dirección	Calle 45 No. 29-40 Sede Cabecera Carrera 25 No. 30-51 Sede Cañaveral
Teléfono	6435340 Sede Cabecera 6397000 Sede Cañaveral

Cuadro No. 02 Identificación Institucional Multicómputo Ltda.

### 4.2 ANTECEDENTES

Multicómputo es consecuencia de la apremiante necesidad de que Bucaramanga contara con una compañía que suministrara el soporte técnico

y el entrenamiento necesario en un área que para entonces surgía como una herramienta de trabajo indispensable para los profesionales y sus empresas. En 1986 inicia operaciones como una sucursal de COMPUCLUB – Bogotá, bajo la denominación de COMPUMUNDO – COMPUCLUB BUCARAMANGA, orientada al suministro de cursos de capacitación en sistemas informáticos. En el año de 1987 se da inicio a las operaciones de soporte técnico de sistemas informáticos mediante la creación de la División Técnica, al tiempo que se establece la División Equipos orientada al suministro de computadores y componentes para los mismos.

En el año de 1990 se reforma la sociedad y la empresa adquiere la denominación de Multicómputo Ltda. A partir de este momento se da paso a la consolidación de la nueva imagen de la empresa mediante la ejecución de actividades como la ampliación del portafolio de servicios, dando ello lugar a la creación de la División de Software orientada a la atención de los requerimientos de los usuarios del software contable Comodín de Microsoft. En 1997 Multicómputo Ltda. inicia actividades como Centro Autorizado de Servicios de Hewlett Packard y COMPAQ/ACER obteniendo reconocimiento en las listas de mejores distribuidores a nivel nacional de equipos ACER/COMPAQ. En 1998 se inicia el proceso de certificación como socio de negocios de Microsoft categoría especial con reconocimiento Mundial. En 1999 Multicómputo es reconocida como única empresa certificada de Microsoft en el oriente Colombiano (Microsoft Certified Partner). Ese mismo año se crea el producto Millenium para atender los requerimientos de los Clientes respecto al cambio de milenio, efecto Y2K. En el año 2000 la compañía consolida las tres unidades de negocios asignando Gerentes responsables por las operaciones de cada una de ellas, de igual manera se recibe reconocimiento como los mejores vendedores de software para instituciones educativas en el oriente Colombiano. En el 2001 se inician operaciones de importación de productos informáticos en asocio con la

oficina de Miami, **Matrix Tech and Trade**; en el mismo año se consolida la división capacitación como líder en su área. En el 2002 Multicómputo participa de manera activa en el proceso de legalización de software promovido por el estado Colombiano, obteniendo buenos resultados. También se forma parte del proceso de capacitación a Jóvenes Menores de 21 años como parte del Plan Colombia. En el año de 2003 se da inicio al proceso de consolidar la marca propia de computadores (USPC), se suministra capacitación a jóvenes del Magdalena Medio en oficios semicalificados y la División Técnica obtiene reconocimiento de compañías nacionales en la prestación de soporte técnico. En el 2004, consciente de la necesidad de consolidarse en los mercados existentes y dar lugar a la apertura de nuevos mercados, al tiempo que se identifica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y proveer productos de calidad que se ajusten a sus expectativas, Multicómputo Ltda. inicia el proceso de certificación en la norma ISO 9001:2000.

### **4.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **4.3.1 DIVISION MANTENIMIENTO**

La división Mantenimiento ha modelado su estrategia comercial en torno a las ventajas ofrecidas por los servicios suministrados, las cuales, tal como se definen en su portafolio de servicios, son las siguientes:

1. El cuidado y mantenimiento oportuno prolonga la vida útil de los equipos
2. Disminuye notablemente el numero de fallas de los equipos, permitiendo mantener estable lo mas valioso de una compañía, “la información “.

3. Obtiene una respuesta oportuna, ágil y confiable en el evento de una falla, permitiendo así aumentar la productividad de los usuarios.
4. Previene el deterioro de los equipos por falta de mantenimiento, evitando incurrir en gastos adicionales por cambio de repuestos o cambio total de la maquina.
5. Disminuye significativamente los costos frente a los correctivos por llamado.
6. Brinda información detallada del comportamiento de los equipos mediante una hoja de vida.
7. Seguridad, si los equipos fallan “SIEMPRE” hay alguien esperando para resolver su problema
8. Soporte, una Organización Experta en Servicio Técnico, con infraestructura técnica, recursos humanos altamente calificados, todos comprometidos en la solución de sus problemas en el área de la Informática.
9. Respaldo, de Multicómputo, empresa que garantiza la HONESTIDAD del personal técnico que manipula las partes de sus equipos e impresoras.
10. Productividad, con este servicio los problemas por daños en sistemas se Minimizan y en consecuencia la Productividad del personal aumenta, optimizando Inversión y Recursos.

### 4.3.1.1 Productos y Servicios

La división mantenimiento proporciona sus servicios en los términos descritos en el cuadro número 03, además, suministra las refacciones necesarias para asegurar el pleno funcionamiento de los equipos suministrados por el Cliente para su reparación, mantenimiento, mejora o actualización.

MANTENIMIENTO SEMESTRAL	
<b>MODALIDAD</b>	: CONTRATO ANUAL
<b>TIPO</b>	: SIN REPUESTOS
<b>INLCUYE</b>	:
- MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS - DOS (2) o CUATRO(4)	2 SEMESTRAL 4 ANUAL
- SERVICIOS CORRECTIVOS EN EL SITIO DE TRABAJO	: SIN LIMITE
- SERVICIOS CORRECTIVOS EN EL LABORATORIO	: SIN LIMITE
- SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS TELEFONICAMENTE	: SIN LIMITE
- TRAMITE DE GARANTIAS DE LOS FABRICANTES Compaq – ACER – HEWLETT PACKARD.	

Cuadro No. 03 Estructura Oferta Mantenimiento Semestral

Fuente: Dirección comercial División Mantenimiento

- **Mantenimiento Preventivo**

Los objetivos establecidos en función de la ejecución de este tipo de servicio son:

- Diagnosticar el estado actual de los equipos, buscando mejorar su confiabilidad y desempeño.
- Corregir las fallas actuales, evitando que los equipos presenten correctivos posteriores que involucren la pérdida de tiempo del usuario.
- Prever fallas que puedan ocasionar daños mayores que involucren cambio de repuestos en los equipos
- Al proporcionar el mantenimiento preventivo necesario garantiza la disminución de fallas de los equipos.

Las acciones realizadas sobre los diferentes equipos informáticos son las siguientes:

### **MICROCOMPUTADOR**

- Ejecución del software de diagnóstico con el objeto de determinar el funcionamiento del Microcomputador.
- Remoción de virus informático.
- Lubricación de partes mecánicas
- Ajuste de tarjetas, integrados, conectores y correas
- Limpieza de contactos en las tarjetas
- Limpieza interna y externa de los componentes del Hardware
- Desarme total del monitor para retoque de soldaduras y limpieza interna y externa de carcasa
- Limpieza de los contactos en las membranas y tarjetas del teclado
- Limpiar los pulsadores, ejes y esfera desplazadora del Mouse.
- Verificación de entradas y salidas de voltaje.

### **IMPRESORA**

- Desarme total de la impresora
- Limpieza de rodillos / estación de servicio / el encore strip
- Lubricación de mecanismos
- Limpieza de sensores
- Limpiar inyectores de tinta y los cartuchos de la impresora
- Hacer pruebas del correcto funcionamiento

- **Mantenimiento Correctivo**

El objetivo trazado para este tipo de mantenimiento es asegurar que los equipos se mantengan en perfecto funcionamiento, permitiendo el desarrollo

normal de las actividades diarias de cada usuario. Algunos de los elementos determinantes del servicio de mantenimiento diferenciado suministrado por Multicómputo Ltda. son los siguientes:

- Servicios de Mantenimiento Correctivo ON SITE.
- Suministro de servicios de laboratorio de una forma permanente y profesional, en donde se resuelven todas las fallas que hagan necesario un diagnóstico y corrección detallada, que involucre el manejo de herramientas especializadas y repuestos disponibles para cambios inmediatos
- Servicio de asistencia telefónica suministrado por un técnico de excelentes conocimientos que resolverá dudas o fallas que puedan ser solucionadas INMEDIATAMENTE, evitando que el usuario quede fuera de servicio, afectando su desempeño en las labores diarias.
- Trámite de garantías ante Compaq y Hewlett Packard



Figura No. 02 Logotipos Hewlett Packard – Compaq

#### **4.3.2 DIVISION CAPACITACION**

MULTICOMPUTO LTDA ha diseñado y perfeccionado durante 18 años un eficaz programa de enseñanza que le permite ofrecer un variado conjunto de cursos académicamente estructurados, desde conceptos elementales para el uso del computador hasta el desarrollo de aplicaciones complejas con impacto productivo, tanto para el usuario individual como para las pequeñas, medianas y grandes organizaciones. Las características de mayor relevancia que describen la calidad de la formación impartida pueden describirse como sigue:

- **Sedes altamente acondicionadas**

Contamos con dos sedes ubicadas en lugares estratégicos permitiendo facilidad para su traslado.

→ **SEDE CABECERA:** Calle 45 # 29-40 Tel. 6435340

→ **SEDE CAÑAVERAL:** Cra. 25 # 30-51 Tel. 6397000

- **Recurso Humano**

Un excelente grupo de profesionales con las mejores calidades humanas y pedagógicas, soportados con todos los recursos tecnológicos necesarios para garantizar el total aprovechamiento de la capacitación impartida.

- **Recurso Técnico**

Las aulas están adecuadas con 8 equipos por aula, con tecnología de punta, computadores Pentium IV de 2200 Mhz, Disco Duro de 80 GB, 128 RAM y Canal dedicado de Internet con un ancho de banda de 128 kbps.

- **Flexibilidad de Horarios**

Lunes a Viernes	Mañana (6:30-8 am , 8-10 am, 10-12 am ) Tarde ( 12-2 p.m, 2-4 p.m, 4-6 p.m ) Noche ( 6:30 p.m-9:00 p.m)
Sábados	8:00 am -1 p.m, 2 p.m -7 p.m
Domingos	8:00 am – 1:00 p.m.

- **Experiencia**

Actualmente tenemos experiencia en la Capacitación de los afiliados y/o empleados de las siguientes empresas que pueden acreditar nuestro excelente servicio:

- Acueducto de Bucaramanga
- Banco de Occidente
- Promovía S.A.

- Terpel
- Electrificadora de Santander
- ECOPETROL ICP
- Cadenalco
- CONAVI
- Lotería de Santander
- Liberty Seguros
- Horizonte
- Cajasán
- Concretos Premezclados
- CDMB
- Comultrasán
- Aeronáutica Civil
- Gobernación de Santander
- AV Villas
- Banco Caja Social
- Cavipetrol
- Comcaja
- Datum Ltda.
- Coomeva
- Fundación Compuclub
- Inveragro
- Comultrasalud
- Ventanal Arketipo
- Laboratorios Ecar
- Almacenes Éxito
- \* Entre otras.

#### 4.3.2.1 OFERTAS DE CAPACITACION

Multicómputo Ltda. ha desarrollado su oferta de capacitación en sistemas informáticos con un enfoque en 4 grandes áreas:

- Ciclo Básico
- Ciclo Técnico
- Cursos Especiales
- Seminarios Especiales

CURSO AUXILIAR EN SISTEMAS
Nivel 1- <b>Básico</b> ( Windows, Word, Excel )
Nivel 2- <b>Avanzado</b> ( Windows , Word, Excel , PowerPoint )
Nivel 3- <b>Internet</b> ( Correo, Navegación, Chats, FrontPage )
Nivel 4- <b>Diseño Gráfico</b> ( CorelDraw-Photopaint)
* Nivel 5- <b>Mantenimiento</b> ( Preventivo-Correctivo de PCS)
* Nivel 5- <b>Timax</b> ( Paquete Contable Timax )

Cuadro No. 04 Estructura Curso Auxiliar en Sistemas

CICLO TECNICO
- Excel Financiero
- Ms Project
- Microsoft Access
- Diseño Gráfico Avanzado
- StarOffice (Diferencias con Office)

Cuadro No. 05 Estructura Ciclo Técnico

CURSOS ESPECIALES
- Visual Basic
- Visual FoxPro
- Visual C++, Delphi
- Autocad ó Archicad
- Diseño de Páginas Web (Macromedia)

Cuadro No. 06 Estructura Cursos Especiales

SEMINARIOS ESPECIALES
<p>Seminario de <b>Excel Avanzado y Financiero</b> con diseño de macros en <b>Visual Basic</b>.  <b>Dirigido a:</b> Profesionales de las áreas administrativas, financieras y contables que manejan altos volúmenes de información en Excel, inclusive provenientes de otras aplicaciones, y que requieren automatizar tareas rutinarias para análisis de datos y presentación de informes.</p>
<p>Seminario Desarrollo de <b>Presentaciones</b> con herramientas <b>Macromedia (Flash MX-Swish)</b>  <b>Dirigido a:</b> Usuarios que cotidianamente realizan presentaciones en POWER POINT y que ahora las desean desarrollar con mejor diseño, sonido y animación. También para publicistas, diseñadores, webmasters y demás interesados en iniciar y/o ampliar su dominio sobre estas herramientas.</p>

Cuadro No. 07 Estructura Seminarios Especiales

#### 4.3.3 DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE

La División Equipos y Software ha desarrollado su estrategia comercial en torno a la consolidación en el mercado de microcomputadores USPC, provistos por su fabricante de Miami **Matrix Tech and Trade**, de igual manera, ha identificado importantes oportunidades de negocio en la distribución de productos Compaq, Hewlett Packard y Lexmark. La actuación ha estado determinada por el establecimiento de canales de venta cuya orientación comercial ha permitido el desarrollo de estrategias en función de las características particulares de los clientes, de sus necesidades y expectativas frente a los productos. Las fichas técnicas de los productos comercializados se presentan en los cuadros número 08, 09,10,11 y 12.

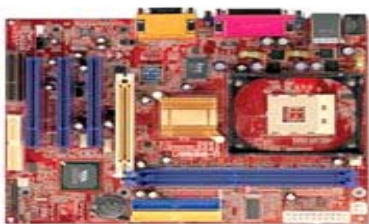
**USPC P42640**  
**Ficha Técnica**

**Microcomputador USPC**

**Serie:** Intel

**Modelo:** Pentium 4 - Bio

**Información General del Mother Board.**



**Microprocesador:**

Intel Pentium 4 de 2.6 ghz crecimiento hasta 2.8 gh. Bus de 400 MHz FSB



**Chipset**

VIA VT8235

**Memoria**

Dos Slots DDR266

Memoria Base de 256 mb con crecimiento hasta 2 gb.

**Slots**

4 x PCI

1 x AGP (4x)

1 x CNR

**Puertos IDE**

4 x EIDE devices

Ultra DMA 33/66/100/133

**Interfaces I/O**

1 x P/S2 Teclado

1 x P/S2 Mouse

1 x Paralelo,

1 x Serial  
4 x USB 2.0  
1 x Drive  
1 x Parlantes-out/line-in/micrófono

**Sonido**

Audio subsystem for AC '97 processing using the Realtek ALC202A codec

**Speakers:** Dos Stereofónicos – Micrófono de Solapa

**Red**

On Board – 10/100

**Modem:**

56.6 kbps – ITU V.90

**Hardware Monitor**

CPU/System Fan Speed

CPU Temperatu

System Voltage

Vcore,+3.3V,+5V,+12V

**Tipo de CPU**

ATX . Torre



**Sistema Operativo**

Linux Red Hat

**Suite de Oficina**

**Star Office 5.2**

Procesador de Texto

Hoja de Cálculo

Presentación

**Memoria Caché**

L2 512 KB.

**Video**

On Board

**Memoria de video**

Configurable hasta 32 mb. (Memory Shared)

**Monitor**

Color SVGA, 0.28 m.

Tamaño: 15" Samsung 551V



**Mouse**

Dos (2) Botones NetScroll

**Teclado**

Expandido en Español, Teclas de acceso fácil a Internet y Multimedia

**Unidad de Diskette**

Drive de 3.5" (1.44 mb)

**Unidad de Cd Writer**

52 Velocidades – IDE

**Disco Duro**

Capacidad: 40 Gb.

Tecnología: IDE

Velocidad: 5400 rpm.

**Controladora:**

Tecnología EIDE – Ultra DMA

**Soporte**

Drivers para Windows 9X, Me, XP. Linux.

Drivers para Red, Cd Rom, Video, Board y Sonido.

**Garantía:**

12 meses para la CPU, 36 Meses para el Monitor, Local en Colombia.

Intel Pentium 4 Es marca registrada de Intel Co.

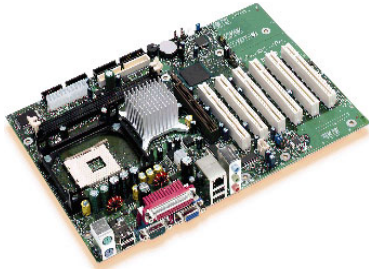
**USPC P42680i-845**  
**Ficha Técnica**

**Microcomputador USPC**

**Serie:** Intel

**Modelo:** Pentium 4 - 845

**Información General del Mother Board. D845GVSR**



**Microprocesador:**

Intel Pentium 4 de 2.6 ghz crecimiento hasta 2.8 gh. Bus de 400/533 MHz FSB



**Chipset**

Intel 845GV

**Memoria**

Dos Slots DDR333-266-200

Memoria Base de 256 mb con crecimiento hasta 2 gb.

**Slots**

3 x PCI

**Puertos IDE**

4 x EIDE devices

Ultra DMA 33 and ATA 66/100

**Interfaces I/O**

1 x P/S2 Teclado

1 x P/S2 Mouse

1 x Paralelo,

1 x Serial  
4 x USB 2.0  
1 x Drive  
1 x Parlantes-out/line-in/micrófono

**Sonido**

Audio subsystem for AC '97 processing using the Realtek ALC202A codec

**Speakers:** Dos Stereofónicos – Micrófono de Solapa

**Red**

Integrada Realteck – 10/100

**Modem:**

56.6 kbps – ITU V.90

**Hardware Monitor**

CPU/System Fan Speed

CPU Temperatu

System Voltage

Vcore,+3.3V,+5V,+12V

**Tipo de CPU**

ATX . Torre



**Sistema Operativo**

Linux Red Hat

**Suite de Oficina**

**Star Office 5.2**

Procesador de Texto

Hoja de Cálculo

Presentación

**Memoria Caché**

L2 512 KB.

**Video**

Intel Extreme Graphics

**Memoria de video**

Configurable hasta 64 mb. (Memory Shared)

Monitor  
Color SVGA, 0.28 m.  
Tamaño: 15" Samsung 551V



**Mouse**

Dos (2) Botones NetScroll

**Teclado**

Expandido en Español, Teclas de acceso fácil a Internet y Multimedia

**Unidad de Diskette**

Drive de 3.5" (1.44 mb)

**Unidad de Cd Writer**

52 Velocidades – IDE

**Disco Duro**

Capacidad: 80 Gb.

Tecnología: IDE

Velocidad: 7200 rpm.

**Controladora:**

SMSC LPC47M172 LPC Bus I/O Tecnología EIDE – Ultra DMA – ATA 100/133

**Soporte**

Drivers para Windows 9X, Me, XP. Linux.

Drivers para Red, Cd Rom, Video, Board y Sonido.

**Garantía:**

12 meses para la CPU, 36 Meses para el Monitor, Local en Colombia.

Intel Pentium 4 Es marca registrada de Intel Co.

**USPC P42680i-865**  
**Ficha Técnica**

**Microcomputador USPC**

**Serie:** Intel

**Modelo:** Pentium 4 - 865

**Información General del Mother Board. D865GBF**



**Microprocesador:**

Intel Pentium 4 de 2.6 ghz crecimiento hasta 2.8 gh. Bus de 400/533 MHz FSB



**Chipset**

Intel 865G

**Memoria**

Dos Slots DDR400- 333-266-200

Memoria Base de 256 mb con crecimiento hasta 4 gb.

**Slots**

6 x PCI

1 x AGP 8X

**Puertos IDE**

4 x EIDE devices

Ultra DMA 33 and ATA 66/100

**Interfaces I/O**

1 x P/S2 Teclado

1 x P/S2 Mouse

1 x Paralelo,

1 x Serial  
8 x USB 2.0  
1 x Drive  
1 x Parlantes-out/line-in/micrófono

**Sonido**

Sound Max 4XL with AudioESP Audio subsystem using the Analog Device AD1985 Codec

**Speakers:** Dos Stereofónicos – Micrófono de Solapa

**Red**

Integrada Realteck – 10/100

**Modem:**

56.6 kbps – ITU V.90

**Hardware Monitor**

CPU/System Fan Speed

CPU Temperatu

System Voltage

Vcore,+3.3V,+5V,+12V

**Tipo de CPU**

ATX . Torre



**Sistema Operativo**

Linux Red Hat

**Suite de Oficina**

**Star Office 5.2**

Procesador de Texto

Hoja de Cálculo

Presentación

**Memoria Caché**

L2 512 KB.

**Video**

Intel Extreme Graphics 2

**Memoria de video**

Configurable hasta 64 mb. (Memory Shared) Opcional

AGP 128 MB.

**Monitor**  
Color SVGA, 0.28 m.  
Tamaño: 15" Samsung 551V



**Mouse**

Dos (2) Botones NetScroll

**Teclado**

Expandido en Español, Teclas de acceso fácil a Internet y Multimedia

**Unidad de Diskette**

Drive de 3.5" (1.44 mb)

**Unidad de Cd Writer**

52 Velocidades – IDE

**Disco Duro**

Capacidad: 80 Gb.

Tecnología: IDE

Velocidad: 7200 rpm.

**Controladora:**

SMSC LPC47M172 LPC Bus I/O Controller.

Tecnología EIDE – Ultra DMA – ATA 100/133

**Soporte**

Drivers para Windows 9X, Me, XP. Linux.

Drivers para Red, Cd Rom, Video, Board y Sonido.

**Garantía:**

12 meses para la CPU, 36 Meses para el Monitor, Local en Colombia.

Intel Pentium 4 Es marca registrada de Intel Co.

**Cuadro No. 10 Ficha Técnica Equipo USPC- P42680i-865**

**USPC P42680i-865HT**  
**Ficha Técnica**

**Microcomputador USPC**

**Serie:** Intel

**Modelo:** Pentium 4 HT – 865

**Información General del Mother Board. D865GBF**



**Microprocesador:**

Intel Pentium 4 Hyper-Threading Technology de 2.66 ghz crecimiento hasta 3.02 gh. Bus de 400/533/800 MHz FSB



**Chipset**

Intel 865G

**Memoria**

Dos Slots DDR400- 333-266-200

Memoria Base de 256 mb con crecimiento hasta 4 gb.

**Slots**

6 x PCI

1 x AGP 8X

**Puertos IDE**

4 x EIDE devices

Ultra DMA 33 and ATA 66/100

**Interfaces I/O**

1 x P/S2 Teclado

1 x P/S2 Mouse

1 x Paralelo,

1 x Serial

8 x USB 2.0

1 x Drive

1 x Parlantes-out/line-in/micrófono

**Sonido**

Sound Max 4XL with AudioESP Audio subsystem using the Analog Device AD1985 Codec

**Speakers:** Dos Stereofónicos – Micrófono de Solapa

**Red**

Integrada Realteck – 10/100

**Modem:**

56.6 kbps – ITU V.90

**Hardware Monitor**

CPU/System Fan Speed

CPU Temperatu

System Voltage

Vcore,+3.3V,+5V,+12V

**Tipo de CPU**

ATX . Torre



**Sistema Operativo**

Linux Red Hat

**Suite de Oficina**

**Star Office 5.2**

Procesador de Texto

Hoja de Cálculo

Presentación

**Memoria Caché**

L2 512 KB.

**Video**

Intel Extreme Graphics 2

**Memoria de video**

Configurable hasta 64 mb. (Memory Shared) Opcional

AGP 128 MB.

**Monitor**

Color SVGA, 0.28 m.

Tamaño: 15" Samsung 551V



**Mouse**

Dos (2) Botones NetScroll

**Teclado**

Expandido en Español, Teclas de acceso fácil a Internet y Multimedia

**Unidad de Diskette**

Drive de 3.5" (1.44 mb)

**Unidad de DVD – CD Writer**

52 Velocidades – IDE

**Disco Duro**

Capacidad: 80 Gb.

Tecnología: IDE

Velocidad: 7200 rpm.

**Controladora:**

SMSC LPC47M172 LPC Bus I/O Controller.

Tecnología EIDE – Ultra DMA – ATA 100/133

**SopORTE**

Drivers para Windows 9X, Me, XP. Linux.

Drivers para Red, Cd Rom, Video, Board y Sonido.

**Garantía:**

12 meses para la CPU, 36 Meses para el Monitor, Local en Colombia.

Intel Pentium 4 Es marca registrada de Intel Co.

Cuadro No. 11 Ficha Técnica Equipo USPC- P42680i-865HT

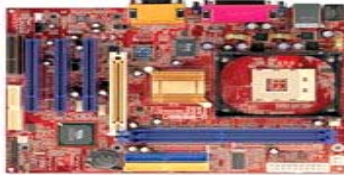
**USPC C2440B**  
**Ficha Técnica**

**Microcomputador USPC**

**Serie:** Intel

**Modelo:** Celeron

**Información General del Mother Board.**



**Microprocesador:**

Intel Celeron de 2.4 gh crecimiento hasta 2.8 gh. Bus de 400 MHz FSB



**Chipset**

VIA VT8235

**Memoria**

Dos Slots DDR266

Memoria Base de 256 mb con crecimiento hasta 2 gb.

**Slots**

4 x PCI

1 x AGP (4x)

1 x CNR

**Puertos IDE**

4 x EIDE devices

Ultra DMA 33/66/100/133

**Interfaces I/O**

1 x P/S2 Teclado

1 x P/S2 Mouse

1 x Paralelo,

1 x Serial  
4 x USB 2.0  
1 x Drive  
1 x Parlantes-out/line-in/micrófono

**Sonido**

Audio subsystem for AC '97 processing using the Realtek ALC202A codec

**Speakers:**

Dos Stereofónicos – Micrófono de Solapa

**Red**

On Board – 10/100

**Modem:**

56.6 kbps – ITU V.90

**Hardware Monitor**

CPU/System Fan Speed

CPU Temperatu

System Voltage

Vcore,+3.3V,+5V,+12V

**Tipo de CPU**

ATX . Maxitorre - Negra



**Sistema Operativo**

Linux Red Hat

**Suite de Oficina**

**Star Office 5.2**

Procesador de Texto

Hoja de Cálculo

Presentación

**Memoria Caché**

L2 128 KB.

**Video**

On Board

**Memoria de video**

Configurable hasta 32 Mb  
(Memory Shared)

1 x Serial  
4 x USB 2.0  
1 x Drive  
1 x Parlantes-out/line-in/micrófono

**Sonido**

Audio subsystem for AC '97 processing using the Realtek ALC202A codec

**Speakers:**

Dos Stereofónicos – Micrófono de Solapa

**Red**

On Board – 10/100

**Modem:**

56.6 kbps – ITU V.90

**Hardware Monitor**

CPU/System Fan Speed

CPU Temperatu

System Voltage

Vcore,+3.3V,+5V,+12V

**Tipo de CPU**

ATX . Maxitorre - Negra



**Sistema Operativo**

Linux Red Hat

**Suite de Oficina**

**Star Office 5.2**

Procesador de Texto

Hoja de Cálculo

Presentación

**Memoria Caché**

L2 128 KB.

**Video**

On Board

**Memoria de video**

Configurable hasta 32 Mb  
(Memory Shared)

## **4.4 RECURSOS**

### **4.4.1 RECURSO HUMANO**

Multicómputo Ltda. cuenta con personal altamente calificado para la prestación de los servicios que constituyen la razón social de la organización. El cuerpo de docentes es, en su mayor parte, profesional en Ingeniería de Sistemas, al igual que el personal técnico involucrado en la prestación de servicios de Mantenimiento. El personal de ventas por su parte, recibe capacitación permanente en nuevas tecnologías, esto con el propósito de asegurar la plena identificación de los requisitos del cliente en función de los productos demandados. El cuerpo de trabajo de la empresa se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- Personal Administrativo: 13 Personas
- Personal de Ventas: 9 Personas
- Personal de Producción:
  - ➔ Personal Técnico: 14 personas
  - ➔ Personal Docente: 15 personas

### **4.4.2 INFRAESTRUCTURA**

Multicómputo Ltda. cuenta con dos sedes, la principal ubicada en cabecera en la calle 45 No. 29-40, en donde se desarrolla la totalidad de los procesos administrativos y se da cumplimiento a la ejecución de actividades de prestación de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico, comercialización de equipos y software y capacitación en sistemas informáticos. La segunda sede, ubicada en la carrera 25 # 30-51 está orientada fundamentalmente al suministro de formación en sistemas informáticos. La principal limitante que presenta la empresa en cuanto a infraestructura esta dada por los reducidos espacios para las áreas de

trabajo, sin embargo, este hecho no ha impedido el crecimiento de la organización en términos del número de salones acondicionados para el suministro de capacitación, en total ocho para las dos sedes, un laboratorio de mantenimiento y un área de ventas.

## **5. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

### **5.1 DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **5.1.1 MAPA DE COMPETITIVIDAD**

La calificación de la posición competitiva de Multicómputo Ltda. es realizada por el Programa Nacional Centro de Desarrollo Empresarial con el concurso de expertos idóneos y el uso de una metodología especialmente desarrollada para medir la productividad y la competitividad de la empresa y generar, al mismo tiempo, propuestas de mejoramiento en las áreas prioritarias identificadas en el análisis.

La validez del proceso de calificación radica en la fidelidad y exactitud de la información provista por los Responsables de las diferentes áreas funcionales de la empresa. El procedimiento empleado por el Programa Nacional Centros de Desarrollo Empresarial para determinar la calificación de la empresa es el siguiente:

- Diligenciamiento del formulario de información preliminar por parte de los responsables de las diferentes áreas funcionales de la empresa.
- Elaboración del Mapa de Competitividad de la empresa. Este mapa valida, a través de técnicas y entrevistas en la empresa la información inicialmente suministrada.
- Análisis de la información recolectada por expertos y revisión de la calificación por el comité técnico del programa.
- Examen de la calificación preliminar entre el comité técnico del programa y los responsables de las diferentes áreas funcionales de la empresa.

- Revisión final y presentación de la calificación.

La utilización del procedimiento descrito permitió contar con las garantías técnicas apropiadas y la participación de los actores relevantes para determinar una calificación que refleja la productividad y competitividad actual de la empresa y las áreas funcionales donde existe potencial de mejoramiento.

#### **5.1.1.1 Resultados del Diagnóstico**

Los resultados arrojados por el diagnóstico ejecutado son los que a continuación se presentan:

#### **Planeación Estratégica**

Se identificaron los siguientes puntos susceptibles de mejoramiento:

- No dispone de personal capacitado en la formulación e implementación de estrategias.
- La institución carece de un Plan estratégico.
- No se ha formalizado una junta Directiva.
- El proceso debe ser conocido por todo el personal
- No existen metas, objetivos y plazos escritos y socializados.
- No existe el entusiasmo para crear la necesidad de ofrecer otros servicios.

Los aspectos favorables son:

- Existe el talento de la Gerencia para definir un plan de desarrollo y crecimiento estratégico.

- Existe la disposición de la administración de iniciar este proceso.

### **Producción y Operaciones**

Se identificaron los siguientes puntos susceptibles de mejoramiento:

- Se debe concretar el plan de producción, tomando como base la proyección en ventas para un periodo específico en cada uno de los productos.
- Los procesos de producción se deben documentar
- La utilización de la capacidad instalada debe mejorarse desarrollando nuevas estrategias de mercadeo en cada uno de los productos.
- La organización no cuenta con un sistema de seguimiento y control de actividades básicas como: comercialización, clientes atendidos, grado de satisfacción, cartera al día, en mora, pagos realizados, estados de cuenta.
- No se dispone de una fuente de aprovisionamiento flexible de repuestos y productos terminados.
- Falta mayor coordinación entre ventas, finanzas y proveedores.
- La empresa carece de una programación y requerimiento de repuestos para todos los equipos que utilice la empresa.

Los aspectos favorables son:

- La administración esta dispuesta a realizar los replanteamientos necesarios.

### **Contabilidad y Finanzas**

Se identificaron los siguientes puntos susceptibles de mejoramiento:

- Multicómputo debe obtener los costos financieros de la cartera y de financiación
- La información Contable y Financiera debe generarse mas oportunamente
- Es necesario elaborar proyecciones financieras, lo mismo que establecer un sistema de flujos de caja, presupuestos y facturación.

Los aspectos favorables son:

- La administración está dispuesta a realizar las mejoras del caso.
- La empresa se encentra sistematizada y esta condición facilita los cambios propuestos.

### **Recursos Humanos**

Se identificaron los siguientes puntos susceptibles de mejoramiento:

- La descripción de cada puesto de trabajo, sus funciones y responsabilidades no se encuentran claramente descritos en un Manual.
- No se dispone de un programa de capacitación del personal y reuniones ilustrativas en todos los niveles de la empresa
- No existe un organigrama
- No existe un programa de evaluación periódica del personal
- La estructura organizacional de la empresa corresponde al tamaño y función, luego el organigrama es producto del desempeño.
- El Clima organizacional debe mejorarse.
- Dentro de su estructura administrativa, anunciar algunas divisiones, luego deben estar de acuerdo con el manual de funciones, procedimientos y tamaño de la organización.

Los aspectos favorables son:

- La empresa dispone del recurso humano en algunos casos calificado y comprometido con las políticas y futuros de la compañía
- La administración es consciente de implementar políticas que mejoren las deficiencias en esta área.

### **Gestión Ambiental**

Se identificaron los siguientes puntos susceptibles de mejoramiento:

- No existen políticas y objetivos definidos para la gestión ambiental orientados a la minimización del uso de la energía y productos de desecho.
- No existe motivación e información al personal en cuanto a la gestión ambiental de la empresa.
- No existen programas de control de desecho.
- Esta área no tiene la misma ponderación que las demás dentro de la calificación de la empresa, por considerarse que muchos de los aspectos evaluados no aplica, sin embargo, se debe incorporar dentro de la estrategia de la empresa la protección del medio ambiente.

Los aspectos favorables son:

- La empresa tiene mínima cantidad de desperdicios y estos no se consideran muy perjudiciales al ambiente.
- La administración es consciente de adoptar las medidas correctivas del caso.

## **Sistemas de Información**

Se identificaron los siguientes puntos susceptibles de mejoramiento:

- El sistema de información que abarque el manejo estadístico en todos los niveles debe mejorarse
- No existe un sistema de información que le permita mejorar la planeación de la institución.

Los aspectos favorables son:

- Se dispone de programas contables y de personal capacitado para manejarlo.
- Se dispone de sistema electrónico de comunicaciones.

### **5.1.1.2 Plan para alcanzar la competitividad**

#### **Plan estratégico**

Las actividades de mejora planteadas son las siguientes:

- Preparar un plan estratégico a nivel de empresa, de productos y de secciones.
- Organizar un trabajo de grupo que en forma coordinada alimente el proceso
- Capacitar los directivos en las técnicas de preparación, implementación y seguimiento de planes estratégicos.
- Crear la necesidad para establecer otros servicios.

Los beneficios asociados al desarrollo de estas actividades son los siguientes:

- Se impulsa una estrategia de descentralización, dando a cada jefe autonomía necesaria para la toma de decisiones.
- Se dispone de objetivos precisos y claros sobre el futuro de la empresa y su relación con el entorno
- Las proyecciones de la empresa y la toma de decisiones se realizan de manera efectiva
- Se genera un ambiente de identificación con la empresa.

### **Producción y Operaciones**

Las actividades de mejora planteadas son las siguientes:

- Preparar programas de producción acordes con las proyecciones establecidas de ventas
- Elaborar y dar seguimiento continuo a un programa de mantenimiento a todos los equipos.
- Subcontratar labores es una excelente modalidad que debe incrementarse a cualquier nivel de la organización.
- Agrupar la organización
- Establecer un manual de procedimientos para cada proceso y establecer control sobre los mismos.
- Mejorar los métodos de trabajo actuales

Los beneficios asociados al desarrollo de estas actividades son los siguientes:

- Procesos de trabajo más eficientes

- Mejor organización de las actividades productivas
- Productos competitivos
- Se aumenta la productividad

### **Comercialización**

Las actividades de mejora planteadas son las siguientes:

- Crear una estructura de ventas debidamente fortalecida y con cumplimiento de metas por cada servicio.
- Iniciar el proceso para incrementar el mercado nacional de microcomputadores y componentes
- Medir el grado de aceptación de los productos.
- Adelantar un estudio de mercados a nivel de proveedores, clientes y competidores.

Los beneficios asociados al desarrollo de estas actividades son los siguientes:

- Asegurar la rentabilidad y competitividad del negocio.
- Incrementar el ciclo de vida de cada producto y el nivel de ventas
- Conquistar otros mercados
- Crecimiento sostenido de las ventas y mayor liquidez

### **Recursos Humanos**

Las actividades de mejora planteadas son las siguientes:

- Preparar un programa de Capacitación y reunión de los empleados a todos los niveles

- Preparar e implementar un manual de cargos, funciones y responsabilidades
- Reorganizar la empresa y mostrar una estructura mas funcional y operativa
- Preparar y oficializar el organigrama
- Definir un sistema de organización plana

Los beneficios asociados al desarrollo de estas actividades son los siguientes:

- Incremento en la productividad del trabajo
- Mejor administración del recurso humano
- Aumento del Clima Organizacional
- Mayor calidad en la estructura organizacional

### **Gestión Ambiental**

Las actividades de mejora planteadas son las siguientes:

- Definir políticas y objetivos para la gestión ambiental
- Preparar programas de monitoreo y control de desechos

Los beneficios asociados al desarrollo de estas actividades son los siguientes:

- Mejora la imagen de la empresa ante los clientes
- Mejor desarrollo de la gestión ambiental

## **5.1.2 EVALUACION DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2000.**

Como una primera etapa en el desarrollo del proyecto se hizo necesaria la evaluación del nivel de cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa en función de los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2000. Este hecho, a la vez de evidenciar la necesidad de documentación para el conjunto de actividades que configuran los procesos de la empresa, permite dar un primer paso en el desarrollo del compromiso gerencial con la planificación e implementación del sistema.

El desarrollo de la auditoria de diagnóstico estuvo condicionado al establecimiento de los siguientes aspectos:

1. Establecimiento del alcance, objetivos, fecha y elementos necesarios para dar curso a la auditoria
2. Asignación de los responsables de la auditoria
3. Ejecución de la auditoria
4. Resultados de la auditoria
5. Validación de los resultados

### **5.1.2.1 ALCANCE**

El alcance de la auditoria de diagnóstico está definido para la totalidad de los procesos que hacen parte de las divisiones de Equipos y Software, Mantenimiento y Capacitación, así como los procesos complementarios que se desarrollan en el curso normal de actividades de la empresa.

### **5.1.2.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE DIAGNOSTICO**

- Establecer las condiciones necesarias para que el Facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad identifique los procesos, servicios y productos que se prestan en la empresa, así como los cargos involucrados en el desarrollo de las diferentes actividades.
- Propiciar la identificación oportuna de los aspectos críticos respecto a los requerimientos de la norma ISO 9000 que en la actualidad no se están cumpliendo en la empresa.
- Fomentar el compromiso de los integrantes del comité de calidad en procura de avanzar en función de los propósitos establecidos en la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Preparar a los gerentes de las diferentes divisiones en aspectos referentes al contenido de la norma, a fin de que establezcan las condiciones de trabajo apropiadas para el desarrollo de las diferentes etapas de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

### **5.1.2.3 ELEMENTOS NECESARIOS PARA DAR CURSO A LA AUDITORIA**

De manera previa al desarrollo de la auditoria de diagnóstico se hizo necesario que los Gerentes de cada una de las divisiones involucradas en el proceso de certificación proporcionen información relevante respecto a las áreas bajo su gestión con el propósito de que el Facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad identifique de manera apropiada los procesos que se desarrollan en las citadas áreas.

#### **5.1.2.4 FECHA DE LA AUDITORIA**

La auditoria de diagnóstico fue planificada para ejecutarla en la semana del 15 al 24 de marzo de 2004.

#### **5.1.2.5 ASIGNACION DE RESPONSABLES**

La responsabilidad por la ejecución de la auditoria de diagnóstico en los términos establecidos es responsabilidad directa del Facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo supervisión y apoyo del Representante de la Dirección y del Consultor de la empresa.

#### **5.1.2.6 EJECUCION DE LA AUDITORIA**

La realización de la auditoria de diagnóstico tuvo lugar en atención de la evaluación del conjunto de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000. Para cada uno de los numerales de la norma, se comentó las actividades emprendidas por la empresa para dar cumplimiento a los requisitos que le sean aplicables. El procedimiento seguido para la ejecución de la evaluación consistió en la revisión de la documentación existente, entrevistas con los involucrados en el desarrollo de las diferentes actividades y la observación directa de los procesos administrativos, comerciales y de prestación del servicio para las Divisiones involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

La ejecución de la evaluación permitió determinar los procesos con necesidades de documentación, aquellos que debían ser mejorados e implementados en función de los cambios, y los que debían ser diseñados y documentados para luego implementarse y mejorarse.

#### 5.1.2.6.1 Auditoria de Diagnóstico

### **NUMERAL 4.**

## **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

Para satisfacer la Política de Calidad, lograr los objetivos de la calidad y asegurar que los productos y servicios sean conformes con los requisitos del cliente, **Multicómputo Ltda.** debe establecer, documentar e implementar un primer ciclo del Sistema de Gestión de la Calidad cuyas directrices deben plasmarse en el Manual de la Calidad. Lo anterior es posible en la medida que se de cumplimiento a las siguientes consideraciones:

- a. Identificar los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 y su aplicación a través de la organización. Dichos procesos deben ser consignados en el Mapa de Procesos.
- b. Establecer una caracterización de procesos que permita identificar la secuencia e interacción de los mismos.
- c. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.
- d. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. Dichos elementos deben estar descritos en la caracterización de los procesos.

### **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**

#### **4.2.1 Generalidades.**

La documentación que ha de establecerse para el Sistema de Gestión de la Calidad en **Multicómputo Ltda.** debe incluir:

- a. La Política de Calidad.
- b. El Manual de Calidad.
- c. Los procedimientos documentados.
- d. Los documentos requeridos por la organización para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos.
- e. Los registros de Calidad.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe configurarse de manera tal que permita administrar y controlar el manejo y desarrollo de la información pertinente a la visión de **Multicómputo Ltda.** , los planes y las estrategias en aspectos referentes a la Calidad para los diferentes niveles de la empresa. El adecuado manejo de la documentación se encuentra supeditado al establecimiento e implementación de los siguientes procedimientos en la empresa:

- **Norma Fundamental:** Describe aspectos relacionados con el diseño, la creación, la emisión, la modificación, la administración, el control y el uso de la documentación.
- **Elaboración de Documentos Internos:** Detalla la estructura de contenido de los procedimientos e instructivos que habrán de constituirse para el Sistema de Gestión de la calidad.
- **Control de Documentos Externos:** Permite asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución.

#### **4.2.2 Manual de Calidad.**

Partiendo del hecho de que **Multicómputo Ltda.** se encuentra desarrollando un primer ciclo para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en la actualidad no se cuenta con un Manual de la Calidad en el que se defina el alcance del mencionado sistema, la política, la organización, las funciones en la empresa y en general, la arquitectura del sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.2.3 Control de Documentos.**

Se debe establecer un procedimiento para el Control de Documentos, el cual define los mecanismos para:

- Aprobar los documentos para su adecuación antes de su edición.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
- Asegurar que las versiones pertinentes, de los documentos aplicables, se encuentran disponibles para su consulta.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables.
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución.
- Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.

#### **4.2.4 Control de Registros.**

Se debe establecer un procedimiento para el Control de Registros, el cual define la metodología para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener, mantener actualizados y dar un destino final a los Registros de

Calidad.

## **NUMERAL 5.**

### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.**

#### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION.**

Un elemento importante en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es el compromiso que debe asumir la dirección. En este sentido, la Gerencia General debe hacerse responsable de establecer y mantener los siguientes puntos:

- Sensibilizar a todo el personal de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios.
- Establecer y aprobar la política y los objetivos de la calidad, ver detalle en la sección 5.3.
- Realizar las revisiones del Sistema de gestión de la Calidad conforme a lo establecido en al sección 5.6.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, ver detalle en la sección 6.1.

#### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer un procedimiento para “MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS” a fin de asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes se determinen, conozcan y sean tenidas en cuenta. En la actualidad no se ha establecido como política de la empresa realizar seguimiento a los clientes con el propósito de determinar el grado de

satisfacción con los productos y servicios proporcionados por las diferentes divisiones.

### **5.3 POLITICA DE CALIDAD**

Atendiendo las directrices trazadas para la organización, entendidas éstas como: *Satisfacción de nuestros Clientes, Mejoramiento continuo y la Calidad asegurada en nuestros productos y servicios*, el Comité de Calidad de **Multicómputo Ltda.** debe establecer la Política de Calidad, para ser aplicada en todas las actividades propias de la organización.

#### **5.3.1 Gestión de la Política de Calidad.**

La Gerencia General tiene el compromiso de asegurar a todos los niveles de la organización que la Política de calidad sea conocida, entendida e implementada mediante charlas que se deben realizar de manera periódica en las reuniones efectuadas con cada una de las divisiones de la empresa.

### **5.4 PLANIFICACION**

La planificación del sistema de Gestión de la calidad se ha venido desarrollando desde el momento mismo en que se inició el programa de aseguramiento. Las reuniones efectuadas a nivel de comité de calidad han permitido dar curso efectivo a este proceso.

#### **5.4.1 Objetivos de Calidad.**

Anualmente se deben establecer los objetivos de Calidad que deben cubrir todos los puntos de la Política de Calidad, el compromiso con la mejora

Continua y la satisfacción de nuestros clientes en aspectos referentes con la calidad asegurada de nuestros productos y servicios.

#### **5.4.1.1 Establecimiento de los Objetivos de Calidad.**

Los objetivos de la calidad expresan lo que la empresa pretende en función de aspectos relacionados con la Calidad de productos y servicios y tiene como fundamento los lineamientos trazados en la Política de Calidad, tal como se estipula en la norma ISO 9001:2000.

Los Objetivos de Calidad se establecen a partir de la Política de Calidad y deben ser medibles a través de indicadores de gestión, los cuales deben establecerse para las diferentes áreas de la organización. Lo anterior se constituye en un requisito del Sistema de Gestión de la calidad que en la actualidad no se cumple en **Multicómputo Ltda.** por cuanto el sistema se encuentra enmarcado en un primer ciclo de establecimiento.

#### **5.4.2 Planificación de la Calidad.**

La planeación del Sistema de Gestión de la Calidad de **Multicómputo Ltda.** se realiza atendiendo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y comprende básicamente el establecimiento de los objetivos de la calidad para la empresa y la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los Objetivos de la Calidad.

##### **5.4.2.1 Planificación del Sistema de Calidad.**

Como elemento fundamental de la planificación del Sistema de Calidad corresponde al Gerente General, en conjunto con los Gerentes de las

diferentes divisiones, ejecutar los siguientes aspectos:

- Asegurarse de que el propósito de la planificación del Sistema de Calidad es el cumplimiento de los requisitos citados en el numeral 4.1 del presente documento, y el de los objetivos de calidad.
- Antes de aprobar cualquier tipo de documento, asegurarse de que el mismo está en concordancia con los documentos de la política de calidad, los objetivos de calidad y el plan de calidad.

De manera posterior a la documentación de los diferentes procesos se deben establecer e implementar un conjunto de indicadores para los mismos, contenidos en un “Mapa estratégico para el Sistema de Gestión de la Calidad”.

#### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer un correcto flujo de responsabilidades y funciones para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, que permita fijar en toda la estructura de recursos humanos un proceso de mejora continua que sea la espina dorsal de todas las actividades de la compañía. Para lo anterior, es preciso establecer un Manual de Funciones y un Manual de Competencias para la totalidad de los cargos involucrados en los procesos enmarcados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Multicómputo Ltda.** debe implementar un Programa de Formación Integral, el cual se constituye en elemento fundamental para el funcionamiento del Sistema de Calidad. De igual manera se debe establecer una Matriz de Responsabilidades y Autoridades de sus funcionarios frente al Sistema de

Gestión de la Calidad, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

**A = Autoridad.** Es quien define las políticas, estrategias y lineamientos para el desarrollo de la actividad.

**R = Responsable.** Es quien dirige y/o asegura que la actividad se ejecuta correctamente.

**E = Ejecuta.** Es quien realiza la actividad.

### **5.5.2 Representante de la Dirección.**

La Gerencia General de **Multicómputo Ltda.** debe establecer las condiciones necesarias para la asignación de un Representante de la Dirección, al cual se le debe conferir toda la autoridad y responsabilidad para asegurar que:

- Los procesos del Sistema de Calidad de **Multicómputo Ltda.** se implementan y se ajustan a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Se informe de su funcionamiento a la Gerencia General para su revisión y como base para la mejora continua.
- Se conocen los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- El personal toma conciencia de las necesidades del cliente.

Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de la calidad se encuentra enmarcado en una primera etapa de establecimiento en **Multicómputo Ltda.**, ha sido designado como Representante de la Dirección el Gerente de la División Equipos y Software.

### **5.5.3 Comunicación Interna.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer en los procedimientos del Sistema de la Calidad los mecanismos para una correcta comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización, incluyendo los canales de distribución de la información y las autorizaciones para el acceso de la información. Dicha información se debe efectuar considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. El Correo interno se constituye en uno de los mecanismos utilizados por la empresa para establecer un canal abierto de comunicación entre los diferentes niveles de la organización. De igual manera se hace uso del Memorando como un mecanismo que permite formalizar una instrucción, un proceso, un llamado de atención, etc. Con el propósito de dar lugar a la configuración de la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido el Comité de Calidad, del que participan los responsables de los diferentes procesos cumplidos en la empresa, sin embargo, se hace evidente la necesidad de establecer grupos de trabajo adicionales que aseguren la participación activa del personal en la identificación de fuentes de mejora para los procesos, el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones.

## **5.6 REVISION POR LA DIRECCION.**

### **5.6.1 Generalidades.**

Se debe establecer y documentar un procedimiento de “Revisión por la Dirección” donde se describa la metodología de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la alta dirección.

### **5.6.2 Información de entrada para la revisión.**

Como información de entrada deberán incluirse como mínimo los temas siguientes:

- Retroalimentación de los clientes.
- Desempeño de los procesos.
- Estudio de las no conformidades detectadas.
- Estudio de las acciones correctivas y preventivas que sean realizadas e implementadas.
- Resultados de las acciones derivadas de revisiones anteriores.
- Revisión del Programa de Formación integral, el cual aún no se ha establecido.
- Circunstancias cambiantes.
- Recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la Revisión.**

Los resultados de la revisión del Sistema de gestión de la Calidad en los diferentes informes deben contemplar las acciones que se deben tomar para:

- La mejora del Sistema de Calidad y sus procesos.
- La mejora del producto o servicio con relación a los requisitos del cliente.
- La necesidad de recursos.

## **NUMERAL 6.**

### **GESTION DE RECURSOS**

## **6.1 SUMINISTROS DE RECURSOS**

Con el propósito de mantener y mejorar los procesos que sean establecidos para el Sistema de Gestión de la calidad y lograr la satisfacción del cliente, corresponde a la Gerencia general identificar la provisión de recursos necesarios y asignarlos con base al presupuesto establecido.

## **6.2 RECURSOS HUMANOS**

### **6.2.1 Generalidades.**

Tal como fue planteado en el numeral 5.5.1, es preciso establecer para **Multicómputo Ltda.** un Manual de Funciones y un Manual de Competencias, a fin de identificar el personal competente y asignar responsabilidades según los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad para los diferentes cargos agrupados en la empresa.

### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.**

Como resultado de la evaluación de este numeral se han hecho evidentes los siguientes aspectos:

- No se han determinado los perfiles de los cargos adecuados para el desempeño de las actividades que realizan.
- No existen registros que indiquen la competencia del personal de acuerdo a la labor realizada.
- Las diferentes divisiones efectúan de manera frecuente reuniones programadas con los empleados a fin de detectar posibles problemas relacionados con las diferentes actividades así como posibles soluciones.

De igual manera, **Multicómputo Ltda.** debe establecer un procedimiento denominado para la gestión del recurso humano donde se describa:

- La sistemática para determinar las necesidades de calificación, competencia y como se proporciona la formación a todo el personal que realizan actividades que afectan la calidad del servicio.
- Como se evalúa la formación proporcionada.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

Una de las principales dificultades que adolece **Multicómputo Ltda.** para el desarrollo de las actividades propias de las diferentes divisiones, está vinculada al espacio físico. Sin embargo, en la actualidad se cuenta con la infraestructura necesaria para atender los requerimientos provistos por el cliente interno. El análisis de la mencionada infraestructura permite identificar:

- Oficinas, espacios y zonas de trabajo limitados en su dimensionamiento.
- Equipos de manejo de información, software aplicado a las necesidades de las áreas que inciden directamente en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Equipos de telecomunicaciones como PBX, Fax, Correo electrónico, que facilitan la interacción con los clientes y proveedores.

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.**

**Multicómputo Ltda.** promueve la participación abierta del personal en actividades que se desarrollan en cada una de las divisiones de la empresa.

La utilización de una metodología que abre paso a la motivación es posible gracias a las reuniones semanales en la cuales el personal intercambia impresiones respecto al rendimiento de la división en la que se encuentran involucrados.

## **NUMERAL 7.**

### **REALIZACION DEL PRODUCTO**

#### **7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO.**

La planificación de la realización del producto (prestación del servicio) para las actividades desarrolladas en **Multicómputo Ltda.** se cumple atendiendo la programación que se establece con base a la naturaleza de los procesos y los recursos disponibles.

#### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

##### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer un procedimiento que detalle la metodología para la identificación de los requisitos y necesidades de los clientes, al igual que un procedimiento que permita identificar la metodología para la revisión de los requisitos del servicio. Entre los requisitos que se deben identificar se encuentran:

- Los requisitos de la prestación del servicio especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la

prestación del servicio.

- Requisitos adicionales determinados por la organización.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

Se hace necesario para **Multicómputo Ltda.** el establecimiento de un procedimiento de REVISION DEL CONTRATO que describa el mecanismo acorde al cual se identifican modificaciones para los contratos celebrados, la manera en que se transfiere correctamente a las funciones involucradas y si se cuenta con la capacidad suficiente para atender los requisitos del contrato manteniendo la conformidad del producto.

### **7.2.3 Comunicación con los clientes.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer un procedimiento definido como “COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE”, donde se describa la manera en que se efectúa la comunicación con los clientes en términos de:

- La información respecto al estado de productos y servicios.
- Preguntas y consultas de los clientes.
- La retroalimentación del cliente.
- Los sondeos, las encuestas y el control diario de llamadas.

## **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

Se excluyo porque no es un requisito legal ni del cliente y la organización no realiza actividades de diseño y desarrollo.

## **7.4 COMPRAS**

#### **7.4.1 Procesos de Compras.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer un procedimiento para las COMPRAS, de manera que el mismo establezca la metodología para suministrar a la empresa materiales, insumos y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, asegurando su desarrollo a través de proveedores calificados, que ofrezcan las condiciones económicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de los requisitos de la calidad exigidos por la organización. La utilización de un procedimiento de AUDITORIAS A PROVEEDORES permitirá identificar el mecanismo de seguimiento y evaluación para los mismos.

#### **7.4.2 Información de las Compras**

Se hace necesario el establecimiento de un plan de compras que permita a la empresa la plena identificación de los productos a comprar, las características asociadas a los mismos, los requisitos de los proveedores, así como un procedimiento para la inspección de aquellos productos cuya naturaleza así lo permita.

#### **7.4.3 Verificación de productos comprados.**

La naturaleza de los productos adquiridos por la empresa dificulta la realización de un proceso de verificación en el que se establezca la conformidad de los componentes o equipos adquiridos con los requerimientos fijados para la compra. Establecer contactos con proveedores confiables elimina la necesidad de la inspección, hecho que es posible en la medida que se establezca un procedimiento para la evaluación

de los proveedores utilizados.

## **7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control de la producción y prestación del Servicio.**

**Multicómputo Ltda.** debe identificar y planificar los procesos de prestación del servicio que afectan directamente a la calidad. Estos procesos se desarrollan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- La disponibilidad de la información que especifique las características de los productos y servicios, reflejado ello en un procedimiento establecido para tal fin.
- La disponibilidad de procedimientos específicos e instrucciones de trabajo para cada proceso.
- La implantación de actividades de medición y seguimiento para tener un control óptimo de la prestación del servicio.

### **7.5.2 Validación de los procesos.**

La verificación es una actividad de pleno cumplimiento para el proceso de capacitación desarrollado en **Multicómputo Ltda.**, por cuanto es posible establecer un seguimiento o medición de la calidad del mismo durante el desarrollo del programa. Sin embargo, para el proceso de mantenimiento existen procedimientos que son medibles solo cuando el proceso ha culminado.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad.**

La trazabilidad es un requisito que puede cumplirse a través de la revisión de los registros que se tienen en los diferentes pasos de los procesos. En **Multicómputo Ltda.** se están desarrollando mecanismos que pueden contribuir al cumplimiento de este requisito, como por ejemplo el *Registro de Equipos y Componentes* que es un formato de registro (en desarrollo) que indica el número serial y el fabricante asociado a cada componente de un equipo, desde su etapa de alistamiento hasta la entrega final al cliente.

#### **7.5.4 Propiedad del cliente.**

Debe establecerse un procedimiento que permita identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente, tales como los equipos que son dejados en el laboratorio para el mantenimiento respectivo. Deben mantenerse los registros pertinentes a los productos del cliente que sufran pérdida o deterioro.

#### **7.5.5 Preservación del producto**

**Multicómputo Ltda.** debe documentar e implementar un proceso para la preservación del producto, que exponga la manera de identificar, manejar, embalar, almacenar y proteger los productos a fin de garantizar su conformidad durante el proceso interno.

### **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION**

En **Multicómputo Ltda.** se debe determinar los mecanismos asociados al seguimiento y medición necesaria para proporcionar la evidencia de la conformidad de los productos con los requisitos determinados. La aplicabilidad de este numeral se enmarca en las actividades ejecutadas en

la División Mantenimiento, por lo cual se hace necesario establecer en primera instancia un Registro para el Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, entendidos estos como el osciloscopio, voltímetro, amperímetro, ohmímetro, entre otros.

## **NUMERAL 8.**

### **MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.**

#### **8.1 GENERALIDADES**

Como elemento fundamental del establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en **Multicómputo Ltda.** Se debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, análisis y mejoras necesarios para:

- Demostrar la conformidad de los requerimientos de los productos y servicios.
- Demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad mediante la elaboración de un perfil mensual conforme al informe de las auditorías internas.
- La mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **8.2 MEDICION Y SEGUIMIENTO**

##### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

**Multicómputo Ltda.** debe realizar un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos por el mismo en función de los productos y servicios suministrados por las diferentes divisiones. Se hace indispensable el

establecimiento de un procedimiento para la COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE que permita obtener información relevante para una mejor identificación y análisis posterior.

### **8.2.2 Auditoria Interna.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer, documentar e implementar un procedimiento de AUDITORIAS INTERNAS, que describa la metodología para determinar y llevar a cabo auditorias internas de Calidad, así como para verificar si el Sistema de Gestión de la calidad:

- Es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

Las auditorias internas de la calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoria y se llevan a cabo por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando. Las auditorias se realizan como mínimo una vez al año para cada proceso, sin embargo, la periodicidad está sujeta al estado, las actividades y el proceso que se debe auditar, en función de los resultados de las auditorias previas.

### **8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos.**

**Multicómputo Ltda.** debe establecer los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la calidad, tal y como debe ser descrito en la caracterización que se desarrolle para cada uno de los procesos. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados deseados.

#### **8.2.4 Seguimiento y Medición de los productos.**

La planificación para la realización del producto (prestación del servicio) es una actividad que en el momento se realiza con base en una programación que atiende los procesos y los recursos disponibles para los mismos. El seguimiento de los productos debe realizarse atendiendo los parámetros establecidos en la mencionada planificación, sin embargo, teniendo en cuenta que **Multicómputo Ltda.** se encuentra inmersa en una primera etapa del establecimiento del S.G.C, es propio enunciar que se hace necesaria la definición plena de los elementos de la planificación para así establecer un seguimiento apropiado.

#### **8.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES**

Debe establecerse un procedimiento para el manejo del producto no conforme mediante el cual se definan las metodologías para generar acciones correctivas y así eliminar causas de no conformidades.

#### **8.4 ANALISIS DE DATOS.**

**Multicómputo Ltda.** debe recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la calidad, así como para la identificación de los puntos sobre los cuales pueden establecerse mejoras. Se debe establecer una periodicidad en función de la cual la Gerencia General debe comunicar a los responsables de las diferentes divisiones, las necesidades de información para ejercer el correspondiente análisis y control sobre los mencionados datos.

## **8.5 MEJORA.**

### **8.5.1 MEJORA CONTINUA.**

A partir del establecimiento del Sistema de Gestión de la calidad, **Multicómputo Ltda.** debe desarrollar los siguientes pasos a fin de garantizar el avance hacia la Mejora continua:

- Establecer una priorización de los datos recopilados y analizados de los que trata el numeral 8.4, de acuerdo al grado en que los mismos afectan el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir para los mencionados datos si se toma una Acción Correctiva atendiendo el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS o una Acción Preventiva atendiendo el procedimiento ACCIONES PREVENTIVAS, los cuales se deben establecer y documentar en **Multicómputo Ltda.**
- Establecer la normalización con base en la acción tomada.
- Realizar una divulgación al personal de la organización.
- Implementar o poner en práctica la acción tomada.
- Realizar seguimiento de la acción tomada.

### **8.5.2 Acciones correctivas.**

El establecimiento de un procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS permitirá que la empresa identifique la metodología para:

- La identificación y la revisión de las No conformidades.
- Determinación de las causas de las No conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las No

conformidades no vuelven a aparecer.

- Determinar las Acciones Correctivas necesarias e implementarlas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar las acciones adoptadas.

### **8.5.3 Acciones preventivas.**

El procedimiento de ACCIONES PREVENTIVAS que habrá de establecerse y documentarse como parte de los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad para **Multicómputo Ltda.** permitirá identificar la metodología para:

- La identificación de las no conformidades potenciales y sus posibles causas.
- Determinar las acciones preventivas necesarias e implantarlas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar las acciones preventivas.

### **5.1.2.7 RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

La ejecución de la auditoria de diagnóstico permitió evidenciar la necesidad de planificar el Sistema de Gestión de la Calidad a todos los niveles de la organización, configurándolo desde la base de un sistema estratégico. Lo anterior indica la importancia de que los gestores del proyecto interpreten de manera adecuada el alcance de los compromisos adquiridos al establecer el sistema como una herramienta de gestión para los procesos desarrollados en **Multicómputo Ltda.**

Las conclusiones derivadas de la auditoria se pueden reseñar como sigue:

- Personal administrativo y operativo con amplia formación profesional, hecho que garantiza que los involucrados en la realización de los procesos cuentan con el conocimiento y habilidades necesarias.
- Se debe definir la estructura documental para asegurar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la eficacia de los procesos en consideración de las políticas y estrategias organizacionales.
- Es necesario el establecimiento de un direccionamiento estratégico que asegure el desarrollo de unas políticas y objetivos que actúen como base procedimental para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- No se cuenta con un mecanismo que proporcione el marco de referencia para la ejecución de mediciones efectivas respecto al grado de satisfacción de los clientes con los productos y servicios suministrados.
- Es necesario determinar y gestionar el ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos establecidos para los productos y servicios, en consideración de la motivación, satisfacción y desempeño del personal.
- Se debe establecer un correcto flujo de responsabilidades y funciones para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, que permita fijar en toda la estructura de recursos humanos un proceso de mejora continua que sea la espina dorsal de todas las actividades de la compañía.
- Se debe establecer un programa de formación integral que asegure que la persona involucrada en la ejecución de los procesos es competente con base en el conocimiento, formación, habilidades y experiencia necesarias.
- Se deben establecer grupos de trabajo que propicien la participación activa de todo el personal en la identificación de fuentes de mejora para los procesos, el desarrollo de objetivos y la toma de decisiones.

- Se debe determinar la estructura necesaria para el seguimiento y mejora continua de los procesos enmarcados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## **5.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA**

Consciente de las implicaciones inmersas en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el Comité de calidad de Multicómputo Ltda. adoptó la planificación estratégica como un primer paso en el desarrollo metodológico de la planificación del sistema. El sustento de lo anterior está dado por la identificación del sistema de gestión de la calidad como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de los resultados, partiendo de la base de un direccionamiento estratégico. En consideración de lo anterior, la planificación estratégica estuvo enfocada en el establecimiento de la Misión, la Visión, los Factores Claves de éxito y la estructura Organizacional.

### **5.2.1 MISION**

Es el propósito fundamental de la organización, describe la naturaleza y el negocio al cual se dedica la empresa para el logro de su Visión. Permite:

- Asegurar consistencia y claridad de propósito en toda la organización.
- Definir un punto de referencia central para las decisiones de planeación y desarrollo.
- Lograr el compromiso de los miembros internos de la organización hacia la definición clara y explícita del negocio.
- Obtener el conocimiento y la lealtad de los clientes externos, los proveedores y demás grupos de referencia.
- Soporta la consolidación de imagen corporativa.

Para dar paso a la formulación de la Misión, el Comité de Calidad, liderado por la Alta Dirección identificó los conceptos asociados con los siguientes interrogantes:

- En que negocio estamos
- ¿Para qué existe la empresa?, ¿cual es el propósito?
- ¿Quienes son nuestros clientes?
- ¿Cuales son los productos y servicios presentes y futuros?
- ¿Cuales son los mercados presentes y futuros?
- ¿Cuales son los canales de distribución actuales y futuros?
- ¿Cuales son los objetivos de rentabilidad de la empresa?
- Cuales son los compromisos con los grupos de referencia:
  - Accionistas
  - Colaboradores
  - Clientes
  - Competencia
  - Medio ambiente
  - La sociedad

La identificación de los anteriores aspectos permitió la identificación y formulación de la Misión de Multicómputo Ltda. la cual fue establecida por el Comité de Calidad como sigue:

### **MISIÓN**

*“**MULTICOMPUTO** es una empresa especializada en el suministro de productos y servicios en el área de la Informática, nos dedicamos a maximizar la productividad de nuestros usuarios:*

- *Suministrándole los mejores componentes de hardware y software*
- *Brindándole entrenamiento en herramientas de software y*
- *Respaldándole siempre con el mejor soporte técnico.*

*Basamos nuestra ventaja competitiva en el talento de nuestro equipo humano, el excelente servicio, la calidad de nuestros equipos y el respaldo absoluto a todas nuestras soluciones. Logramos un desarrollo continuo gracias a la satisfacción de nuestros clientes y al seguimiento estricto de nuestra política de calidad, esto nos permitirá beneficiar a nuestra comunidad, a nuestros trabajadores y a nuestros inversionistas. Trabajamos arduamente por nuestros objetivos porque queremos una Colombia mejor, más productiva, más competitiva y sobretodo con más oportunidades para todos”.*

## **VISION**

Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa quiere y desea ver en el futuro.

Elementos de la VISION:

- Es formulada por los líderes de la organización.
- Dimensión de tiempo.
- Es integradora: compartida por el grupo gerencial y todos los colaboradores.
- Es amplia y detallada.
- Positiva y alentadora: inspiradora, impulsar compromiso.
- Debe ser realista – posible: “una visión sin acción es una utopía, una acción sin visión es un esfuerzo inútil”.

- Debe ser consistente con los principios corporativos.
- Debe ser difundida interna y externamente.

Para el establecimiento de la Visión los integrantes del Comité de Calidad visualizaron posibles escenarios futuros para la empresa y debatieron las diferentes opiniones, dando lugar a una imagen concertada de hacia donde dirigir todas las acciones:

### **VISION**

*“Consolidarnos en Colombia en el 2007 como la empresa proveedora de bienes y servicios del sector informático con mayor crecimiento sostenido y de amplio reconocimiento por la calidad asegurada de nuestros productos y servicios.*

*Sustentaremos nuestro crecimiento en la calidad de nuestro portafolio, el mejoramiento de los procesos, la orientación al cliente, el trabajo en equipo y el desarrollo humano.*

*Crearemos oportunidades de negocios a nuestro alrededor y haremos de nuestra compañía una organización competitiva, dinámica y de alcance internacional”.*

### **5.2.3 FACTORES CLAVE DE ÉXITO**

La determinación de los factores clave de éxito formó parte de las actividades desarrolladas en torno al taller de planeación estratégica cumplido para los integrantes del Comité de calidad bajo orientación del consultor de la empresa y asistencia permanente del Facilitador del Sistema (Autor del

proyecto). Los Factores Clave de éxito identificados para las diferentes divisiones son los siguientes:

### **5.2.3.1 FCE DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE**

#### **FCE relacionados con la tecnología**

- Experiencia en el manejo de las aplicaciones de las nuevas tecnologías informáticas

#### **FCE relacionados con la fabricación/prestación del servicio**

- Flexibilidad en el suministro de productos que se ajustan a las necesidades específicas de los clientes

#### **FCE relacionados con la distribución**

- Convenios de comercialización con distribuidores asociados
- Bajos costos de distribución
- Establecimiento de una red de distribución en atención de la naturaleza de los clientes
- Tiempos cortos de entrega

#### **FCE relacionados con la mercadotecnia**

- Una fuerza de ventas eficaz y bien capacitada
- Servicio confiable y asistencia técnica disponible
- Exactitud en el surtido de los pedidos de los compradores (poco pedidos devueltos o errores)
- Variedad de la línea de productos y selección de productos
- Habilidades comerciales

#### **FCE relacionados con habilidades**

- Talento humano orientado a la asistencia profesional

- Amplio conocimiento y manejo de tecnologías informáticas
- Capacidad de posicionar en el mercado productos informáticos recién creados

#### **FCE relacionados con Capacidad de la organización**

- Capacidad de responder con rapidez a las cambiantes condiciones en el mercado
- Experiencia y conocimiento gerencial del sector

#### **Otros tipos de FCE**

- Imagen / reputación favorable con los compradores
- Ventas en atención del marco de la legalidad
- Ubicaciones convenientes
- Empleados agradables y corteses

#### **5.2.3.2 FCE DIVISION MANTENIMIENTO**

##### **FCE relacionados con la tecnología**

- Experiencia certificada en el suministro de servicios de mantenimiento

##### **FCE relacionados con la fabricación/prestación del servicio**

- Cumplimiento de las métricas establecidas de prestación de servicios a bajos costos
- Calidad en los servicios de mantenimiento suministrados
- Acceso a mano de obra especializada
- Alta productividad de la mano de obra
- Flexibilidad para atender requerimientos de servicios de una amplia gama de tecnologías informáticas.

### **FCE relacionados con la mercadotecnia**

- Una fuerza de ventas eficaz y bien capacitada
- Servicio confiable y asistencia técnica disponible
- Exactitud en el suministro de los servicios de mantenimiento contratados
- Habilidades comerciales
- Garantías para los clientes.

### **FCE relacionados con habilidades**

- Talento humano orientado a la asistencia permanente en el servicio
- Experiencia en el manejo de tecnologías informáticas
- Capacidad de atender requerimientos de servicio de clientes con tecnologías informáticas de vanguardia

### **FCE relacionados con Capacidad de la organización**

- Soporte a los servicios mediante el uso permanente de tecnologías de información
- Capacidad de responder con rapidez a las cambiantes condiciones en el mercado
- Experiencia certificada en el sector informático

### **Otros tipos de FCE**

- Imagen / reputación favorable con los compradores
- Costos generales bajos
- Empleados agradables y corteses

### **5.2.3.3 FCE DIVISION CAPACITACION**

#### **FCE Relacionados con la Tecnología**

- Experiencia en el suministro de formación en sistemas informáticos vigentes en el mercado.

### **FCE Relacionados con la Fabricación**

- Calidad del servicio
- Acceso a mano de obra especializada, derivada de contar con una ubicación geográfica que asegura la disponibilidad de profesionales especializados en tecnologías informáticas.

### **FCE Relacionados con la Mercadotecnia**

- Una fuerza de ventas eficaz y bien capacitada
- Exactitud en los servicios de capacitación provistos a los clientes
- Diversidad en la línea de servicios vinculados al área de formación.
- Habilidades comerciales reflejadas en la aplicación de modelos de gestión adecuados a cada cliente en particular.

### **FCE relacionados con Habilidades**

- Capacidad de producir anuncios inteligentes y efectivos en el manejo publicitario

### **FCE Relacionados con la capacidad de la organización.**

- Capacidad de responder con rapidez a las cambiantes condiciones del mercado
- Experiencia y conocimiento gerencial del sector de capacitación en sistemas informáticos.

### **Otros tipos de FCE**

- Imagen/reputación favorable con los Clientes
- Ubicaciones convenientes
- Empleados agradables y corteses

#### **5.2.4 ESTRUCTURA ORGANICA**

La Estructura Organizacional representa el marco de actuación de una organización en términos de la definición de responsabilidades, autoridades y relaciones configuradas en una estructura que permite proporcionar una imagen formal de la organización, de sus relaciones de jerarquía y autoridad. Es importante resaltar la conveniencia de que las funciones para los cargos en ella detallados atiendan las necesidades determinadas por el Sistema de Gestión de la Calidad, en aspectos relevantes a la responsabilidad, autoridad y comunicación. Este hecho resalta la importancia de configurar la estructura orgánica de la Multicómputo Ltda. (VER FIGURA No. 03)

#### **5.3 ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Las actividades necesarias para dar lugar a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad son las que a continuación se describen:

1. Establecer el compromiso gerencial
2. Nombramiento del representante del Sistema de Gestión de la Calidad
3. Establecimiento de grupos de trabajo
4. Sensibilización del personal
5. Capacitación en aspectos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
6. Definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
7. Exclusión de numerales de la NTC ISO 9001:2000 no aplicables
8. Establecimiento de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad
9. Definición de los procesos principales y construcción del mapa de procesos.
10. Definición de indicadores de gestión para el monitoreo de los Objetivos de Calidad

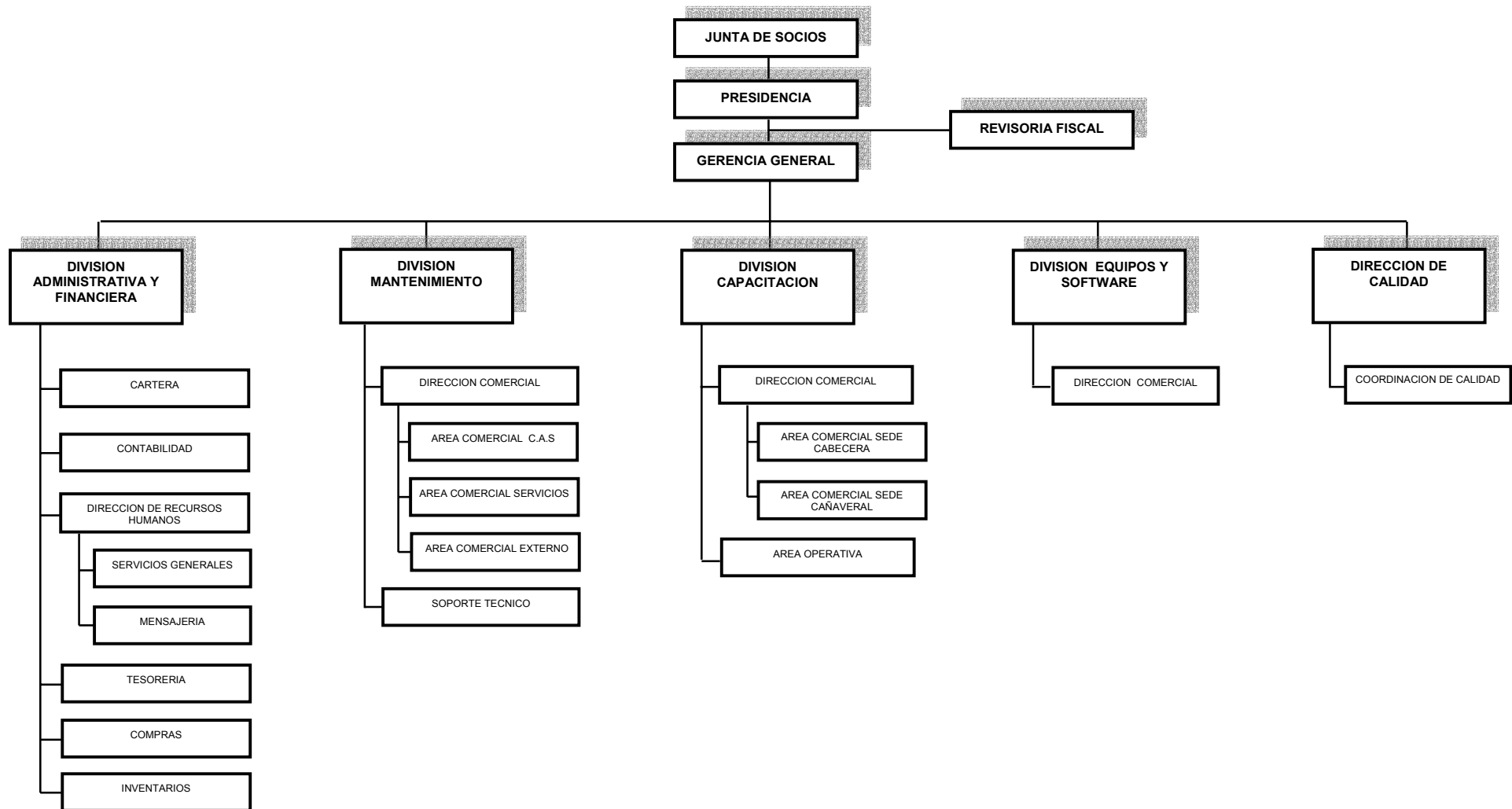


Figura No. 03 Estructura Orgánica Multicómputo Ltda.

### 5.3.1 COMPROMISO GERENCIAL

La iniciativa de participar en la implementación de sistemas de gestión que contribuyan a mejorar la eficacia de la organización usualmente proviene de la alta dirección. La correspondencia hacia este esfuerzo es un hecho que se evidencia a través del liderazgo, compromiso y participación activa en el diseño e implementación de estrategias, no solo de la alta dirección, sino también de la totalidad del personal involucrado en la ejecución de los procesos.

En relación a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en **Multicómputo Ltda.** de conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, puede afirmarse que la iniciativa provino de los siguientes aspectos:

- Necesidad de configurar un Sistema de Gestión que conduzca a la obtención de las metas estratégicas de la organización y que asegure la participación del personal en el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones.
- Necesidad de asegurar la posición de la empresa en los mercados ya existentes mediante el suministro de productos y servicios que se ajusten a los requerimientos del cliente.
- Necesidad de ajustarse a las nuevas normatividades impuestas en relación a las empresas contratantes con el Estado y el sector privado, de las cuales la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es un requisito de participación.
- Necesidad de mejorar continuamente en los procesos, monitoreando continuamente los resultados arrojados por los mismos.

De los anteriores elementos se configuro el compromiso de la Alta dirección en relación al establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que todo el personal que conforma la organización identifique y comprenda la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, estableciendo e implementando sistemas de indicadores para monitorear los resultados de los procesos y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.3.2 NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DEL SGC**

Con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia de la operación y de la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección designó al Gerente de la División Equipos y Software como Representante de la Dirección, con la autoridad suficiente para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad. De manera general, las funciones definidas para el Representante de la Dirección son las que a continuación se enuncian, las restantes está contenidas en el Manual de Funciones y Competencias de la empresa, (VER ANEXO B)

- Asegurar que los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad se establecen, implementan y mantienen.
- Mantener permanente comunicación en relación al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que todas las personas que forman parte de la organización identifiquen y comprendan los requisitos del cliente.

### **5.3.3 ESTABLECIMIENTO DE GRUPOS DE TRABAJO**

**Multicómputo Ltda.** adopta los grupos de trabajo como espacios de comunicación orientados a promover activamente la participación del personal en la identificación de fuentes potenciales de mejora para los procesos, actividades, productos y servicios suministrados. Los espacios de comunicación utilizados en **Multicómputo Ltda.** están representados por: *Grupo Primario, Grupo de Jefes de División, y Comité de Calidad.*

#### **5.3.3.1 Grupos primarios**

##### **¿QUÉ SON LOS GRUPOS PRIMARIOS?**

Un grupo primario se asocia con el conjunto de personas que se reúnen de manera periódica para comentar y debatir temas en común. Su orientación estratégica no se limita a la simple identificación de las situaciones que afecten el eficaz desempeño de las actividades, sino que está orientada al diseño y desarrollo de iniciativas prácticas de mejora. Los grupos primarios permanecen en permanente contacto e interrelación con el Grupo de Jefes de División, del cual obtienen permanente retroalimentación respecto al desempeño de área en consideración.

##### **¿QUIÉNES LO INTEGRAN?**

Los grupos primarios están integrados por el Responsable de la División involucrada, el personal operativo y el Coordinador de Calidad.

## **PERIODICIDAD**

La periodicidad debe ser establecida por la persona que lidere el Grupo primario, en consideración de aspectos como turnos de trabajo, naturaleza de las actividades, entre otros.

## **ACTAS**

Las actas se constituyen en un documento soporte que proporciona evidencia de los temas considerados en las reuniones de grupo primario en aspectos referentes a decisiones tomadas, asuntos pendientes y asignación de tareas. La estructuración de las actas varía en función de las necesidades específicas del área involucrada, deben tener un número consecutivo y deben ser de conocimiento por parte de los integrantes del Grupo Primario.

## **CONSEJOS PRACTICOS**

### **Antes de la reunión**

Establecer con claridad los temas que se pretende considerar, los objetivos y la información necesaria. Se debe divulgar con antelación a la ejecución de la reunión los temas a considerar, así como la hora, fecha y lugar precisos.

### **Durante la reunión**

La persona encargada de liderar el grupo primario debe considerar la importancia de asegurar la motivación del personal durante la misma, de manera que se logre la participación activa en la identificación de fuentes potenciales de mejora para los procesos, actividades, productos y servicios suministrados. En general se deben considerar los siguientes aspectos:

- Hacer una introducción enunciando los objetivos
- Estimular la participación de los asistentes, manteniendo la atención centrada en el tema en consideración
- Escuchar, analizar y valorar la opinión de todos los participantes
- Establecer actividades, responsables, fechas de ejecución y medidas de control
- Comunicar las conclusiones y definir el posible temario para la próxima reunión.

### **Después de la reunión**

El líder del grupo primario debe evaluar la efectividad de la reunión realizada, considerar los aspectos positivos y negativos derivados de la misma y comunicar toda situación de análisis relevante para el Grupo de Jefes de División.

### **5.3.3.2 Grupo de jefes de división**

#### **¿QUÉ ES EL GRUPO DE JEFES DE DIVISION?**

**Multicómputo Ltda.** adopta el grupo de jefes de división como el conjunto de personas que comparten intereses laborales similares por pertenecer a un mismo proceso o procesos interrelacionados. Tiene como propósito el monitoreo permanente de los resultados comerciales así como los derivados de la medición de los indicadores de gestión establecidos para el área en consideración en el Mapa Estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad. Están en permanente contacto con los grupos primarios y suministran información útil para el desarrollo de la Gestión de Mejora continua en el Comité de Calidad.

## **¿QUIÉNES LO INTEGRAN?**

El grupo de jefes de división está integrado por el Gerente de la División y sus inmediatos colaboradores, distinguiéndose estos últimos por ser los encargados de la realización de actividades de coordinación en la División a la que pertenecen.

## **PERIODICIDAD**

La periodicidad debe establecerse de manera conjunta entre el Gerente de la División y el Coordinador de Calidad, considerando aspectos como la frecuencia de medición de indicadores, la relevancia de los aspectos a considerar, necesidades de revisión y/o modificación de procedimientos, entre otros.

## **ACTAS**

Al igual que en los grupos primarios, las actas se constituyen en un mecanismo útil para proporcionar evidencia de los aspectos considerados en la reunión, los compromisos asumidos y las actividades pendientes.

### **5.3.3.3 Comité de calidad**

## **¿QUÉ ES EL COMITÉ DE CALIDAD?**

Es el órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades de **Multicómputo Ltda.** que afectan a la calidad de sus servicios y productos. Es el responsable último del nivel de calidad de la empresa.

## ¿QUIÉNES LO INTEGRAN?

El comité lo integra de manera básica el director de más alto rango en la organización y las personas que a él reportan de forma directa. En el caso que exista alguna unidad organizacional que reporte a uno de los miembros del comité y que sea grande en número de personal o compleja por contener funciones muy distintas, conviene formar otro comité de calidad. Este se integrará con los directivos o gerentes que encabezan tales departamentos, presididos por el director a quien reportan. En **Multicómputo Ltda.** se cuenta con un comité de calidad estructurado e integrado por el Gerente General, el Coordinador de Calidad y los responsables de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

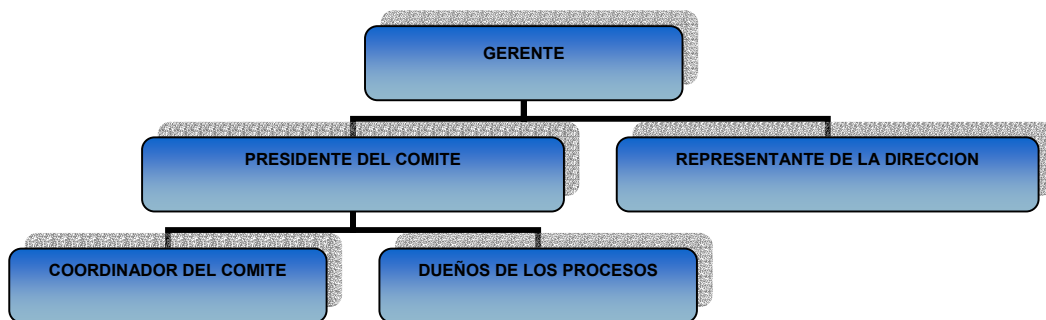


Figura No. 04 Estructura del Comité de Calidad

## PERIODICIDAD

La periodicidad de las reuniones de comité de calidad varía en función del nivel de profundidad y adaptabilidad de la empresa respecto a la implementación del sistema de Gestión de la Calidad. En las etapas iniciales, la periodicidad establecida para las reuniones es semanal, para dar paso luego a la ejecución de las citadas reuniones quincenalmente.

## **ACTAS**

La utilización de las actas tiene como propósito proporcionar evidencia respecto a los asuntos tratados a nivel de comité de calidad, registrando de manera estructurada toda información que se considere relevante para el seguimiento las actividades asignadas.

## **OBJETIVOS DEL COMITÉ DE CALIDAD**

Los objetivos definidos para el comité de calidad en **Multicómputo Ltda.** son los siguientes:

- Desarrollar una estrategia para la implementación del proceso de mejoramiento en toda la organización.
- Establecer objetivos y metas de mejoramiento de la calidad.
- Organizar la implementación del proceso de mejoramiento de la calidad.
- Brindar el apoyo requerido para eliminar los obstáculos que se presentan en el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Evaluar y reconocer los logros obtenidos con el proceso de mejoramiento de la calidad.

## **FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD**

Las funciones establecidas son las que a continuación se enuncian:

- Constituirse en el órgano que administre el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Formular y definir la política de calidad.
- Formular y definir los objetivos del S.G.C.
- Determinar el plan de implementación del proceso de mejoramiento de la calidad.

- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción con los servicios y productos que ofrece la organización.
- Contar con la información necesaria para medir el desempeño de los procesos de trabajo.
- Efectuar análisis estratégico para determinar las áreas de oportunidad que tiene la organización.
- Determinar las áreas críticas a atender con el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Involucrar y comprometer a los proveedores en conseguir altos niveles de calidad en los servicios y productos que proporcionan.
- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de calidad en toda la organización.
- Facilitar que el personal reciba la capacitación necesaria para que domine su puesto y para que comprenda y maneje los métodos y técnicas propios del proceso de calidad.
- Estimular el trabajo de los equipos de calidad.
- Aprobar los proyectos de calidad y las propuestas de mejora.
- Impulsar y dar seguimiento a la implementación de los proyectos de calidad y las propuestas de mejora.
- Evaluar las mejoras y resultados obtenidos en el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.
- Difundir los logros alcanzados.
- Evaluar el desarrollo y resultados de la implementación del propio proceso de mejoramiento de la calidad.

- Señalar los aspectos a superar en la implementación del siguiente ciclo del proceso de mejoramiento de la calidad.
- Reiniciar un nuevo ciclo del proceso de mejoramiento de la calidad.

#### **5.3.4 SENSIBILIZACION DEL PERSONAL**

La participación del personal es un hecho que condiciona la efectividad de la implementación de cualquier sistema o herramienta de gestión. Consciente de este hecho, la junta directiva de Multicómputo ha planificado la ejecución continua de jornadas de sensibilización en asocio con el consultor de la empresa y el Facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad. Los objetivos enmarcados en la ejecución de las citadas jornadas de sensibilización se detallan como sigue:

- Identificar la importancia de conocer y cumplir con los requisitos del cliente y demás partes interesadas.
- Asegurar la adopción de una postura proactiva frente a los procesos de cambio, asegurando que el personal aporte experiencias, habilidades, conocimientos y perspectivas sobre los temas que abordan diariamente.
- Asegurar el compromiso del personal con las actividades de planificación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Comunicar los aspectos generales de mayor relevancia vinculados a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 aplicables a la empresa.
- Comunicar al personal de manera permanente respecto al avance en la ejecución de las diferentes actividades necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El establecimiento de los Grupos Primarios resultó primordial para la ejecución de las actividades de sensibilización del personal por cuanto, al tiempo que se sustentaban los elementos planificados para las

sensibilizaciones, el personal exponía su percepción respecto a la manera que identificaba que el Sistema les estaba afectando. Los temas considerados en las jornadas de sensibilización pueden se describen a continuación:

- **Resistencia al cambio**

Dado que las organizaciones están compuestas de muchos individuos, el efecto multiplicador de la resistencia individual hace que la habilidad de una organización para cambiar sea más lenta y más difícil de lograr que la de un individuo. En este aspecto, la participación directa de los Responsables de las diferentes áreas resultó primordial para la adecuación del ambiente de trabajo a las disposiciones planificadas en relación a la implementación del sistema.

- **Clima organizacional**

El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Lo anterior ha llevado a considerar la necesidad de proveer las condiciones necesarias para que la ejecución de las actividades por parte del personal de la empresa sea congruente con las metas y objetivos establecidos.

- **Variables organizacionales vinculadas con al gestión de la calidad**

De manera complementaria a la ejecución de las sensibilizaciones respecto al Clima laboral, el estudio en los grupos de trabajo de las variables organizacionales vinculadas a la gestión de la calidad propicia que los

directivos identifiquen la forma de lograr la mayor motivación posible por parte de sus empleados.

- **Cambio**

Comunicación al personal de la organización respecto a la importancia de los procesos de cambio como un mecanismo para contrarrestar la pasividad organizacional frente a las condiciones, cada vez mayores y de más exigencia, impuestas por el entorno.

- **Administración de servicio al Cliente**

El propósito de abarcar este concepto está sustentado en la importancia de que el personal de la empresa identifique el servicio al cliente como una herramienta de gestión que contribuye a mantener y mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado y la manera en que el contacto con los clientes en la prestación del servicio puede afectar la percepción global respecto a la empresa.

- **Administración del cambio organizativo**

Comunicación al personal de los modelos de gestión aplicables en los procesos de cambio, su incidencia en el ambiente laboral, sus beneficios e implicaciones.

### **5.3.5 CAPACITACION EN ASPECTOS REFERENTES AL SGC**

Con el propósito de asegurar la comprensión de los lineamientos establecidos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en atención de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, fue establecido un

programa de capacitación cuya cobertura no se limitó únicamente a los participantes de la planificación del sistema, sino que trascendió al personal involucrado en la ejecución de los procesos. El desarrollo de las actividades tendientes al cumplimiento del programa establecido fue una labor que estuvo a cargo del Facilitador del Sistema (Autor del Proyecto), para lo cual, se aseguró la participación e involucramiento de los responsables de las diferentes áreas funcionales de la organización, con el propósito de asegurar la difusión de los diferentes elementos contenidos en la capacitación a nivel de grupos primarios.

Los elementos contenidos en el programa de capacitación fueron los siguientes:

- **Aseguramiento de la Calidad**

El propósito enmarcado para la capacitación fue la difusión de los conceptos básicos necesarios para facilitar el desarrollo e implantación de los sistemas de calidad dentro de las organizaciones. Los elementos contenidos al interior de este tema se pueden describir por la comprensión del enfoque administrativo del aseguramiento de la calidad así como la importancia de todos los subsistemas que integran la organización y cuyo efecto puede alterar el curso de un programa de certificación.

- **Introducción a la Norma ISO 9000**

Difusión de los principales aspectos vinculados a las características de la Norma ISO 9000, su estructura, contenido, familia de normas, terminología aplicable e implicaciones derivadas de su implementación.

- **Enfoque basado en procesos**

Capacitación al personal en aspectos referentes a la gestión de la organización de manera integral, estableciendo los lineamientos para que

todas las actividades sean planificadas y ejecutadas de manera coordinada, con un enfoque basado en procesos, generando valor para la organización.

- **Requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000**

Difusión entre los integrantes del Comité de calidad de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 en cuanto a la documentación necesaria para asegurar la conformidad, eficiencia y eficacia de los procesos ejecutados. De igual manera se dio lugar al establecimiento de la estructura documental, así como del instructivo necesario para la elaboración, revisión, emisión y modificación de los documentos del S.G.C en atención de las directrices establecidas en la Norma Fundamental (IPS-01).

- **Beneficios e implicaciones de la Certificación.**

Identificación de los beneficios asociados a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de los compromisos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos establecidos.

- **Seguimiento y control de los procesos**

Establecimiento de los mecanismos, recursos y canales necesarios para establecer seguimiento apropiado al desempeño de los procesos, así como de la satisfacción del Cliente respecto a los servicios que le sean provistos.

### **5.3.6 DEFINICION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en **Multicómputo Ltda.** tiene definido su alcance para los procesos de mantenimiento técnico y tecnológico, comercialización y venta de productos informáticos y capacitación en sistemas informáticos.

### **5.3.7 EXCLUSION DE LOS NUMERALES DE LA NTC ISO 9001:2000 NO APLICABLES**

La organización puede excluir únicamente los requisitos del sistema de gestión de la calidad que no afecten a la capacidad de la organización ni la absuelvan de su responsabilidad, para suministrar productos que satisfagan los requisitos del cliente y le permita cumplir con los reglamentarios aplicables. En este sentido, considerando la naturaleza de las actividades desarrolladas en Multicómputo Ltda. y en atención del alcance definido para el Sistema de Gestión de la Calidad, el comité de Calidad ha tomado la determinación de excluir el siguiente numeral de la norma:

- **Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo**

Se excluye este numeral debido a que no es un requisito legal ni del cliente y la empresa no realiza actividades de diseño y desarrollo.

### **5.3.8 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD Y DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

#### **5.3.8.1 Política de calidad**

La Política de Calidad es un elemento de la Política General de la organización cuya definición debe ser relevante para las metas establecidas, para los proveedores y para las necesidades de los clientes. En este sentido, el Comité de Calidad, presidido por el Gerente de la Empresa ha determinado la Política de Calidad de Multicómputo Ltda. identificando las siguientes directrices organizacionales:

- Permanencia e incorporación en nuevos mercados
- Satisfacción del Cliente

- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- Gestión del Recurso Humano
- Afianzamiento de la imagen institucional
- Mejoramiento Continuo

De igual manera, los Gerentes de las diferentes Divisiones que forman parte del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad identificaron como requisitos del cliente los siguientes:

- Calidad en productos
- Conformidad en los servicios
- Respaldo en productos y servicios
- Respuesta oportuna
- Disponibilidad de productos y servicios
- Vida útil del producto
- Imagen de los productos

Con lo anterior, y en consideración de los siguientes preceptos: *Satisfacción de nuestros Clientes, Mejoramiento continuo y la Calidad asegurada en nuestros productos y servicios*, fue establecida la Política de Calidad como sigue:

*“Es política de calidad de Multicómputo Ltda. satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad”*

### **5.3.8.2 Objetivos de Calidad**

La planificación estratégica desarrollada como base para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la Política de Calidad fueron tomadas como marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad por parte del Comité de Calidad. Con lo anterior se asegura que los citados objetivos:

- Sean acordes con las necesidades presentes y futuras de la organización y de los mercados en que se actúa
- Los niveles de satisfacción de las partes interesadas
- Sean coherentes con la Política de Calidad
- Sean medibles

Los Objetivos de Calidad son los que a continuación se detallan:

1. Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas
2. Brindar soluciones técnicas y profesionales orientadas al aumento de la productividad y competitividad de nuestros clientes
3. Mantener permanente comunicación con el cliente a fin de obtener retroalimentación constante con relación a nuestro desempeño

4. Suministrar soluciones integrales en el área de la informática sustentadas en el reconocimiento de nuestros bienes y servicios.
5. Establecer una cultura de aprendizaje al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.
6. Implementar, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.
7. Desarrollar la capacidad organizativa a través de la optimización de los procesos y procedimientos, orientados al incremento de la ventaja competitiva.
8. Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas
9. Seleccionar y desarrollar proveedores integrándolos a la organización para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

### **5.3.9 DEFINICION DE LOS PROCESOS PRINCIPALES Y CONSTRUCCION DEL MAPA DE PROCESOS**

La configuración de la red de procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad de Multicómputo fue una actividad desarrollada dentro del marco de actuaciones del Comité Calidad, asegurando la participación activa de todos sus integrantes. Este hecho, fue posible gracias a la adopción del enfoque basado en procesos para la totalidad de las actividades desarrolladas en la organización y que influyen en la calidad de los productos y servicios suministrados. La identificación de los aspectos generales de la empresa, los resultados arrojados por el diagnóstico del nivel de cumplimiento en torno a los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000 y los detalles más relevantes del proceso de prestación del servicio permitieron identificar y establecer los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los clientes y de las demás partes interesadas (VER FIGURA No. 05). En términos generales, la metodología seguida para el establecimiento de los procesos del S.G.C fue la siguiente:

1. Descripción de las actividades cumplidas por las diferentes divisiones de la empresa (Unidades Estratégicas de Negocios)
2. Identificación de los clientes internos y externos, proveedores y demás partes interesadas.
3. Identificación de los procesos por grupos de actividades.
4. Determinación de los procesos adicionales necesarios para la configuración del S.G.C.
5. Establecimiento de las líneas de autoridad y responsabilidad para los diferentes procesos
6. Configuración de la red de procesos.

Partiendo de lo anteriormente descrito, el Comité de calidad tomó la determinación de configurar el Sistema de Gestión de la calidad a partir de catorce (14) procesos desarrollados a partir de la base de cuatro (4) procesos principales, los cuales son a saber:

## **1. PROCESOS DE LA ALTA DIRECCION**

La operación eficaz del Sistema de Gestión de la calidad y la participación activa del personal son hechos que se encuentran supeditados al liderazgo y las acciones ejercidas por la Alta dirección en consideración de los principios de la calidad. Como parte de este tipo de proceso se identificaron los siguientes:

- Proceso de Planeación Estratégica
- Proceso de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proceso de Revisión por la dirección

## **2. PROCESOS DE GESTION DE RECURSOS**

Para mejorar el desempeño de la organización en aspectos referentes a su operación, la implementación y mejora del Sistema de Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente, la alta dirección debe garantizar la provisión oportuna, eficaz y eficiente de los recursos necesarios para el cumplimiento de los citados propósitos. Al interior de la Gestión de Recursos fueron identificados los siguientes procesos:

- Proceso de Gestión de Recursos (Infraestructura)
- Proceso de Gestión de Recursos Humanos

### **3. PROCESOS DE REALIZACION DEL PRODUCTO**

Todo proceso es una secuencia de actividades relacionadas o una actividad que tiene tanto elementos de entrada como resultados. La identificación de las interrelaciones entre procesos propicia que la dirección se asegure de la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización y de apoyo, así como de la red de procesos asociados de manera tal que la organización tenga la capacidad de satisfacer a sus partes interesadas. Los procesos de realización del producto desarrollados en Multicómputo son los siguientes:

- Proceso de Gestión de Compras
- Proceso de Gestión de Inventarios
- Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas (Mantenimiento)
- Proceso de Prestación del Servicio (Mantenimiento)
- Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas (Equipos y Software)
- Proceso de Gestión de Despacho
- Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas (Capacitación)
- Proceso de Prestación del Servicio (Capacitación)

### **4. PROCESO DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

Se describe un proceso estructurado para realizar mediciones efectivas de la conformidad del Cliente respecto a los productos y servicios suministrados, así como de la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad, haciendo uso de las herramientas provistas para la implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y auditorías internas. Como parte de este proceso fue identificado el proceso siguiente:

- Proceso de Mejoramiento Continuo.

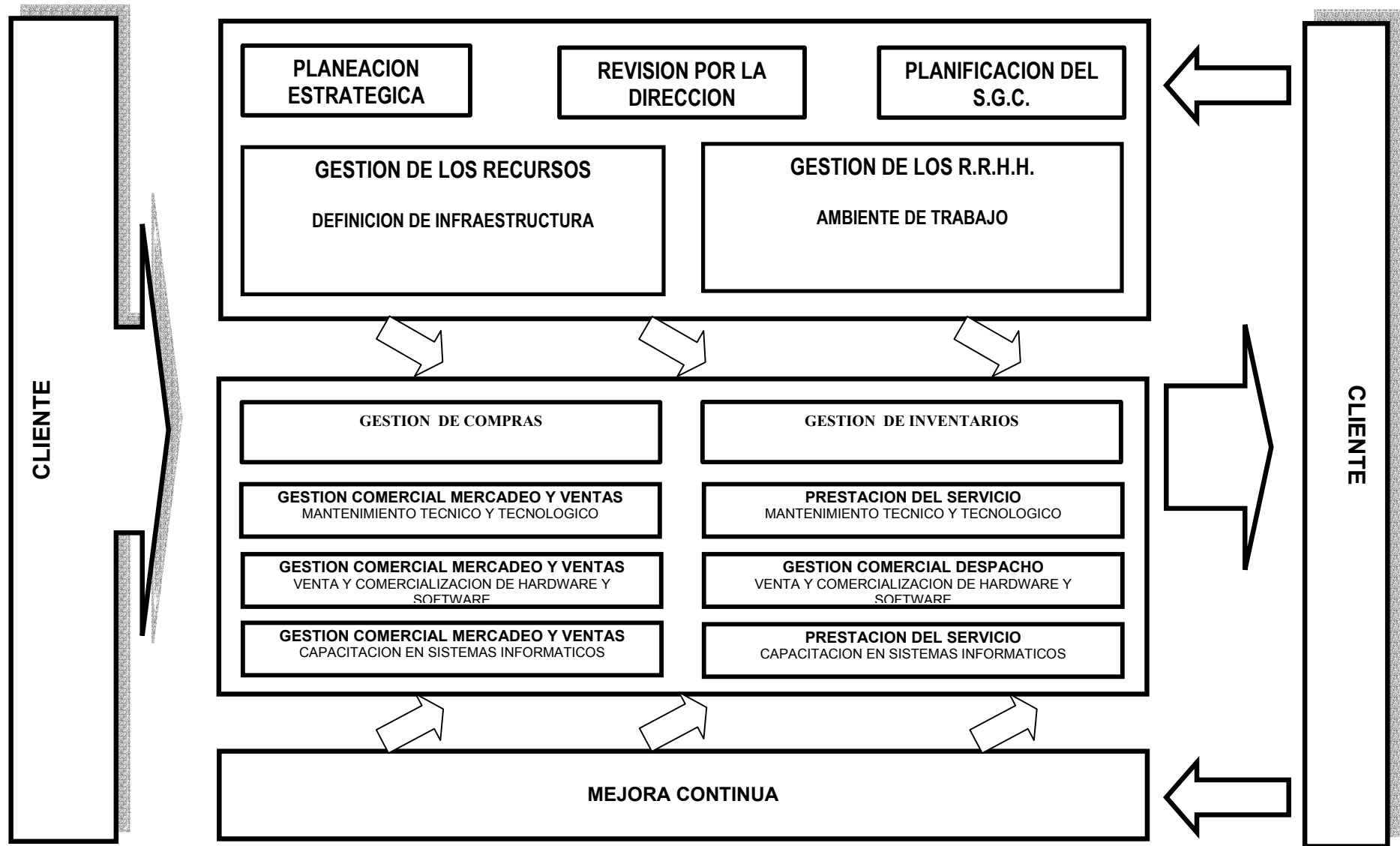


Figura No.05 Mapa de Procesos del S.G.C

La descripción y el objetivo asociado a los diferentes procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de Multicómputo es la siguiente:

- **Planeación Estratégica.**

Es un proceso estructurado para la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para el diseño, organización y dirección de las organizaciones. El propósito es tener una visión clara de hacia dónde dirigir nuestras acciones. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Garantizar el desarrollo de un plan estratégico basado en la filosofía organizacional que sea compartido por todo el personal”.*

- **Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

Una de las actividades coordinadas que se desarrollan para dirigir y controlar una organización es la planificación de la calidad. Esta tiene como propósito el establecimiento de los objetivos de la calidad y la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los citados objetivos. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Establecer los lineamientos que garanticen el despliegue de unos objetivos que traduzcan la política de calidad en metas medibles”.*

- **Revisión por la Dirección.**

La revisión es una de las actividades de la Alta dirección que tiene como propósito efectuar evaluaciones de manera regular respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de calidad. Los informes de Auditorías se constituyen en fuentes de información para la revisión del sistema. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Establecer las directrices necesarias para canalizar los resultados de la evaluación de la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad hacia la planificación de la mejora del desempeño de la organización”.*

- **Gestión de Recursos (Infraestructura).**

La dirección debe definir la provisión de recursos necesaria para la realización de los productos en atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Garantizar la provisión oportuna, eficaz y eficiente de los recursos necesarios para la realización de los productos en atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”.*

- **Gestión de Recursos Humanos.**

La dirección debe propender por un ambiente de trabajo que propicie la participación activa, de manera que se evidencie el potencial del personal involucrado en el cumplimiento de la conformidad de los productos. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Garantizar que el personal involucrado en las actividades que afecten la calidad del producto sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”.*

- **Gestión de compras.**

El establecimiento de un proceso para la gestión de Compras define la metodología para suministrar a la empresa materiales, insumos y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, asegurando su desarrollo a través de proveedores calificados, que ofrezcan las condiciones económicas

más favorables y que garanticen el cumplimiento de los requisitos de la calidad exigidos por la organización. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Suministrar a la organización los materiales e insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades, asegurando su suministro a través de proveedores calificados, que ofrezcan las condiciones económicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por la organización”.*

- **Gestión de Inventarios.**

La gestión de inventarios hace referencia al conjunto de actividades encaminadas a garantizar la correcta manipulación, almacenamiento y distribución de los materiales e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades propias de la organización, dando cumplimiento a funciones de verificación cuando la naturaleza de los productos así lo permite. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Garantizar la preservación y el suministro oportuno de los productos e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades propias de la organización”.*

- **Gestión Comercial Mercadeo y ventas (Divisiones Mantenimiento y Capacitación)**

A través de ella se canaliza el contacto directo con los clientes. La calidad de la fuerza de ventas, la racionalidad de los objetivos propuestos y una buena Dirección Comercial, que aplique los controles adecuados y sepa motivar convenientemente a su equipo, son algunos de los factores básicos para el éxito en las ventas. Para la división mantenimiento el objetivo del proceso fue establecido de la siguiente manera:

*“Determinar, establecer e implementar los lineamientos que permitan canalizar el contacto directo con los clientes para la comercialización de servicios y productos de mantenimiento técnico y tecnológico en atención a sus requerimientos”.*

Para la División Capacitación, el objetivo del proceso fue definido como:

*“Determinar, establecer e implementar los lineamientos que permitan canalizar el contacto directo con los clientes para el suministro de servicios de capacitación en atención a sus requerimientos”.*

- **Gestión Comercial Mercadeo y ventas (División Comercial)**

El establecimiento de un proceso para la gestión comercial propicia la identificación de directrices para el diseño de estrategias comerciales orientadas a la atención de los requerimientos del cliente en función de los productos ofrecidos. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Establecer las directrices necesarias para la orientación comercial de los productos ofrecidos en función de los requerimientos del cliente”.*

- **Gestión Comercial (Despacho)**

Hace referencia al desarrollo del proceso necesario para cumplir con las actividades de entrega de los productos ofrecidos por la división comercial en condiciones de flexibilidad acorde a los requerimientos del cliente. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Asegurar el despacho de los productos ofrecidos, en condiciones de oportunidad, flexibilidad y correcta manipulación”.*

- **Prestación del Servicio**

El desarrollo de un proceso para la prestación del servicio define la metodología para ejercer un control efectivo desde el momento en que se cuenta con las especificaciones para la realización del producto, hasta el momento en que el mismo es entregado al cliente. Para la División Mantenimiento, el objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Desarrollar los lineamientos necesarios para la planificación, ejecución y control de los procesos y actividades que inciden en la calidad de la prestación del servicio de mantenimiento técnico y tecnológico”.*

Para la División Capacitación, el objetivo del proceso fue definido de la siguiente manera:

*“Establecer mecanismos para la planificación, ejecución y control de los procesos y actividades que inciden en la calidad de la prestación del servicio de capacitación”.*

- **Mejoramiento Continuo**

El crecimiento de la organización y la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas son aspectos cuya consideración depende en gran medida del establecimiento de una cultura organizacional que propicie la participación activa del personal en la búsqueda de oportunidades de mejora en el desempeño de los procesos, las actividades y los productos. El objetivo definido para el proceso fue el siguiente:

*“Establecer las directrices que permitan canalizar los resultados de las mediciones efectuadas sobre el sistema de manera que se propicie un*

*incremento en la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y otras partes interesadas”.*

### **5.3.10 DEFINICION DE INDICADORES PARA EL MONITOREO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

El establecimiento de indicadores de gestión para los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad tiene como propósito el monitoreo permanente de la capacidad de los citados procesos para alcanzar los resultados planificados. De igual manera, el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto a los servicios y productos suministrados es un hecho que conduce a la identificación de fuentes potenciales de mejora, al tiempo que se toman las acciones correctivas que apliquen según el caso. Para el establecimiento de los indicadores de gestión, el Comité de Calidad atendió la siguiente metodología:

1. Identificación de los procesos asociados a los diferentes Objetivos de Calidad
2. Establecimiento de objetivos de cumplimiento para los diferentes procesos
3. Identificación y establecimiento de los elementos susceptibles de medición
4. Establecimiento de indicadores, metas de cumplimiento, responsables de la medición y fuentes de toma de datos.

Adicionalmente se determinó que la persona encargada de auditar y/o revisar los sistemas de obtención de datos, así como los resultados arrojados por los mismos sería el Facilitador del Sistema (Autor del Proyecto). Es importante resaltar el hecho de que el análisis no se limita al simple seguimiento de los resultados, sino que se trasciende a la ejecución

de Reuniones de análisis semanal por parte de los Grupos de Jefes de División y de análisis mensual por parte de los integrantes del Comité de Calidad. Los indicadores de Gestión para las diferentes divisiones se muestran en las tablas número 01, 02 y 03.

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas	PLANEACION ESTRATEGICA	Garantizar el desarrollo de un plan estratégico basado en una filosofía organizacional de orientación al cliente que sea compartido por todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos estratégicos	IG-01	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	90%	Mensual	GERENTE GENERAL	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
	PLANIFICACION DEL S.G.C	Asegurar el despliegue de unos objetivos de la calidad que sean coherentes con las políticas y estrategias trazadas en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	Cumplimiento de los objetivos de Calidad	IG-02	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	90%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
Brindar soluciones técnicas y profesionales orientadas al aumento de la productividad y competitividad de nuestros clientes	PRESTACION DEL SERVICIO- MANTENIMIENTO	Establecer directrices que conduzcan al suministro de soluciones técnicas y profesionales en atención de las necesidades y requerimientos del cliente en aspectos relacionados con el mantenimiento técnico y tecnológico.	Calidad del servicio	IG-06	(Clientes satisfechos/Total de clientes evaluados)*100	85%	Mensual	GERENTE DIVISION- MANTENIMIENTO	Encuesta de satisfacción del cliente
mantener permanente comunicación con el cliente a fin de obtener retroalimentación constante con relación a nuestro desempeño	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS - MANTENIMIENTO	Formular lineamientos para la ejecución de mediciones efectivas de la percepción asociada al grado de calidad de los servicios de mantenimiento técnico y tecnológico suministrados.	Índice de percepción de la calidad del servicio	IG-09	(Clientes satisfechos/Total de clientes evaluados)*100	90%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL- DIVISION MANTENIMIENTO	Encuesta de satisfacción del cliente
			Calidad en asesoramiento	IG-10	(Clientes satisfechos/Total de clientes evaluados)*100	90%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL- DIVISION MANTENIMIENTO	Encuesta de satisfacción del cliente
Suministrar soluciones integrales en el área de la informática sustentadas en el reconocimiento de nuestros bienes y servicios	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS - MANTENIMIENTO	Desarrollar una planificación que sea conducente al reconocimiento de nuestra capacidad para el suministro de productos y servicios integrales, sustentados en la calidad asegurada de los mismos.	Soluciones integrales	IG-15	(Número de soluciones integrales/periodo)	5	Mensual	DIRECTORES COMERCIALES- TODAS LAS DIVISIONES	Registro de Contratos Integrales

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Desarrollar la capacidad organizativa a través de la optimización de procesos y procedimientos, orientados al incremento de la ventaja competitiva.	MEJORAMIENTO CONTINUO	Establecer las directrices que permitan canalizar los resultados de las mediciones efectuadas sobre el sistema de manera que se propicie un incremento en la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y un consiguiente aumento en las ventajas competitivas.	Cumplimiento plan de mejora	IG-16	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
			Eficacia de las acciones correctivas	IG-17	(Acciones correctivas ejecutadas/Acciones correctivas planteadas)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
			Eficacia de las acciones preventivas	IG-18	(Acciones preventivas ejecutadas/Acciones preventivas planteadas)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas	MEJORAMIENTO CONTINUO	Establecer los lineamientos necesarios para la aplicación de los procedimientos conducentes a la evaluación y mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Cumplimiento al programa de auditorias	IG-19	(Total auditorias realizadas/Total auditorias programadas)*100	90%	Mensual	COORDINADOR DE CALIDAD	Cronograma de Auditorias
			Cumplimiento al programa de seguimiento a los procesos	IG-20	(Reuniones de Comité de Calidad Realizadas/Reuniones programadas en cronograma)*100	80%	Mensual	COORDINADOR DE CALIDAD	Cronograma de Reuniones de Comité de Calidad
Establecer una cultura de aprendizaje al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Establecer los lineamientos para el desarrollo de un ambiente de trabajo que propicie la motivación, satisfacción y desempeño del personal	Cumplimiento al programa de capacitación	IG-21	(Número de cursos realizados/Numero de cursos programados)*100	80%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Registro Cronograma de Capacitaciones
			Cubrimiento del programa de capacitación	IG-22	Número de personas capacitadas/Total del personal)*100	80%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Registro Cronograma de Capacitaciones
			Eficacia en la Gestión del Recurso Humano	IG-23	(Retiros + Despidos)/(No. Total de empleados)	90%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Cuadro de Seguimiento a Indicadores

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Implementar, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000	GESTION DE RECURSOS	Garantizar el suministro de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 y las disposiciones planificadas	Cumplimiento presupuestal	IG-24	(Presupuesto ejecutado/Presupuesto asignado)	90%	Mensual	GERENTE GENERAL	Presupuesto para la implementación del SGC
	REVISION POR LA DIRECCION	Garantizar el control en el desempeño de los procesos de realización y de apoyo mediante revisiones sistemáticas basadas en los principios de gestión de la calidad	Cumplimiento de revisiones	IG-25	(Número de revisiones ejecutadas/Número de revisiones programadas)	90%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	Cronograma de Seguimiento a los procesos
Seleccionar y desarrollar proveedores integrándolos a la organización para dar cumplimiento a los objetivos establecidos	GESTION DE COMPRAS	Asegurar la eficacia y eficiencia de los procesos de compras mediante el establecimiento de parámetros que permitan identificar y desarrollar proveedores, así como evaluar sus capacidad para suministrar los productos requeridos.	Calidad de los proveedores	IG-26	(Proveedores calificados/Proveedores evaluados)*100	90%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL-DIVISION MANTENIMIENTO	Registro de seguimiento a cotizaciones
	GESTION DE INVENTARIOS	Garantizar la correcta manipulación, almacenamiento y suministro de los productos necesarios para el desarrollo de las operaciones de la empresa.	Cumplimiento en las entregas	IG-27	(Fecha de entrega-Fecha Pactada)	95%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL-DIVISION MANTENIMIENTO	Registro de seguimiento a cotizaciones

**Tabla No. 01 Mapa Estratégico del S.G.C División Mantenimiento**

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas	PLANEACION ESTRATEGICA	Garantizar el desarrollo de un plan estratégico basado en una filosofía organizacional de orientación al cliente que sea compartido por todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos estratégicos	IG-01	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	90%	Mensual	GERENTE GENERAL	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
	PLANIFICACION DEL S.G.C	Asegurar el despliegue de unos objetivos de la calidad que sean coherentes con las políticas y estrategias trazadas en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	Cumplimiento de los objetivos de Calidad	IG-02	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	90%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS –EQUIPOS Y SOFTWARE	Establecer los lineamientos que permitan identificar y suplir las necesidades y expectativas del mercado mediante el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación, cultura y comportamiento social en el personal.	Índice de percepción de la calidad del servicio	IG-04	(Media de las percepciones/Expectativas)*100	90%	Mensual	GERENTE DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	Formato Orden de Pedido
			Calidad en asesoramiento	IG-05	(Media de las percepciones/Expectativas)*100	80%	Mensual	GERENTE DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	Formato Orden de Pedido
Brindar soluciones técnicas y profesionales orientadas al aumento de la productividad y competitividad de nuestros clientes	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS –EQUIPOS Y SOFTWARE	Establecer directrices para la orientación comercial de los productos en función de las necesidades de productividad y competitividad de nuestros clientes.	Orientación Comercial Efectiva	IG-08	(Número de productos que atienden especificaciones/Total de productos comercializados)*100	50%	Mensual	GERENTE DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	Registro de seguimiento a Cotizaciones
Mantener permanente comunicación con el cliente a fin de obtener retroalimentación constante con relación a nuestro desempeño	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS –EQUIPOS Y SOFTWARE	Canalizar las mediciones efectuadas a partir del contacto directo con los clientes respecto a la efectividad de las soluciones tecnológicas suministradas.	Seguimiento a las cotizaciones	IG-13	(Número total de cotizaciones aprobadas/Total de cotizaciones realizadas)*100	45%	Mensual	GERENTE DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	Registro de seguimiento a Cotizaciones
	GESTION COMERCIAL-DESPACHOS	Establecer directrices para la ejecución de mediciones respecto a la calidad en las entregas, en términos de oportunidad, flexibilidad y correcta manipulación.	Conformidad en la entrega	IG-14	(Media de las percepciones/Expectativas)*100	90%	Mensual	GERENTE DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	Formato Orden de Pedido

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Desarrollar la capacidad organizativa a través de la optimización de procesos y procedimientos, orientados al incremento de la ventaja competitiva.	MEJORAMIENTO CONTINUO	Establecer las directrices que permitan canalizar los resultados de las mediciones efectuadas sobre el sistema de manera que se propicie un incremento en la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y un consiguiente aumento en las ventajas competitivas.	Cumplimiento plan de mejora	IG-16	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
			Eficacia de las acciones correctivas	IG-17	(Acciones correctivas ejecutadas / acciones correctivas planteadas)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
			Eficacia de las acciones preventivas	IG-18	(Acciones preventivas ejecutadas / acciones preventivas planteadas)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas	MEJORAMIENTO CONTINUO	Establecer los lineamientos necesarios para la aplicación de los procedimientos conducentes a la evaluación y mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Cumplimiento al programa de auditorias	IG-19	(Total auditorias realizadas/Total auditorias programadas)*100	90%	Mensual	COORDINADOR DE CALIDAD	Cronograma de Auditorias
			Cumplimiento al programa de seguimiento a los procesos	IG-20	(Reuniones de Comité de Calidad Realizadas/Reuniones programadas en cronograma)*100	80%	Mensual	COORDINADOR DE CALIDAD	Cronograma de Reuniones de Comité de Calidad
Establecer una cultura de aprendizaje al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Establecer los lineamientos para el desarrollo de un ambiente de trabajo que propicie la motivación, satisfacción y desempeño del personal	Cumplimiento al programa de capacitación	IG-21	(Número de cursos realizados/Numero de cursos programados)*100	80%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Registro Cronograma de Capacitaciones
			Cubrimiento del programa de capacitación	IG-22	Número de personas capacitadas/Total del personal)*100	80%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Registro Cronograma de Capacitaciones
			Idoneidad del personal	IG-23	(Retiros + Despidos)/(No. Total de empleados)	90%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
Suministrar soluciones integrales en el área de la informática sustentadas en el reconocimiento de nuestros bienes y servicios.	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS- EQUIPOS Y SOFTWARE	Garantizar el suministro de productos informáticos ajustados a las necesidades, requerimientos y posibilidades de nuestros clientes.	Soluciones integrales	IG-15	(Número de soluciones integrales / periodo)	5	Mensual	DIRECTORES COMERCIALES- TODAS LAS DIVISIONES	Registro de Contratos Integrales

**Tabla No. 02 Mapa Estratégico del S.G.C División Equipos y Software**

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas	PLANEACION ESTRATEGICA	Garantizar el desarrollo de un plan estratégico basado en una filosofía organizacional de orientación al cliente que sea compartido por todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos estratégicos	IG-01	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	90%	Mensual	GERENTE GENERAL	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
	PLANIFICACION DEL S.G.C	Asegurar el despliegue de unos objetivos de la calidad que sean coherentes con las políticas y estrategias trazadas en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	Cumplimiento de los objetivos de Calidad	IG-02	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	90%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS – CAPACITACION	Establecer directrices que conduzcan a la orientación comercial efectiva de los cursos de capacitación en atención del desarrollo de habilidades de comunicación, cultura y servicio en el personal.	Evaluación de la Venta	IG-03	(Clientes Satisfechos / Clientes Evaluados) * 100	95%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL DIVISION CAPACITACION	Encuesta de Satisfacción del Cliente
Brindar soluciones técnicas y profesionales orientadas al aumento de la productividad y competitividad de nuestros clientes	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS – CAPACITACION	Establecer directrices para la orientación comercial de los productos en función de las necesidades de productividad y competitividad de nuestros clientes.	Evaluación del Curso	IG-07	(Clientes Satisfechos / Clientes Evaluados) * 100	90%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL DIVISION CAPACITACION	Encuesta de satisfacción del Cliente
Mantener permanente comunicación con el cliente a fin de obtener retroalimentación constante con relación a nuestro desempeño	PRESTACION DEL SERVICIO- CAPACITACION	Canalizar las mediciones efectuadas a partir del contacto directo con los clientes respecto a la calidad de la formación impartida y de los recursos empleados.	Evaluación del docente	IG-11	Clientes Satisfechos / Clientes Evaluados) * 100	90%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL DIVISION CAPACITACION	Encuesta de satisfacción del Cliente
			Evaluación de la Infraestructura	IG-12	Clientes Satisfechos / Clientes Evaluados) * 100	80%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL DIVISION CAPACITACION	Encuesta de satisfacción del Cliente
Desarrollar la capacidad organizativa a través de la optimización de procesos y procedimientos, orientados al incremento de la ventaja competitiva.	MEJORAMIENTO CONTINUO	Establecer las directrices que permitan canalizar los resultados de las mediciones efectuadas sobre el sistema de manera que se propicie un incremento en la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y un consiguiente aumento en las ventajas competitivas.	Cumplimiento plan de mejora	IG-16	(Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
			Eficacia de las acciones correctivas	IG-17	(Acciones correctivas ejecutadas / acciones correctivas planteadas)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo
			Eficacia de las acciones preventivas	IG-18	(Acciones preventivas ejecutadas / acciones preventivas planteadas)*100	80%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Registro de Mejoramiento Continuo

**POLITICA DE CALIDAD**

Es Política de calidad de Multicómputo satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	COD.	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TOMA DE DATOS
Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas	MEJORAMIENTO CONTINUO	Establecer los lineamientos necesarios para la aplicación de los procedimientos conducentes a la evaluación y mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Cumplimiento al programa de auditorias	IG-19	$(\text{Total auditorias realizadas} / \text{Total auditorias programadas}) * 100$	90%	Mensual	COORDINADOR DE CALIDAD	Cronograma de Auditorias
			Cumplimiento al programa de seguimiento a los procesos	IG-20	$(\text{Reuniones de Comité de Calidad Realizadas} / \text{Reuniones programadas en cronograma}) * 100$	80%	Mensual	COORDINADOR DE CALIDAD	Cronograma de Reuniones de Comité de Calidad
Establecer una cultura de aprendizaje al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Establecer los lineamientos para el desarrollo de un ambiente de trabajo que propicie la motivación, satisfacción y desempeño del personal	Cumplimiento al programa de capacitación	IG-21	$(\text{Número de cursos realizados} / \text{Número de cursos programados}) * 100$	80%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Registro Cronograma de Capacitaciones
			Cubrimiento del programa de capacitación	IG-22	$\text{Número de personas capacitadas} / \text{Total del personal} * 100$	80%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Registro Cronograma de Capacitaciones
			Eficacia en la Gestión del Recurso Humano	IG-23	$(\text{Retiros} + \text{Despidos}) / (\text{No. Total de empleados})$	90%	Mensual	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	Cuadro de Seguimiento a Indicadores
Suministrar soluciones integrales en el área de la informática sustentadas en el reconocimiento de nuestros bienes y servicios.	GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS- EQUIPOS Y SOFTWARE	Garantizar el suministro de productos informáticos ajustados a las necesidades, requerimientos y posibilidades de nuestros clientes.	Soluciones integrales	IG-15	$(\text{Número de soluciones integrales} / \text{periodo})$	5	Mensual	DIRECTORES COMERCIALES- TODAS LAS DIVISIONES	Registro de Contratos Integrales
Implementar, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000	GESTION DE RECURSOS	Garantizar el suministro de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 y las disposiciones planificadas	Cumplimiento presupuestal	IG-24	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto asignado})$	90%	Mensual	GERENTE GENERAL	Presupuesto para la implementación del SGC
	REVISION POR LA DIRECCION	Garantizar el control en el desempeño de los procesos de realización y de apoyo mediante revisiones sistemáticas basadas en los principios de gestión de la calidad	Cumplimiento de revisiones	IG-25	$(\text{Número de revisiones ejecutadas} / \text{número de revisiones programadas})$	90%	Mensual	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	Cronograma de Seguimiento a los procesos

**Tabla No. 03 Mapa Estratégico del S.G.C División Capacitación**

## 6. DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Son numerosas las metodologías que describen las etapas necesarias para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y todas ellas coinciden en considerar el Sistema Documental como elemento vital para alcanzar el objetivo de la calidad, que no es otra cosa que la satisfacción de las necesidades de los clientes. Lo anterior se sustenta al considerar el hecho de que en la documentación no solo se evidencia las formas de operar de la organización sino también el conjunto de la información que permite la ejecución de todos los procesos y la toma de decisiones.

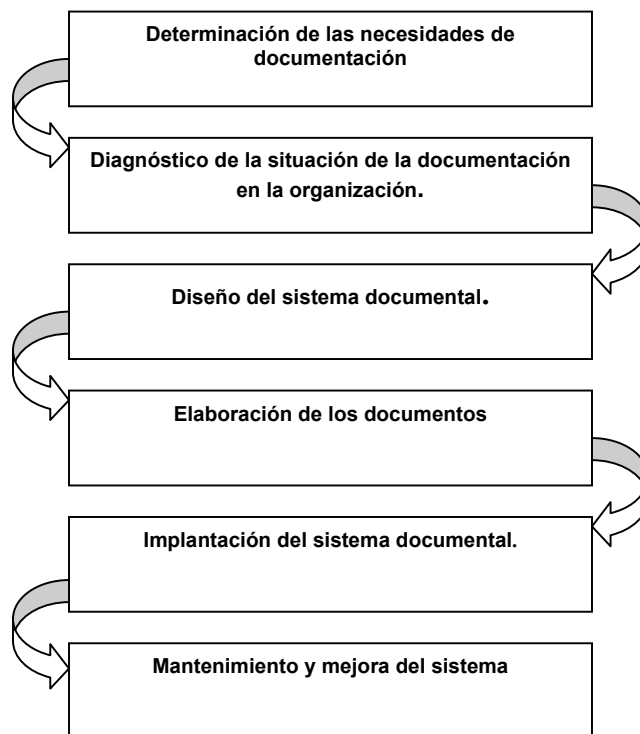


Figura No. 06 Etapas para la implementación del Sistema Documental

Sin duda alguna, la estructura documental se constituye en una etapa importante para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, sin embargo, es preciso atender el hecho de que el objetivo de la mencionada estructura no se limita a la simple configuración de los documentos sino a garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

## **6.1 ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL**

### **6.1.1 DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACION**

Esta etapa fue establecida con el objetivo de identificar los documentos que requiere la organización para garantizar que la ejecución de los procesos se lleve a cabo bajo condiciones controladas. La determinación de los documentos que afectan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad tuvo lugar mediante el desarrollo de las siguientes actividades:

#### **1. Identificación de los elementos de la norma ISO 9000 aplicables a la empresa.**

La norma ISO 9000 en su versión del año 2000 brinda la posibilidad de considerar la extensión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en atención de las características de la organización, tales como tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal. En consideración de lo anterior, el comité de calidad de **Multicómputo Ltda.** asesorado por el Consultor de la empresa y orientado por el Facilitador del S.G.C. (Autor del proyecto) analizó los diferentes numerales de la norma e identificó aquellos para los cuales se evidenciaba la necesidad de contar con los siguientes documentos exigidos por la norma ISO 9000:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados para:
  - Control de documentos.
  - Control de registros
  - Auditorias internas.
  - Control de productos / servicios no conformes.
  - Acciones correctivas.
  - Acciones preventivas.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivo de sus procesos. Este hecho en atención de las necesidades particulares de las diferentes divisiones involucradas en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los documentos establecidos se evidencian en el Listado Maestro de Documentos incluido en el Manual de Calidad (VER ANEXO A)
- Los registros necesarios para asegurar la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad y el control efectivo de los diferentes procesos. Los registros establecidos se evidencian en el Listado Maestro de Registros incluido en el Manual de Calidad (VER ANEXO A) y en términos generales comprenden aspectos vinculados a :
  - Revisión por la dirección
  - Educación, formación, habilidades y experiencia
  - Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
  - Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma
  - Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas

- Validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
- Identificación única del producto
- Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
- La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición
- Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición
- Resultados de la auditoria interna y de las actividades de seguimiento
- Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto
- Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
- Resultados de la acción correctiva
- Resultados de la acción preventiva

## **2. Identificación de las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la organización**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe armonizar los requisitos de las normas ISO con aquellos específicos para el sector en el que se desenvuelve la organización. La identificación de las regulaciones específicas aplicables para el conjunto de actividades desarrolladas en la empresa estuvo a cargo de cada uno de los responsables de los procesos y, en términos generales, corresponden a los establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo, Leyes y Regulaciones laborales, Regulaciones de licenciamiento de Software, entre otros, los cuales se encuentran descritos en su amplitud en las caracterizaciones de los procesos establecidos en el Manual de Calidad (VER ANEXO A).

### **3. Determinar los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos.**

El cumplimiento de las anteriores actividades determina las necesidades de documentación para la organización, que por lo general están representadas por:

- Manual de Calidad
- Procedimientos generales y específicos
- Instructivos
- Registros
- Fichas Técnicas

La estructura documental se detalla en la Norma Fundamental (IPS-01) en la cual se establecen condiciones y parámetros generales a seguir para la elaboración, validación, aprobación y divulgación de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad en **MULTICOMPUTO LTDA**. El diseño de la Norma Fundamental fue una actividad que estuvo a cargo del Facilitador del S.G.C, como primer elemento para el desarrollo de los documentos necesarios para el control de los procesos de la organización.

#### **6.1.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.**

La determinación precisa de las necesidades de documentación fue posible al confrontar la documentación utilizada por la organización con aquella establecida en atención de los requisitos de la norma ISO 9000 y los reglamentarios. Esta actividad se realizó de manera complementaria a la ejecución de la auditoria de diagnóstico, la cual permitió evidenciar las falencias en cuanto a documentación relacionada con el Sistema de Gestión

de la Calidad. El hecho anterior fue cumplido mediante el desarrollo de las siguientes actividades:

### **1. Diseño de la guía para el diagnóstico**

El propósito de esta actividad estuvo enmarcado en el diseño de un cuestionario organizado por requisito de la Norma ISO 9001:2000 a fin de determinar el cumplimiento respecto a los requisitos de documentación. La guía de diagnóstico tiene definido su alcance, esencialmente, para los registros obligatorios exigidos por la Norma ISO 9001:2000.

### **2. Ejecutar el diagnóstico.**

La utilización de la guía fue complementada con la utilización de técnicas como la observación, la entrevista y la revisión de documentos. Este hecho permitió determinar la existencia o no de los documentos, en qué medida cumplían con los requisitos establecidos para la documentación y si estaban siendo utilizados adecuadamente. La ejecución del diagnóstico permitió determinar las necesidades de documentación por proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, al tiempo que se abrió paso a la gestión de la documentación para los responsables de los citados procesos.

### **3. Elaborar y presentar el informe de diagnóstico.**

El informe de diagnóstico se encuentra inmerso en el conjunto de observaciones emitidas en la auditoría de diagnóstico (VER CAPITULO 5) y permitió concluir que para la adecuada implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en **Multicómputo Ltda.** se hacía necesario el establecimiento de la totalidad de la estructura documental, así como la adecuación de los registros existentes para respaldar la gestión de los diferentes procesos. Las observaciones derivadas del diagnóstico de la documentación son las siguientes:

- No se cuenta con registros que evidencien acciones derivadas de revisiones por la dirección a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Este hecho es comprensible, si se tiene en cuenta que para el momento en que se realizó la auditoria de diagnóstico la empresa no había desarrollado actividades previas de establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- En el momento en que se realizó la auditoria de diagnóstico, la empresa no contaba con un departamento de Recursos Humanos formalmente establecido, por lo cual, los registros referentes al personal se limitaban a las Hojas de Vida. Este hecho evidenció la necesidad de establecer los registros necesarios para asegurar que el personal involucrado en la ejecución de los procesos es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia necesarias.
- Ausencia de los documentos necesarios para demostrar la planificación de las actividades de prestación del servicio y las demás que le sean complementarias.
- Carencia de la documentación necesaria para asegurar la ejecución de las actividades de gestión comercial bajo condiciones controladas.
- No se contaba con un método que demostrara evidencia documentada de las acciones tomadas para la atención de cualquier situación que afectara la organización o sus clientes.
- Carencia de registros para el manejo de los productos suministrados por el cliente, así como de las acciones necesarias en caso de pérdida o daño en los mismos.
- Necesidad de formalizar el sistema documental en aspectos referentes a los formatos necesarios para la gestión comercial y para asegurar la conformidad del cliente con los productos y servicios suministrados.
- Carencia de documentos que demuestren los criterios optados para la selección y evaluación de proveedores.

### 6.1.3 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.

En esta etapa fueron establecidos todos los documentos generales necesarios para la elaboración del Sistema documental. Es importante resaltar el hecho de que el Comité de Calidad determinó que el diseño del sistema documental se realizaría gradualmente, iniciando actividades en la División Mantenimiento para luego dar paso a la División Equipos y Software y la División Capacitación. En atención de este propósito se desarrollaron las siguientes actividades:

#### 1. Establecimiento de la jerarquía de la documentación.

Esta actividad fue cumplida clasificando y jerarquizando la documentación definida. Para este propósito, fue utilizado el criterio de la pirámide, donde se ubica en el nivel más alto el Manual de Calidad, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercer nivel instructivos, registros, fichas técnicas y otros documentos. Cabe destacar, que la jerarquización definida es aplicable a la totalidad de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, independientemente del área o división a la cual pertenezcan. En general, la estructura documental establecida para **Multicómputo Ltda.** está representada por:

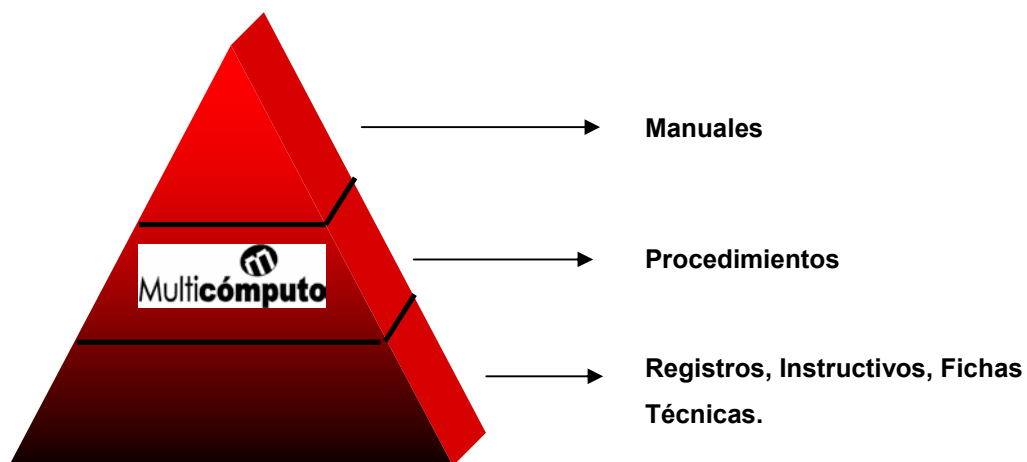


Figura No. 07 Estructura Documental Multicómputo Ltda.

## **2. Definición de la Autoridad y Responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.**

La participación activa del personal es un elemento de vital importancia en el desarrollo de la estructura documental. El despliegue en el desarrollo de la estructura documental debe realizarse en atención de los niveles de documentación establecidos y de la estructura organizativa existente. Así, para el desarrollo de procedimientos se comprometió la participación activa del personal de todos los niveles, guiados por el Representante de la Dirección y auditados por el Coordinador de Calidad. Para el cumplimiento de este propósito fue desarrollada una matriz de Responsabilidades y Autoridades en la que se establecen los responsables por el cumplimiento de los diferentes requisitos de documentación que constituye la norma ISO 9001:2000 (VER TABLA 04). Es importante tener en cuenta el hecho de que si bien es cierto que el levantamiento de la estructura documental fue iniciado para la División Mantenimiento, los responsables de las divisiones restantes no fueron eximidos del cumplimiento de esta actividad, sino que por el contrario gradualmente se fueron involucrando en el proceso.

### **6.1.4 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.**

En atención de los niveles jerárquicos definidos para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, se procedió a la elaboración de los documentos requeridos. Las actividades establecidas e implementadas en esta etapa son las siguientes:

#### **1. Capacitación del personal implicado.**

En este aspecto fue primordial la elaboración de la Norma Fundamental (IPS-01) como un mecanismo para la elaboración, validación, aprobación y divulgación de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad. En este sentido se suministró la capacitación necesaria al

personal responsable de la ejecución de los diferentes procesos a fin de que la documentación diseñada fuera congruente con las directrices establecidas. La capacitación respecto al alcance de la estructura documental fue desarrollada en las reuniones de Grupo Primario de la división Mantenimiento, en las cuales, el responsable del proceso expuso al personal aspectos relevantes al diligenciamiento y manejo de la documentación creada. La División Equipos y Software cumplió también este papel mediante la ejecución de ejercicios prácticos orientados a facilitar la adaptación del personal al uso de los documentos creados. La división Capacitación presentó un mayor rezago en cuanto al cumplimiento de las actividades de capacitación para el diligenciamiento de la estructura documental establecida.

## **2. Elaboración de los procedimientos generales.**

Los procedimientos generales para el Sistema de Gestión de la Calidad de Multicómputo Ltda. fueron desarrollados por el Facilitador del Sistema (Autor del Proyecto) con la asesoría permanente del consultor de la empresa y bajo supervisión y revisión del Representante de la Dirección. Los procedimientos establecidos se incluyen en el Manual de calidad (VER ANEXO A) y están representados por:

- Procedimiento Control de Documentos
- Procedimiento Control de Registros
- Procedimiento Control de Producto / servicio no conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas / preventivas
- Procedimiento de Auditorias Internas

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SGC										
REQUISITOS NORMA ISO 9001:2000	GERENCIA GENERAL	REPRESENTANTE S.G.C.	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCION DE CALIDAD	GERENCIA DIVISION MANTENIMIENTO	DIRECCION COMERCIAL DIV. MANTENIMIENTO	GERENCIA DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	GERENCIA DIVISION CAPACITACION	JEFE DE COMPRAS	JEFE DE INVENTARIOS
4.1. Requisitos generales										
Actividades de socialización de la información relacionada con el S.G.C., con todo el personal de la Organización	AR	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	E	E
Implementación del plan de seguimiento para medir el desempeño del S.G.C.	AR	ARE	I	AR	R	R	R	R	I	I
Dar evidencia de las acciones correctivas	RE	AR	R	RE	R	R	R	R	R	R
4.2.1. Requisitos Documentación - Generalidades										
Tramitar una copia controlada de la documentación que se tiene y tenerla exclusivamente para disposición del personal.	AR	AR	R	ARE	R	R	R	R	R	R
4.2.2. Manual de Calidad										
Coordinar y supervisar todas las actividades para la revisión y aprobación de los documentos relacionados con cada área.	AR	AR	RE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
4.2.3. Control de Documentos	AR	ARE	RE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
4.2.4. Control de Registros	NA	ARE	RE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE

REQUISITOS NORMA ISO 9001:2000	GERENCIA GENERAL	REPRESENTANTE S.G.C.	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCION DE CALIDAD	GERENCIA DIVISION MANTENIMIENTO	DIRECCION COMERCIAL DIV. MANTENIMIENTO	GERENCIA DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	GERENCIA DIVISION CAPACITACION	JEFE DE COMPRAS	JEFE DE INVENTARIOS
5.1. Compromiso de la Dirección	ARE	ARE	E	E	E	E	E	E	I	I
5.2. Enfoque al Cliente	AR	ARE	R	ARE	R	RE	RE	RE	E	E
5.3. Política de Calidad	AR	AR	I	AR	AR	AR	AR	AR	I	I
5.4.1. Objetivos de Calidad										
Establecer un plan de inspección para el seguimiento y medición de los objetivos	AR	AR	I	AR	AR	AR	AR	AR	I	I
5.4.2. Planificación de la Calidad	ARE	ARE	R	AR	AR	AR	AR	AR	R	R
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad										
Establecer e implementar un manual de competencias de personal	ARE	ARE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	R	R
Implementar un programa de formación integral	AR	AR	ARE	AR	R	E	R	R	E	E
5.5.2. Representante de la Dirección	AR	AR	I	R	I	I	I	I	I	I
5.5.3. Comunicación Interna	ARE	ARE	ARE	RE	R	E	R	R	E	E
5.6.1. Revisión por la Dirección – Generalidades	ARE	ARE	E	AR	E	E	E	E	I	I
5.6.3. Resultados de la Revisión	RE	RE	I	RE	I	I	I	I	I	I
6.1. Suministro de Recursos	ARE	RE	E	E	RE	E	RE	RE	E	E

<b>REQUISITOS NORMA ISO 9001:2000</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REPRESENTANTE S.G.C.</b>	<b>JEFE DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>DIRECCION DE CALIDAD</b>	<b>GERENCIA DIVISION MANTENIMIENTO</b>	<b>DIRECCION COMERCIAL DIV. MANTENIMIENTO</b>	<b>GERENCIA DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE</b>	<b>GERENCIA DIVISION CAPACITACION</b>	<b>JEFE DE COMPRAS</b>	<b>JEFE DE INVENTARIOS</b>
6.2.1. Recurso Humano – Generalidades	ARE	AR	ARE	AR	R	R	R	R	I	I
6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación										
Determinar las necesidades de calificación, competencia y cómo se proporciona la formación a todo el personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto o servicio.	AE	AE	ARE	E	R	R	R	R	E	E
Conservar los registros adecuados relativos a la formación, calificación y experiencia del personal en sus respectivas hojas de vida.	ARE	RE	E	E	RE	E	RE	RE	RE	RE
6.3. Infraestructura	ARE	RE	I	AR	RE	E	RE	RE	E	E
6.4. Ambiente de Trabajo	ARE	ARE	ARE	ARE	RE	RE	RE	RE	E	E
7.1. Planificación de la Realización del producto o servicio	AR	ARE	NA	ARE	ARE	I	ARE	ARE	E	E
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio	ARE	ARE	NA	AR	AR	ARE	AR	AR	I	I
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio	ARE	ARE	NA	ARE	AR	ARE	AR	AR	E	E
7.2.3. Comunicación con los clientes	AR	ARE	NA	ARE	RE	ARE	RE	RE	E	E
7.4.1. Proceso de Compras	ARE	AR	NA	AR	AR	I	AR	NA	RE	R
7.4.2. Información de la Compras	AR	AR	NA	AR	AR	AR	AR	NA	RE	R
7.4.3. Verificación de Productos Comprados	A	AR	NA	AR	I	I	I	NA	ARE	RE
7.5.1. Control de la Producción y la prestación del servicio	AR	AR	NA	AR	ARE	I	ARE	ARE	I	I

REQUISITOS NORMA ISO 9001:2000	GERENCIA GENERAL	REPRESENTANTE S.G.C.	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCION DE CALIDAD	GERENCIA DIVISION MANTENIMIENTO	DIRECCION COMERCIAL DIV. MANTENIMIENTO	GERENCIA DIVISION EQUIPOS Y SOFTWARE	GERENCIA DIVISION CAPACITACION	JEFE DE COMPRAS	JEFE DE INVENTARIOS
7.5.2. Validación de los procesos	ARE	ARE	E	ARE	AE	E	AE	AE	E	E
7.5.3. Identificación y Trazabilidad	AE	AR	NA	AR	AR	NA	AR	NA	E	E
7.5.5. Preservación del Producto	AI	ARI	NA	AI	AI	I	AI	NA	ARE	ARE
7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento	AI	AR	NA	AR	AI	NA	NA	NA	NA	NA
8.1. Medición, análisis y mejora – Generalidades	ARE	ARE	NA	ARE	AI	AI	AI	AI	I	I
8.2.1. Satisfacción del Cliente	AR	AR	NA	AR	ARE	ARE	ARE	ARE	E	E
8.2.2. Auditoría Interna	ARE	ARE	I	ARE	AR	AR	AR	AR	I	I
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	ARI	ARE	E	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
8.2.4. Seguimiento y medición de los productos	ARI	ARE	NA	ARE	ARE	RE	ARE	ARE	E	E
8.3. Control de las No Conformidades	ARE	ARE	R	ARE	RE	RE	RE	RE	E	E
8.4. Análisis de Datos	AI	ARE	I	ARE	RE	RE	RE	RE	E	E
8.5.1. Mejora Continua	ARE	ARE	RE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
8.5.2. Acciones Correctivas	ARE	ARE	RE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
8.5.3. Acciones Preventivas	ARE	ARE	RE	ARE	RE	RE	RE	RE	RE	RE

**Tabla No. 04 Matriz de Responsabilidades y Autoridades**

**Convenciones: A = Autoridad, R = Responsable, E = Ejecutor**

### **3. Elaboración del Manual de Calidad.**

Como una de las últimas etapas en el establecimiento de la estructura documental, el Facilitador del S.G.C (Autor del Proyecto), atendiendo los preceptos establecidos en la norma ISO 9001, dio paso al establecimiento de la estructura y el formato para el Manual de Calidad. En el Manual se presenta la Política de Calidad de la Organización y se define la estructura documental que atiende los requisitos del SGC. Los elementos considerados para la elaboración del Manual de Calidad son los siguientes:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones aplicables.
- Los procedimientos documentados (obligatorios) para el sistema de gestión de la calidad y referencia de aquellos aplicables a los diferentes procesos.
- Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (caracterizaciones de los procesos).

### **4. Diseño de otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior.**

Los demás documentos necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la gestión de los diferentes procesos fueron establecidos en consideración de la participación de todo el personal en la identificación de las necesidades de documentación. Para esto, se hizo necesaria la formalización de un documento de Planificación del S.G.C conocido como Formato Para la Solicitud de Elaboración o Modificación de Documentos (RPS-03) mediante el cual el personal hacía efectiva la solicitud de documentos y se daba el trámite necesario para la elaboración de los mismos.

## **5. Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado.**

Una vez diseñados los documentos necesarios para la gestión de los diferentes procesos y puestos en prueba, tal como se detalla en el Procedimiento de Control de Documentos (PPS-01), el Responsable del Proceso procedió a su revisión y aprobación de manera conjunta con el Representante de la Dirección. Las actividades necesarias de revisión y aprobación se realizaron a medida que la documentación era elaborada.

### **6.1.5 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.**

El propósito establecido para la implantación del sistema documental estuvo definido como asegurar que los documentos elaborados, revisados y aprobados sean acogidos, entendidos y puestos en práctica por todo el personal involucrado, para este fin, el Comité de Calidad, bajo orientación permanente del Facilitador del Sistema (Autor del proyecto) dio curso a las siguientes actividades:

#### **1. Difusión de los documentos en el personal interesado.**

Una vez aprobados los documentos que afectan los diferentes procesos establecidos, el Responsable del correspondiente proceso se aseguró de la ejecución de actividades de socialización para los citados documentos. Este hecho implicó la realización de actividades de capacitación respecto al diligenciamiento, así como de seguimiento respecto al adecuado uso.

#### **2. Determinar las necesidades de capacitación.**

Resultado directo de las actividades de socialización de la documentación es la identificación de necesidades de capacitación del personal en aspectos referentes al uso de manuales, procedimientos, instructivos, etc. En este aspecto resultó fundamental la capacitación provista a los responsables de

los procesos en aspectos referentes a la estructura documental por cuanto esto permitió que los mismos se hicieran cargo de las dificultades presentadas durante la implementación del sistema documental y determinaran las necesidades de tomar acciones correctivas o preventivas en aspectos referentes a la documentación.

#### **6.1.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA**

En esta etapa resultó fundamental la participación activa de los responsables de los diferentes procesos en la identificación de necesidades de adecuación de los documentos implementados. Para este propósito el Facilitador del Sistema (Autor del Proyecto), en asocio con el Representante de la Dirección se encargaron de socializar la documentación referente a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y que compromete la ejecución de una serie de actividades tendientes a la revisión, adecuación y emisión de los documentos necesarios para la ejecución de los diferentes procesos. Naturalmente esta actividad tuvo mayor incidencia en los procesos establecidos para la División Mantenimiento debido a que fue con esta que se dio inicio al levantamiento de la estructura documental.

#### **6.2 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad fue una actividad cuyo desarrollo estuvo encaminado al cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2000 como un elemento fundamental en el objetivo establecido por la Alta Dirección de lograr la certificación para los procesos definidos. Esta etapa del proyecto requirió el total involucramiento de los responsables de los procesos a fin de demostrar evidencia objetiva respecto a la planificación, seguimiento, control, y mejora continua de los diferentes procesos del SGC.

El ajuste de la cultura organizacional a las condiciones modeladas en torno a la implementación del SGC fue un hecho vinculado a la gestión del talento humano, por cuanto la misma propicio el establecimiento de un ambiente de trabajo en el que se promueve la participación del personal no solo en la identificación de fuentes de mejora para los diferentes procesos, sino también en la toma de decisiones. Lo anterior se hace evidente en el establecimiento de:

- Una orientación organizacional hacia lo estratégico.
- Análisis, evaluación y toma de decisiones a nivel de los grupos de trabajo establecidos.
- Mayor delegación en las actividades de naturaleza operativa
- Reorientación comercial hacia la plena identificación y satisfacción de los requisitos de los Clientes.
- Gestión del talento humano
- Desarrollo e innovación permanente en métodos, procesos y sistemas de trabajo.

Las actividades seguidas para asegurar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad fueron las que a continuación se describen:

- Entrega de los documentos propios a los diferentes procesos a los responsables de los mismos, asegurando su correcta implementación mediante el suministro de información relevante al control y operación de los documentos relacionados.
- Ejecución de las actividades propias a los diferentes procesos bajo condiciones controladas, esto es, asegurando la disponibilidad y uso de la documentación establecida.
- Coordinación de actividades de capacitación en las que el personal identifique la relevancia de proporcionar evidencia de las actividades

realizadas mediante el correcto y completo diligenciamiento de los registros establecidos.

- Revisión del cumplimiento de la documentación establecida en términos de su correcto uso y diligenciamiento, según el caso, a fin de:
  - Comprobar su correcto diligenciamiento
  - Evidenciar el seguimiento y control de los procesos
  - Identificar la conformidad en los productos y/o servicios suministrados
  - Identificar el nivel de cumplimiento de las actividades de mejora continua establecidas a nivel de comité de calidad, tal como se evidencia en los registros de mejoramiento continuo.
  - Establecer las consideraciones pertinentes a los hallazgos encontrados en relación al uso, almacenamiento y manejo de la documentación.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Multicómputo Ltda. no estuvo sujeta a ninguna planificación en cuanto a cronogramas de tiempo se refiere, por cuanto la extensión del proyecto requería que la documentación creada fuera socializada e implementada de inmediato, dando lugar a ejecución de la serie de actividades relacionadas, entendidas estas como el seguimiento, análisis y mejora de los procesos.

Las actividades de implementación fueron cumplidas en primera instancia para los procesos que engloban las actividades de la División Mantenimiento, requiriendo este hecho gran habilidad por parte de los responsables de los procesos, en razón a la resistencia creada por el personal en aspectos como el uso de la documentación, el seguimiento a las actividades de prestación del servicio, la unificación congruente de la planificación de los servicios por parte de las coordinaciones de soporte técnico y de mantenimiento preventivo. Para suplir los efectos derivados de lo anterior resultó

fundamental la utilización de los espacios de consulta creados en los Grupos de Trabajo, mediante los cuales se brindó al personal la oportunidad de identificar necesidades de emisión y/o adecuación de la documentación existente, mejora de los procesos, entre otros.

Las principales dificultades que tuvieron lugar en la implementación del S.G.C. estuvieron relacionadas con el correcto diligenciamiento de la documentación establecida, así como con el seguimiento a los resultados arrojados por los indicadores de gestión. Lo anterior se sustenta en consideración de la falta de compromiso con la ejecución de las reuniones programadas para los Grupos de Trabajo establecidos.

La División Capacitación no presentó grandes dificultades para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, por cuanto siempre se ha caracterizado por la ejecución de sus actividades de manera coordinada y controlada, sin embargo, el establecimiento de la estructura documental después de las demás divisiones retrasó el proceso de implementación.

En términos generales podría decirse que de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se hicieron evidentes las necesidades del personal en aspectos referentes al suministro de un ambiente de trabajo que motive e induzca a invertir el talento en la organización. Lo anterior se encuentra sustentado en el hecho de la amplia resistencia frente al uso de la documentación establecida y de las reservas manifestadas por el personal frente a la utilidad de las acciones de mejora implementadas, así como de su repercusión en los puestos de Trabajo. Se destaca entonces la importancia de ejecutar un estudio de Clima Organizacional orientado a identificar la percepción del personal respecto a las iniciativas de cambio implementadas, así como a la formulación de propuestas de mejora útiles para el ambiente de trabajo.

## **7. AUDITORIA DE SUFICIENCIA Y PLAN DE MEJORA**

La planificación y ejecución de la auditoria de suficiencia tuvo como propósito principal la determinación del nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en Multicómputo Ltda. en relación a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000.

El desarrollo de la auditoria de suficiencia estuvo condicionado a la planificación y ejecución de las siguientes actividades:

1. Establecimiento del alcance, objetivos y fechas para dar curso a la auditoria
2. Asignación de los responsables de la auditoria
3. Ejecución de la auditoria
4. Resultados de la auditoria
5. Determinación del Nivel de avance en la implementación del S.G.C.

### **7.1 ALCANCE**

El alcance de la auditoria de suficiencia está definido para la totalidad de los procesos integrados en la configuración del Sistema de Gestión de la Calidad para Multicómputo Ltda., entendidos éstos como aquellos enmarcados en los procesos de la Alta Dirección, Procesos de Gestión de Recursos, Procesos de Realización del Producto y Procesos de Mejora Continua.

## **7.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE SUFICIENCIA**

- Identificar el nivel de avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover la participación activa de los responsables de los procesos en la identificación y selección de fuentes de mejora para las No Conformidades que sean detectadas.
- Asegurar que el personal involucrado en la ejecución de actividades que afecten la calidad de los productos y servicios identifique con claridad los aspectos enmarcados en la ejecución de un programa de auditorias.
- Propiciar la identificación oportuna de los aspectos críticos respecto a los requerimientos de la norma ISO 9000 que en la actualidad no se están cumpliendo en la empresa.
- Fomentar el compromiso de los integrantes del comité de calidad en procura de avanzar en función de los propósitos establecidos en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

## **7.3 FECHA DE LA AUDITORIA**

La planificación y ejecución de las actividades propias a la Auditoria de Suficiencia tuvo lugar en la semana del 11 al 15 de octubre de 2004.

## **7.4 ASIGNACION DE RESPONSABLES**

El Comité de calidad de Multicómputo Ltda. designó al Facilitador del S.G.C (Autor del Proyecto) como la persona responsable de la ejecución de la primera auditoria de suficiencia, en atención de criterios de responsabilidad, integridad, ecuanimidad, observancia e imparcialidad. Para la ejecución de las actividades el Facilitador del S.G.C contó con la asistencia permanente

del Consultor de la empresa y la supervisión del Representante de la Dirección.

## **7.5 EJECUCION DE LA AUDITORIA**

La realización de la auditoria de suficiencia tuvo lugar en atención de la evaluación del conjunto de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000, para lo cual se dio lugar a la verificación de los siguientes aspectos:

- Que la documentación establecida estuviera disponible en los puntos de uso.
- Que la documentación establecida e implementada fuera adecuada a las características de los procesos y contara con las revisiones aplicables según el caso.
- Que el personal involucrado en la ejecución de los procesos contara con la capacitación necesaria para la aplicación de la documentación establecida.
- Que las actividades se realizaran de conformidad con los documentos establecidos.
- Que se contara con los registros necesarios para proporcionar evidencia objetiva de las acciones implementadas.

Como documentos soporte, el Facilitador del S.G.C (Autor del Proyecto) contó con el Manual de Calidad (MPS-01), así como con la documentación relacionada para los diferentes procesos establecidos. De igual manera se hizo uso de la Lista de Chequeo (RMC-09) y la Lista de Verificación (RMC-10) para la ejecución de Auditorias Internas (VER ANEXO C)

## **7.6 RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

Los resultados de la Auditoria se derivan del análisis realizado al nivel de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000, tal como a continuación se expone.

### **NUMERAL 4.**

#### **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

##### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

- **Multicómputo Ltda.** ha identificado y establecido los procesos necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como su secuencia e interacción, y los ha configurado en el Mapa de Procesos, tal como se detalla en el Manual de Calidad (MPS-01).
- La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y control eficaz de los procesos se evidencia en las caracterizaciones establecidas para los mismos, en las cuales se detallan los parámetros de seguimiento y medición, los documentos de soporte, los registros de control y los requisitos a cumplir.
- La Dirección de calidad de Multicómputo Ltda. ha establecido el Programa de Seguimiento a los procesos (RMC-04) y el Cronograma de seguimiento a los procesos (RMC-05) con el propósito de hacer seguimiento al desempeño de todos los procesos según la planificación para alcanzar los objetivos establecidos y dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2000.
- El Registro de Mejoramiento Continuo (RMC-01) proporciona evidencia de las acciones tomadas respecto a las no conformidades potenciales y

las detectadas, así como de las acciones de mejora conducentes a la mejora continua de los procesos del S.G.C.

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**

### **4.2.1 Generalidades**

- **Multicómputo Ltda.** cuenta con una declaración documentada de la Política de Calidad (RPE-01), así como de los Objetivos de Calidad (RPS-01) medibles y coherentes con la política de calidad y con indicadores de gestión para su medición, análisis y seguimiento.
- El Comité de Calidad ha establecido y documentado los procedimientos obligatorios exigidos por la norma, los cuales se describen como:
  - ➔ Procedimiento Control de Documentos (PPS-01)
  - ➔ Procedimiento Control de Registros (PPS-02)
  - ➔ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01)
  - ➔ Procedimiento de Auditorias Internas (PMC-02)
  - ➔ Procedimiento de Control de Producto No conforme (PMC-03)
- La organización cuenta con los documentos necesarios para asegurar la operación y el control eficaz de sus procesos y se encuentran descritos en el Listado Maestro de Documentos (RPS-04)
- La organización cuenta con los registros requeridos por la norma y con los demás que sean necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para proporcionar evidencia de las acciones tomadas. Estos se encuentran descritos en el Listado Maestro de Registros (RPS-05).

### **4.2.2 Manual de Calidad**

- La empresa cuenta con un Manual de Calidad (MPS-01) en el cual se describe el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las interacciones entre los procesos, los procedimientos documentados exigidos por la norma y referencia de los documentos requeridos por la organización para asegurar la operación y el control eficaz de sus procesos.

#### **4.2.3 Control de Documentos**

- Se ha establecido el Procedimiento Control de Documentos (PPS-01) el cual permite determinar las actividades necesarias para establecer, implementar y mantener la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad y así apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización. La implementación del citado procedimiento ha permitido a la organización: aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su edición, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables. Sin embargo, se han evidenciado falencias en asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, así como en la identificación y control de distribución de los documentos de origen externo.

#### **4.2.4 Control de Registros**

- El procedimiento de Control de Registros (PPS-02) determina las actividades necesarias para establecer, implementar y mantener

formatos que nos proporcionen evidencia de las actividades de la organización, necesarios para el sistema de gestión de la calidad y así apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos desarrollados en la empresa. Se han evidenciado falencias en cuanto al diligenciamiento de los registros, su disponibilidad en los puntos de uso, el almacenamiento de los formatos diligenciados, así como en el uso de aquellos que hayan sido determinados como obsoletos. De igual manera, no se ha establecido con claridad los tiempos necesarios de archivo activo y archivo muerto.

## **NUMERAL 5.**

### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

#### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

- La Alta Dirección ha hecho caso omiso de comunicar a la organización respecto a la importancia y pertinencia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- La Alta Dirección ha participado junto con el Comité de Calidad en la determinación de la Política de Calidad, sin embargo, no se ha asegurado de promulgarla a todos los niveles de la organización.
- Se han establecido los Objetivos de Calidad, atendiendo la necesidad de su coherencia con la Política de Calidad, su cuantificación, su compromiso con la mejora continua y con la satisfacción de los Clientes, sin embargo, la Alta Dirección no se ha asegurado de su difusión a todos los niveles de la organización.
- En razón al nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, no se han desarrollado actividades de revisión por la dirección.
- La Alta Dirección no asegura la total disponibilidad de recursos para la

adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

- La determinación y cumplimiento de los requisitos del Cliente es una actividad que no ha sido definida con propiedad y que se encuentra a cargo de los Directores Comerciales de las diferentes divisiones.

## **5.3 POLITICA DE CALIDAD**

- La organización ha establecido la Política de Calidad (RPE-01) en consideración de la naturaleza de las operaciones de la organización, el compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los Clientes y la Mejora Continua
- La Política de Calidad proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, apoyándose en los principios de calidad.
- La Política de Calidad no ha sido comunicada ni entendida por el personal de la organización.

## **5.4 PLANIFICACION**

### **5.4.1 Objetivos de Calidad**

- Se han establecido los Objetivos de Calidad (RPS-01) de manera coherente con la Política de Calidad, los principios del Sistema de Gestión de la Calidad, la mejora continua y la satisfacción de los requisitos del Cliente. La Medición de los Objetivos de Calidad se realiza a través de los Indicadores de Gestión de los diferentes procesos, tal

como se detalla en el Mapa Estratégico del S.G.C (RPS-02).

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

- La planificación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad es una actividad que se desarrolla permanentemente al dar curso a las reuniones de Comité de Calidad, en las que se analizan aspectos relevantes para mejorar la eficacia de los procesos establecidos y a conducir a la mejora continua de la organización.

### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1 Responsabilidad y Autoridad**

- El Comité de Calidad ha establecido una Matriz de Responsabilidades y Autoridades con el propósito de asegurar el compromiso de los responsables de los diferentes procesos con la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, no se ha asumido con propiedad tal responsabilidad.

#### **5.5.2 Representante de la Dirección**

- La organización cuenta con un representante de la dirección que se asegura del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios del sistema de gestión de la calidad, sin embargo, el mismo no se ha asegurado de informar a la alta dirección respecto al desempeño de los citados procesos, así como de promover la toma de conciencia a todos los niveles de la organización.

### **5.5.3 Comunicación Interna**

- La organización cuenta con diversos mecanismos de comunicación establecidos con el propósito de asegurar el flujo efectivo de información entre las diferentes áreas funcionales de la misma. Se ha establecido el Manual de Comunicación con el Cliente (MRH-02) para asegurar este propósito, sin embargo, no existe evidencia de que los responsables de los diferentes procesos cumplan con actividades de socialización de este documento.
- Se evidencian falencias en el proceso de comunicación referente a la distribución de los documentos de los procesos de gestión comercial de las diferentes divisiones, los cuales no atienden las directrices establecidas en el Procedimiento Control de Documentos (PPS-01), lo cual se refleja en la emisión, distribución y uso de documentos obsoletos o de aquellos que desatienden las directrices trazadas en la Norma Fundamental (IPS-01).

## **5.6 REVISION POR LA DIRECCION**

### **5.6.1 Generalidades**

- La organización cuenta con un procedimiento documentado de Revisión por la Dirección (PRD-01), el cual describe la metodología para la revisión del sistema de gestión de la calidad, sin embargo, teniendo en cuenta el nivel de avance en la implementación del sistema no se cuenta con evidencia de que se hayan desarrollado revisiones al mismo.
- La organización cuenta con el Formato Consolidado de Revisión por la Dirección (RRD-01), sin embargo no se cuenta con evidencia de su registro.

### **5.6.2 Información de entrada para la revisión.**

- La organización no ha realizado actividades de auditoria que permitan obtener información de entrada para la revisión por la dirección
- No existe evidencia de que la información proveniente de la medición de la satisfacción del Cliente esté siendo utilizada para la revisión por la dirección
- No se cuenta con informes de desempeño de los procesos y conformidad de los productos y/o servicios que sean útiles para a revisión por la dirección.
- Los resultados de las acciones correctivas y preventivas se consideran a nivel de comité de calidad, sin embargo, no se utiliza como elemento de entrada para la revisión por la dirección
- Considerando el hecho de que hasta el momento no se han desarrollado actividades de revisión por la dirección, no se han generado recomendaciones para la mejora provenientes de esta fuente.

### **5.6.2 Resultados de la Revisión.**

- No se han generado resultados por cuanto no se ha efectuado revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.

## **6. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISION DE RECURSOS**

- La organización cuenta con el Presupuesto del Sistema de Gestión de la Calidad (RGR-01), sin embargo, no existen evidencia de la manera en que se están proporcionando los recursos necesarios para mantener y

mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Los procesos cuentan con recursos implícitos dentro del presupuesto de algunas de sus actividades y que están orientadas a mejorar el desempeño y por consiguiente a satisfacer los requisitos del Cliente.

## **6.2 RECURSOS HUMANOS**

### **6.2.1 Generalidades**

- La Organización identifica los requisitos relativos a los recursos humanos, para lo cual tiene establecido el documento Manual de Funciones y Competencias (MRH-01), asigna personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia para la administración y la realización del trabajo, en especial el personal involucrado en la ejecución de actividades que afectan la calidad de la prestación del servicio de las diferentes divisiones, incluyendo el personal que ejecuta las auditorías internas de calidad.

### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.**

- La organización cuenta con un procedimiento establecido definido como Procedimiento de Desarrollo de Personal (PRH-01) que permite establecer e implementar las actividades necesarias para seleccionar y proporcionar al personal las competencias requeridas para asegurar un buen desempeño en la organización, así como su motivación, participación, empoderamiento y satisfacción en la realización de sus labores.
- La organización cuenta con formatos establecidos para la evaluación del Cliente Interno Administrativo (RRH-04) y Cliente interno Operativo

(RRH-05), mediante los cuales determina las necesidades de capacitación del personal y se establece el Plan de Capacitación (RRH-08).

- Pese a que la organización cuenta con la documentación necesaria para la Gestión del Recurso Humano, no existe evidencia de que los documentos establecidos esté siendo aplicados.
- La empresa no realiza actividades de sensibilización que permitan reforzar el sentido de pertenencia y el logro del compromiso del personal hacia la organización.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

- La organización requiere adecuar las instalaciones en función de las necesidades particulares y requerimientos de sus clientes internos.
- Se cuenta con equipos de información adecuados a las necesidades de la empresa, sin embargo, se evidencian falencias en aplicativos software para la división mantenimiento.
- La empresa cuenta con equipos de comunicación que facilitan la interacción y la comunicación entre cliente interno y externo.

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

- La Organización determina, evalúa y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del trabajo mediante la puesta en marcha del programa de salud ocupacional.
- No se cuenta con un mecanismo establecido para la medición del Clima organizacional y la determinación de un programa orientado a mejorar el ambiente de trabajo.

## **7. REALIZACION DEL PRODUCTO**

### **7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO.**

- La organización cuenta con procedimientos documentados para la planificación de la prestación de los servicios, enmarcado en el ciclo P-H-V-A.
- La organización identifica los requisitos asociados a los productos suministrados o a la prestación del servicio en la etapa de planificación.
- La organización cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de la planificación de los recursos necesarios para la prestación del servicio.
- La organización desarrolla actividades de verificación y validación según el proceso al cual aplique.
- La organización ha establecido los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los productos y servicios suministrados cumplen con los requisitos del cliente.

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

- La organización no cuenta con un procedimiento establecido para la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, sin embargo, estos se establecen de manera implícita en el desarrollo de la gestión comercial.
- La organización tiene plenamente identificados los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos y servicios que suministra.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

- La organización se asegura de la clara distinción de los diferentes productos y servicios que ofrece mediante el desarrollo de las fichas técnicas en las que están definidas las especificaciones de los productos y servicios.
- La Gestión comercial de la División equipos y Software presenta serias falencias en cuanto a la evaluación de la capacidad para suministrar los productos demandados por el Cliente.
- La organización no cuenta con registros que evidencien los resultados de la revisión de las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

### **7.2.3 Comunicación con el Cliente**

- La organización no cuenta con un procedimiento documentado para evidenciar la comunicación con los Clientes en aspectos referentes al estado de los productos y servicios, retroalimentación del cliente, sondeos y encuestas.
- La organización no cuenta con un procedimiento para el manejo de las quejas y reclamos, sin embargo cuenta con el registro de Control de quejas y Reclamos (RMC-02) y le hace seguimiento conforme a las disposiciones establecidas en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01).

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

- Se excluye este numeral porque no es un requisito legal ni del cliente y la organización no realiza actividades de diseño y desarrollo.

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 Proceso de Compras.**

- La organización ha establecido e implementado el procedimiento de Gestión de Compras (PCP-01), a través del cual se cumple el suministro de los equipos, componentes e insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades, asegurando su suministro a través de proveedores calificados, que ofrezcan las condiciones económicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por la organización.
- La organización cuenta con criterios para la selección de proveedores (RCP-01), así como para su evaluación teniendo en cuenta si se trata de proveedores de productos (RCP-03) o de Servicios (RCP-02).
- La organización cuenta con los formatos necesarios para asegurarse de la plena descripción de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor.

## **7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio**

- La organización tiene identificados y ha planificado los procesos de producción y prestación del servicio que afectan directamente a la calidad.
- Se cuentan con los documentos necesarios para la ejecución de las actividades de los diferentes procesos, tal como se detalla en el Listado Maestro de Documentos (RPS-04).
- No existe evidencia de que se utilicen dispositivos de seguimiento y

medición.

#### **7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.**

- La organización realiza actividades de validación de la prestación del servicio mediante la ejecución del seguimiento al grado de satisfacción de los clientes con los productos y servicios suministrados.

#### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

- No existe evidencia objetiva de que la organización identifique el producto a lo largo del proceso de prestación del servicio.

#### **7.5.4 Propiedad del Cliente**

- La organización cuenta con un procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente (PPRM-06), sin embargo, no se ha implementado formalmente. El Registro de control utilizado son las Órdenes de Laboratorio (RPRM-02) y las Órdenes de Servicio (RPRM-03).

#### **7.5.5 Preservación del Producto.**

- La organización ha establecido en el Procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente (PPRM-06) los criterios necesarios para la manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los productos suministrados por el Cliente. De igual manera, se cuenta con el Manual para la Manipulación y Almacenamiento de productos (MIN-01) en el que se establecen los citados criterios.

## **7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION**

- No existe evidencia de que se determinen los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto.
- La organización no cuenta con procesos establecidos para asegurar que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se efectúan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.
- Los equipos e instrumentos de medición no están cubiertos por un Plan de calibración.

## **NUMERAL 8.**

### **MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

#### **8.1 GENERALIDADES**

- La organización cuenta con el Procedimiento para el Control del Producto No Conforme (PMC-03) a través del cual se asegura que cualquier producto o servicio no conforme con los requisitos especificados no sea liberado al mercado.
- La organización cuenta con el Procedimiento de acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01) mediante el cual se asegura la evaluación, el análisis y la mejora del sistema de gestión de la calidad.
- La organización asegura la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis en comité de calidad de toda situación que afecte los procesos establecidos, tal como se evidencia en el registro de Mejoramiento Continuo (RMC-01), sin embargo, existen algunas actividades de mejora continua a las que no se les ha dado cumplimiento.

## **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION**

### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

- La organización realiza seguimiento del grado de satisfacción del cliente respecto a los productos y servicios suministrados por las diferentes divisiones, mediante la ejecución de Encuestas de Satisfacción del Cliente, tal como se evidencia en: Formato Orden de Laboratorio (RPRM-02), Formato Orden de Servicio (RPRM-03) y Encuesta de Satisfacción del Cliente (RCMC-04).

### **8.2.2 Auditoria Interna**

- La organización cuenta con el Procedimiento de Auditorias Internas (PMC-02), sin embargo, no ha realizado actividades de auditorias internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la norma.

### **8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos**

- La organización ha establecido el Programa (RMC-04) y el Cronograma (RMC-05) para ejecutar seguimiento y medición de los procesos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la calidad, haciendo uso de los indicadores de gestión establecidos en el Mapa Estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad (RPS-02), sin embargo, no existe evidencia de que se este ejecutando esta actividad para los procesos de:
  - Proceso de Planeación Estratégica

- Proceso de Revisión Por la Dirección
- Proceso de Gestión de Recursos
- Proceso de Gestión de Recursos Humanos
- Proceso de Gestión de Inventarios

#### **8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto.**

- El seguimiento y medición de los productos y servicios se realiza mediante el análisis de la satisfacción del cliente, utilizando los resultados arrojados para realizar actividades de mejora en los servicios suministrados.
- La liberación de productos y servicios al mercado se realiza en atención de las disposiciones establecidas en la etapa de planificación.

#### **8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

- La organización cuenta con un procedimiento establecido para el Control del Producto No Conforme (PMC-03), sin embargo, no existe evidencia objetiva de las acciones tomadas en función del objetivo para el citado procedimiento en relación a las no conformidades detectadas.

#### **8.4 ANALISIS DE DATOS**

- La organización ejecuta análisis de los datos recopilados en los diferentes registros para determinar las necesidades de adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras, tal como se evidencia en el Registro de Mejoramiento Continuo (RMC-01).
- La organización utiliza herramientas estadísticas a fin de determinar el

grado de satisfacción de los Clientes con los productos y servicios suministrados.

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 Mejora Continua**

- La organización se asegura de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el análisis de los datos, la identificación de fuentes de mejora para los procesos y el análisis de acciones correctivas y preventivas en Comité de Calidad, tal como se evidencia en el Registro de Mejoramiento Continuo (RMC-01).

### **8.5.2 - 8.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas.**

- La organización cuenta con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01), el cual ha implementado con el propósito de asegurar la mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- La organización proporciona evidencia objetiva del análisis e implementación de acciones preventivas para eliminar las causas potenciales de una No Conformidad, tal como se evidencia en el Registro de Mejoramiento Continuo (RMC-01).
- La organización proporciona evidencia objetiva del análisis e implementación de acciones correctivas para eliminar las causas de las No Conformidades, tal como se evidencia en el Registro de Mejoramiento Continuo (RMC-01).

## **7.7 NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL S.G.C**

Tomando como sustento los resultados derivados de la Auditoria de Diagnóstico, fue identificado el nivel de avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del consultor de la empresa en asocio con el Facilitador del S.G.C. (VER ANEXO D). Este cuadro de avance fue desarrollado con el propósito de suministrar al Comité de Calidad de Multicómputo Ltda. una visualización del panorama de la empresa en función del cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.

## **7.8 CONCLUSIONES DE LA PRIMERA AUDITORIA DE SUFICIENCIA**

De manera congruente con los resultados arrojados por la Auditoria de Suficiencia, el Facilitador del S.G.C. establece las conclusiones que a continuación se enuncian.

- La organización ha identificado los procesos necesarios para la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, el personal desconoce el enfoque basado en procesos, lo cual se evidencia en que el mismo no es consciente de la manera en que la ejecución de sus actividades puede afectar la de los demás.
- Se han desarrollado las actividades necesarias para el redireccionamiento estratégico de la organización, proporcionando el sustento metodológico para la implementación del sistema de gestión de la calidad, sin embargo, la Alta Dirección no se ha asegurado de que el personal identifique elementos vitales de la organización, como su misión, visión y Política de Calidad, así como de la posición jerárquica que ocupan dentro de la empresa.
- La organización cuenta con tres grupos de trabajo: *Grupos Primarios*, *Grupo de Jefes de División* y *Comité de Calidad*, sin embargo, no se han

trazado directrices claras respecto a la responsabilidad por la coordinación de las reuniones ejecutadas en función de los mismos, así como de la necesidad de proporcionar evidencia objetiva de los asuntos en ellas tratados.

- Debido al nivel de avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, no se han ejecutado actividades de revisión por la dirección, sin embargo, se cuenta con elementos de entrada que pueden facilitar que la Alta Dirección de cumplimiento a esta actividad. Los elementos de entrada identificados a través de la Auditoría de Suficiencia son: retroalimentación del nivel de satisfacción de los Clientes con los productos y servicios suministrados, desempeño de los proveedores, estado de acciones correctivas y preventivas y efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad.
- La organización cuenta con un programa y un cronograma para el seguimiento al desempeño de los procesos, sin embargo, no existe evidencia de que las actividades en él registradas se estén cumpliendo. La razón identificada a partir de la Auditoría de Suficiencia es el retraso en la ejecución de las mediciones a los indicadores del S.G.C. establecidos en el Mapa Estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La organización ha definido la estructura documental necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, sin embargo, no se han establecido los controles necesarios para asegurar su adecuación conforme a las necesidades particulares de los procesos.
- Se han establecido los instrumentos necesarios para asegurar la participación del personal en la identificación de necesidades de emisión y/o adecuación de la documentación existente, pese a esto, no se evidencian resultados de la participación del personal quedando las actividades de adecuación en manos de la Dirección de Calidad.
- La Alta Dirección no se ha asegurado de planificar, disponer y controlar los recursos financieros necesarios para implementar y mantener el

S.G.C. eficazmente, así como del desarrollo de actividades de verificación y evaluación respecto al cumplimiento de la asignación presupuestal.

- La organización ha establecido las líneas de autoridad y responsabilidad necesarias para asegurar el desarrollo coordinado de las actividades correspondientes a los diferentes procesos.
- La organización se asegura de que el personal involucrado en la ejecución de las actividades que afecten la calidad de los productos y/o servicios sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia necesarias, mediante el desarrollo del Manual de Funciones y Competencias, sin embargo, la organización no ha formalizado un Plan de Capacitación con base en las necesidades de formación identificadas en el personal.
- El proceso de Recursos Humanos no cuenta con una Línea de autoridad clara que oriente las acciones que su alcance implica en el establecimiento de un ambiente de trabajo que propicie la participación activa del personal.
- El Departamento de compras cuenta con criterios establecidos para la selección y evaluación de los proveedores, sin embargo se sugiere la aplicación de los criterios de evaluación de manera individual para los proveedores de la División Mantenimiento y la División Equipos y Software, así como de criterios diferentes para los proveedores de suministros, lo anterior con el propósito de garantizar una selección eficaz.
- La organización no cuenta con una política clara de inventarios que asegure el aprovisionamiento según el nivel de stock.
- La organización no cuenta con la infraestructura necesaria para el almacenamiento de los productos adquiridos, de igual manera se desatienden los criterios establecidos para la manipulación y el almacenamiento.

- Se sugiere que la programación de las actividades de mantenimiento se realice de manera sistematizada, con el propósito de asegurar el seguimiento en tiempo real de los resultados arrojados por la verificación del cumplimiento del servicio.
- El proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas de la División Equipos y Software desatiende los criterios establecidos en el procedimiento de Control de Documentos, por cuanto se evidencia la utilización de formatos obsoletos y en algunos casos el no registro de las actividades.
- El proceso de Mejoramiento continuo cuenta con la documentación necesaria para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad, sin embargo, existen actividades no cumplidas tal como se evidencia en los registros de mejoramiento continuo.

## **7.9 PLAN DE MEJORA**

La revisión de los resultados arrojados por la auditoria de suficiencia permitió al autor del proyecto identificar elementos de mejora para las actividades implementadas, asegurando con ello el cumplimiento del objetivo trazado para el proceso de mejoramiento continuo, del cual el autor es responsable en la organización. En atención de lo anterior, la principal necesidad evidenciada consiste en proveer al personal vinculado a la organización la capacitación necesaria en aspectos referentes a la norma ISO 9000, de manera que la organización asegure una participación más activa en la identificación de necesidades de elaboración y/o adecuación de la documentación existente, al tiempo que se provee al personal de las herramientas necesarias que le permitan comprender y aplicar las directrices establecidas.

El sustento metodológico para la planificación del programa de capacitación se deriva de la aplicación de las actividades establecidas en el Procedimiento de Desarrollo de Personal (PRH-01), así como de la configuración y aplicación de la documentación relacionada para tal fin, como es el caso del Plan de Capacitación (RRH-08) y el Formato de Resumen Capacitaciones (RRH-09). La anterior documentación es relacionada en el ANEXO E del presente proyecto.

Teniendo en cuenta que los temas incluidos en la capacitación hacen referencia a la configuración del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección de Calidad se hace responsable de presentar ante la Gerencia General el Plan de Capacitación con el propósito de asegurar su desarrollo a partir de la primera semana de noviembre. Lo anterior es planificado de manera congruente con el objetivo trazado por la Alta Dirección, en el sentido de lograr la Certificación en la primera semana de marzo del año 2005 para los procesos establecidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Es importante resaltar que la capacitación provista al personal será evaluada a fin de determinar el grado de comprensión y asimilación registrando los resultados en el Formato de Resumen Capacitaciones.

Los temas incluidos en el Plan de Capacitación son los que a continuación se describen:

- **CARH-01: Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad**

**Intensidad:** 4 horas.

**Requisitos:** Ninguno

**Dirigido a :** Todo el Personal.

**Contenido:** Un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del

tiempo. Asegurar que el personal comprenda la importancia de este hecho es el propósito de esta capacitación, proporcionando al personal la instrucción necesaria en aspectos referentes a la familia de normas ISO 9000, beneficios derivados de la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad, así como el contenido y campo de aplicación de las normas ISO 9000.

- **CARH-02: Terminología y Definiciones**

**Intensidad:** 3 horas.

**Requisitos:** CARH-01

**Dirigido a :** Todo el personal.

**Contenido:** El objetivo es asegurar que el personal interprete y asuma como propios cada uno de los términos que involucran la planificación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los aspectos sobre los cuales se proporcionará capacitación al personal incluyen conceptos relativos a la calidad, conceptos relativos a la gestión, conceptos relativos a la organización, conceptos relativos a procesos y productos, conceptos relativos a la conformidad, conceptos relativos a la documentación, conceptos relativos a la auditoría, así como un refuerzo de las directrices establecidas en la Norma Fundamental.

- **CARH-03: Principios de Calidad**

**Intensidad:** 4 horas

**Requisitos:** CARH-01

**Dirigido a :** Todo el Personal

**Contenido:** Instrucción al personal respecto a la manera de conducir la organización en función de la calidad, apoyando la mejora del desempeño en la aplicación de los principios de calidad. El objetivo es asegurar que el personal interprete los beneficios clave asociados al uso de los principios como elemento fundamental en la ejecución de los procesos, así como de las repercusiones que su uso genera en la cultura organizacional.

- **CARH-04: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

**Intensidad:** 8 horas

**Requisitos:** CARH-01, CARH-02, CARH-03

**Dirigido a :** Todo el personal.

**Contenido:** El objetivo es asegurar que el personal identifique las etapas necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se provee instrucción relativa a la planificación estratégica, diagnóstico organizacional y establecimiento de la Política y de los Objetivos de Calidad, de manera que el personal interprete y participe de los aspectos vinculados a la implementación del sistema.

- **CARH-05: Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad**

**Intensidad:** 6 horas

**Requisitos:** CARH-04

**Dirigido a :** Todo el Personal

**Contenido:** Para la ejecución de esta actividad es indispensable que los participantes hayan visto y aprobado la capacitación en aspectos referentes a la Terminología y Definiciones, de manera que apliquen los conceptos estudiados en la determinación de las necesidades de documentación de la organización, la configuración de la estructura documental y la identificación de los niveles de responsabilidad respecto al manejo de la misma.

- **CARH-06: Mapa de Procesos**

**Intensidad:** 3 horas

**Requisitos:** CARH-04

**Dirigido a :** Todo el Personal

**Contenido:** El objetivo es proporcionar al personal la capacitación necesaria para la identificación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, su estructura e interrelaciones. De igual manera se concientizará respecto a la importancia de gestionar la organización como un sistema y de la manera

en que sus actividades contribuyen a la generación de valor para los productos y servicios.

- **CARH-07: Caracterizaciones de los Procesos**

**Intensidad:** 4 horas

**Requisitos:** CARH-06

**Dirigido a :** Todo el Personal

**Contenido:** Para el desarrollo de esta capacitación es fundamental que los participantes interpreten la construcción de un mapa de procesos, por cuanto el objetivo es asegurar que el personal establezca las relaciones de coordinación necesarias para el cumplimiento efectivo del proceso, identificando los elementos de entrada, de salida, los procesos proveedores y los procesos clientes.

- **CARH-08: Acciones Correctivas y Preventivas**

**Intensidad:** 6 horas

**Requisitos:** Todas las capacitaciones aprobadas

**Dirigido a :** Todo el personal

**Contenido:** El objetivo es asegurar que el personal cuente con las capacidades requeridas para la identificación de cualquier situación que pueda afectar el eficaz desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los requerimientos del Cliente. La orientación de la instrucción se fundamenta en aspectos vinculados a acciones correctivas y preventivas, tipos de No Conformidades, Acciones de Mejora, Quejas y Reclamos y el cumplimiento del ciclo administrativo de la calidad.

- **CARH-09: Auditorias Internas**

**Intensidad:** 6 horas

**Requisitos:** Todas las capacitaciones aprobadas.

**Dirigido a :** Todo el Personal

**Contenido:** Se instruye al personal respecto a la metodología para establecer, implementar y mantener un proceso para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma de calidad NTC ISO 9001-2000 y con los requisitos establecidos por la organización y así apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización. Esta capacitación incluye la descripción detallada de cada uno de los registros y documentos relacionados para dar cumplimiento al programa de auditorías.

## CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como elemento constitutivo del redireccionamiento estratégico de Multicómputo Ltda. permitió que la organización identificara los mecanismos más acertados para la consecución de los objetivos trazados en función de incursionar y posicionarse en nuevos mercados, al tiempo que se mantenía la cuota de participación en los mercados ya existentes.
- La participación de la Alta Dirección en el establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad más que un requisito es una necesidad. En este sentido, se hace necesario que la Alta Dirección no limite su participación a la identificación y configuración de acciones de mejora de los procesos, sino que establezca las relaciones de coordinación y liderazgo necesarias para comprometer a todo el personal en la mejora de la eficacia del sistema.
- La planificación de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad permitió que la organización identificara y estableciera los grupos de trabajo necesarios para incentivar la participación del personal, no solo en la identificación de fuentes de mejora para los procesos establecidos, sino también generando el compromiso necesario para participar en el proceso decisorio.
- La participación de los responsables de los procesos no se limitó únicamente a la configuración de la estructura documental necesaria para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000, sino que trascendió a la ejecución de jornadas de sensibilización con el

personal orientadas a fracturar la rigidez de los paradigmas creados en torno a las iniciativas de cambio.

- De manera paralela a la ejecución de actividades de sensibilización, la capacitación del personal en aspectos referentes a la NTC ISO 9001:2000 aseguró el total involucramiento en la identificación e implementación de acciones de mejora para los procesos, de conformidad con las disposiciones establecidas.
- Las caracterizaciones definidas para los procesos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad propició que el personal identificara y comprendiera la relevancia de establecer las relaciones de coordinación necesarias para gestionar la organización como un sistema, contribuyendo a la generación de valor para los productos y servicios ofrecidos.
- La gestión de los procesos a través del ciclo administrativo de la calidad condujo a la adopción de un esquema de mejoramiento continuo orientado a la identificación y puesta en marcha de acciones de mejora, lo anterior con el propósito de asegurar la eficacia de los procesos y la satisfacción de los requisitos del cliente.
- El establecimiento de la estructura documental permitió que los responsables de los diferentes procesos establecidos identificaran y configuraran los documentos necesarios para asegurar el control y la efectividad de las actividades desarrolladas.
- La organización ha gestionado los recursos necesarios para la operación administrativa del Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, no se ha garantizado la ejecución presupuestal necesaria para la operación

eficaz de los procesos y la adopción de un enfoque orientado a la satisfacción del Cliente.

- La estructuración del Departamento de Recursos Humanos fue uno de los logros más sobresalientes de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, por cuanto fue posible concienciar a la Alta Dirección respecto a la importancia de asegurar la competencia del personal involucrado con las actividades que afectan la calidad de productos y servicios, así como de la gestión de un ambiente de trabajo que propicie la motivación del personal.
- La ruptura de los paradigmas adquiridos por Multicómputo Ltda. en relación a la adopción de un enfoque individualizado en el que cada división concentraba sus esfuerzos en sus actividades particulares fue sustituido por un ambiente de trabajo en el que se incentiva la participación del personal en el proceso decisorio, lo anterior, se posibilitó en parte gracias a la ejecución de las actividades planificadas en la práctica empresarial desarrollada por el Autor del Proyecto.
- El manejo de personal, la identificación y puesta en marcha de acciones de mejora, la planificación de actividades organizacionales, el contacto con los clientes y en general, el liderazgo del proceso de mejoramiento continuo, fueron hechos que contribuyeron al crecimiento no solo profesional, sino también personal del Autor del Proyecto, en el sentido de haber propiciado la adopción de un enfoque diferente derivado de la participación activa en la vida laboral y a la contribución, en la medida de lo posible, a la mejora en el desempeño de la organización.

## RECOMENDACIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que el Ciclo administrativo de la Calidad, es un proceso que debe estar en permanente revisión y mejora continua. En este sentido, se hace necesario que la Alta Dirección establezca las relaciones de coordinación y liderazgo necesarias para asegurar la participación y el compromiso más decidido de los responsables de los procesos, reflejando este hecho en el cumplimiento de las acciones de mejora planificadas y en la gestión de los recursos necesarios para la orientación de los procesos hacia la satisfacción de los Clientes.
- La organización debe planificar los recursos necesarios para asegurar el desarrollo de un Plan de Capacitación que involucre aspectos relacionados a la norma NTC ISO 9001:2000 así como los demás que sean necesarios para asegurar la competencia del personal involucrado en la ejecución de las actividades que afecten la calidad de los productos y servicios, tal como fue establecido en los perfiles de los cargos.
- La continua rotación del personal en la empresa es un hecho que indica la necesidad de establecer un programa continuo de sensibilización acompañado de un estudio del Clima organizacional, con el propósito de identificar y desarrollar estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral en función de los procesos de mejora continua.
- La organización debe asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los programas de seguimiento a los procesos, a fin de

verificar que los procesos establecidos e implementados se cumplan de acuerdo a lo planificado.

## BIBLIOGRAFIA

DOMINGEZ MACHUCA, José Antonio y GARCIA GONZALES, Santiago. Dirección de Operaciones. Aspectos Tácticos y Operativos en la Producción y los Servicios. España: McGraw-Hill. 1995. 503 pag.

EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y Control de la Calidad. México: Grupo Editorial Ibero América, 1996.

CHASE, Richard B., AQUILANO, Nicholas J. y JACOBS F. Robert. Administración de la Producción y Operaciones. Santa fe de Bogota: McGraw-Hill. 2003.

BESTERFIELD, Dale. Control de Calidad. México: Prentice Hall, 1995. 508p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2001. 34p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2001. 28 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Guía para las pequeñas empresas. Bogotá: ICONTEC, 2000. 169 p.

MORALES, Juan. Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Colombia: McGraw-Hill, 199. 420 p.

# **ANEXOS**


**ANEXO A**

**MANUAL DE CALIDAD**

 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>



**MANUAL DE CALIDAD**


 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## TABLA DE CONTENIDO

		Página
1.	PROPOSITO	4
2.	ALCANCE	5
3.	EXCLUSIONES	6
4.	DEFINICION DE TERMINOS	7
5.	RESEÑA HISTORICA	11
6.	MISION	13
7.	VISION	14
8.	POLITICA DE CALIDAD	15
9.	OBJETIVOS DE CALIDAD	16
10.	MAPA DE PROCESOS	18
10.1	Procesos de la Alta dirección	18
10.2	Procesos de Gestión de Recursos	18
10.3	Procesos de realización del Producto	19
10.4	Procesos de Medición, Análisis y Mejora.	19
11.	CARACTERIZACION DE PROCESOS	21
11.1	Proceso de Planeación Estratégica	22
11.2	Proceso de Revisión por la Dirección	23
11.3	Proceso de Planificación del S.G.C	24
11.4	Proceso de Gestión de Recursos	25
11.5	Proceso de Gestión de Recursos Humanos	26
11.6	Proceso de Gestión de Compras	27
11.7	Proceso de Gestión de Inventarios	28


 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

11.8	Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas – Mantenimiento Técnico y Tecnológico	29
11.9	Proceso de Prestación del servicio – Mantenimiento Técnico y Tecnológico	30
11.10	Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas – Equipos y Software	31
11.11	Proceso de Gestión Comercial Despacho- Equipos y Software	32
11.12	Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas – Capacitación en Sistemas Informáticos	33
11.13	Proceso de Prestación del servicio – Capacitación en Sistemas Informáticos	34
11.14	Proceso de Mejora Continua	35
12.	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2000	36
12.1	Procedimiento de Control de Documentos	37
12.2	Procedimiento de Control de Registros	47
12.3	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	57
12.4	Procedimiento de Auditorias Internas	66
12.5	Procedimiento Control de producto No Conforme	77
	<b>ANEXO 1.</b> Listado Maestro de Registros	86
	<b>ANEXO 2.</b> Listado Maestro de Documentos	91

 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>


## 1. PROPOSITO

Este manual es la guía que establece la planificación, la operación y el control de los procesos de la organización. El propósito establecido para el manual es definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las normas bajo las cuales se diseñó el sistema para **Multicómputo Ltda.**, así como las diferentes actividades relacionadas con la Calidad.

 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## 2. ALCANCE

El Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad de **Multicómputo Ltda.** para los procesos de capacitación en sistemas informáticos, mantenimiento técnico y tecnológico y comercialización y venta de equipos y software, en atención de los requisitos de la NTC - ISO 9001: 2000.

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

### 3. EXCLUSIONES

La prestación de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico, el suministro de servicios de capacitación en sistemas informáticos y la comercialización y venta de equipos y software se realizan mediante procesos estándar, donde las condiciones técnicas, operacionales y comerciales se encuentran definidas, por lo cual no se requiere de la participación de un proceso de diseño y desarrollo en el esquema general del servicio prestado. Con lo anterior, la organización ha decidido:

- **Excluir los elementos establecidos en el Numeral 7.3 Control Diseño y Desarrollo de la Norma ISO 9001:2000.**

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 4. DEFINICION DE TERMINOS

### 4.1 Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

### 4.2 Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### 4.3 Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización

### 4.4 Auditoria


Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar le extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

### 4.5 Aseguramiento de la calidad

Parte de la Gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad

### 4.6 Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

#### **4.7 Característica de la Calidad**

Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito

#### **4.8 Cliente**

Organización o persona que recibe un producto o servicio

#### **4.9 Conformidad**

Cumplimiento de un requisito

#### **4.10 Control de la Calidad**

Parte de la Gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

#### **4.11 Documento**

Información y su medio de soporte

#### **4.12 Eficacia**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

#### **4.13 Eficiencia**


Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

#### **4.14 Evidencia objetiva**

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

#### **4.15 Gestión de la Calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

#### **4.16 Hallazgos de la Auditoria**

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria

#### **4.17 Inspección**

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo y/o prueba o comparación con patrones.

#### **4.18 Liberación**

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

#### **4.19 Manual de Gestión de la Calidad**

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

#### **4.20 Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

#### **4.21 Mejora de la Calidad**

Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de la calidad.

#### **4.22 No Conformidad**

Incumplimiento de un requisito

#### **4.23 Organización**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

#### **4.24 Planificación de la Calidad**

Parte de la Gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

#### **4.25 Política de la Calidad**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

#### **4.26 Procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

#### **4.27 Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

#### **4.28 Proveedor**

Organización o persona que suministra un producto o servicio

#### **4.29 Requisito**


Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### **4.30 Satisfacción del Cliente**

Percepción del Cliente sobre el grado en que han sido cumplidos sus requisitos.

#### **4.31 Sistema de Gestión de la Calidad**


Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 5. RESEÑA HISTORICA


Multicómputo es consecuencia de la apremiante necesidad de que Bucaramanga contara con una compañía que suministrara el soporte técnico y el entrenamiento necesario en un área que para entonces surgía como una herramienta de trabajo indispensable para los profesionales y sus empresas. En 1986 inicia operaciones como una sucursal de COMPUCLUB – Bogotá, bajo la denominación de COMPUMUNDO – COMPUCLUB BUCARAMANGA, orientada al suministro de cursos de capacitación en sistemas informáticos. En el año de 1987 se da inicio a las operaciones de soporte técnico de sistemas informáticos mediante la creación de la División Técnica, al tiempo que se establece la División Equipos orientada al suministro de computadores y componentes para los mismos.

En el año de 1990 se reforma la sociedad y la empresa adquiere la denominación de Multicómputo Ltda. A partir de este momento se da paso a la consolidación de la nueva imagen de la empresa mediante la ejecución de actividades como la ampliación del portafolio de servicios, dando ello lugar a la creación de la División de Software orientada a la atención de los requerimientos de los usuarios del software contable Comodín de Microsoft. En 1997 Multicómputo Ltda. inicia actividades como Centro Autorizado de Servicios de Hewlett Packard y COMPAQ/ACER obteniendo reconocimiento en las listas de mejores distribuidores a nivel nacional de equipos ACER/COMPAQ. En 1998 se inicia el proceso de certificación como socio de negocios de Microsoft categoría especial con reconocimiento Mundial. En 1999 Multicómputo es reconocida como única empresa certificada de Microsoft en el oriente Colombiano (Microsoft Certified Partner). Ese mismo año se crea el producto Millenium para atender los requerimientos de los Clientes respecto al cambio de milenio, efecto Y2K.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

En el año 2000 la compañía consolida las tres unidades de negocios asignando Gerentes responsables por las operaciones de cada una de ellas, de igual manera se recibe reconocimiento como los mejores vendedores de software para instituciones educativas en el oriente Colombiano.

En el 2001 se inician operaciones de importación de productos informáticos en asocio con la oficina de Miami, **Matrix Tech and Trade**; en el mismo año se consolida la división capacitación como líder en su área. En el 2002 Multicómputo participa de manera activa en el proceso de legalización de software promovido por el estado Colombiano, obteniendo buenos resultados. También se forma parte del proceso de capacitación a Jóvenes Menores de 21 años como parte del Plan Colombia. En el año de 2003 se da inicio al proceso de consolidar la marca propia de computadores (USPC), se suministra capacitación a jóvenes del Magdalena Medio en oficios semicalificados y la División Técnica obtiene reconocimiento de compañías nacionales en la prestación de soporte técnico. En el 2004, consciente de la necesidad de consolidarse en los mercados existentes y dar lugar a la apertura de nuevos mercados, al tiempo que se identifica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y proveer productos de calidad que se ajusten a sus expectativas, Multicómputo Ltda. inicia el proceso de certificación en la norma ISO 9001:2000.


	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 6. MISION

“**MULTICOMPUTO** es una empresa especializada en el suministro de productos y servicios en el área de la Informática, nos dedicamos a maximizar la productividad de nuestros usuarios:

- Suministrándole los mejores componentes de hardware y software
- Brindándole entrenamiento en herramientas de software y
- Respaldándole siempre con el mejor soporte técnico.

Basamos nuestra ventaja competitiva en el talento de nuestro equipo humano, el excelente servicio, la calidad de nuestros equipos y el respaldo absoluto a todas nuestras soluciones. Logramos un desarrollo continuo gracias a la satisfacción de nuestros clientes y al seguimiento estricto de nuestra política de calidad, esto nos permitirá beneficiar a nuestra comunidad, a nuestros trabajadores y a nuestros inversionistas. Trabajamos arduamente por nuestros objetivos porque queremos una Colombia mejor, más productiva, más competitiva y sobretodo con más oportunidades para todos”.


 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## 7. VISION

“Consolidarnos en Colombia en el 2007 como la empresa proveedora de bienes y servicios del sector informático con mayor crecimiento sostenido y de amplio reconocimiento por la calidad asegurada de nuestros productos y servicios.


Sustentaremos nuestro crecimiento en la calidad de nuestro portafolio, el mejoramiento de los procesos, la orientación al cliente, el trabajo en equipo y el desarrollo humano.

Crearemos oportunidades de negocios a nuestro alrededor y haremos de nuestra compañía una organización competitiva, dinámica y de alcance internacional”.

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 8. POLITICA DE CALIDAD

“Es política de calidad de Multicómputo Ltda. satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, brindando la mejor calidad y respaldo en productos y servicios del área de la informática, soportados en la más alta tecnología a través del mejor equipo humano certificado por las mejores organizaciones de reconocimiento internacional y todo orientado siempre hacia el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad”

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 9. OBJETIVOS DE CALIDAD

Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas

Brindar soluciones técnicas y profesionales orientadas al aumento de la productividad y competitividad de nuestros clientes

Mantener permanente comunicación con el cliente a fin de obtener retroalimentación constante con relación a nuestro desempeño

Suministrar soluciones integrales en el área de la informática sustentadas en el reconocimiento de nuestros bienes y servicios.

Establecer una cultura de aprendizaje al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.


Implementar, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.

 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

Desarrollar la capacidad organizativa a través de la optimización de los procesos y procedimientos, orientados al incremento de la ventaja competitiva.

Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas

Seleccionar y desarrollar proveedores integrándolos a la organización para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 10. MAPA DE PROCESOS

### 10.1 PROCESOS DE LA ALTA DIRECCION


La operación eficaz del Sistema de Gestión de la calidad y la participación activa del personal son hechos que se encuentran supeditados al liderazgo y las acciones ejercidas por la Alta dirección en consideración de los principios de la calidad. Como parte de este tipo de proceso se identificaron los siguientes:

- Proceso de Planeación Estratégica
- Proceso de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proceso de Revisión por la dirección

### 10.2 PROCESOS DE GESTION DE RECURSOS

Para mejorar el desempeño de la organización en aspectos referentes a su operación, la implementación y mejora del Sistema de Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente, la alta dirección debe garantizar la provisión oportuna, eficaz y eficiente de los recursos necesarios para el cumplimiento de los citados propósitos. Al interior de la Gestión de Recursos fueron identificados los siguientes procesos:

- Proceso de Gestión de Recursos (Infraestructura)
- Proceso de Gestión de Recursos Humanos

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

### 10.3 PROCESOS DE REALIZACION DEL PRODUCTO

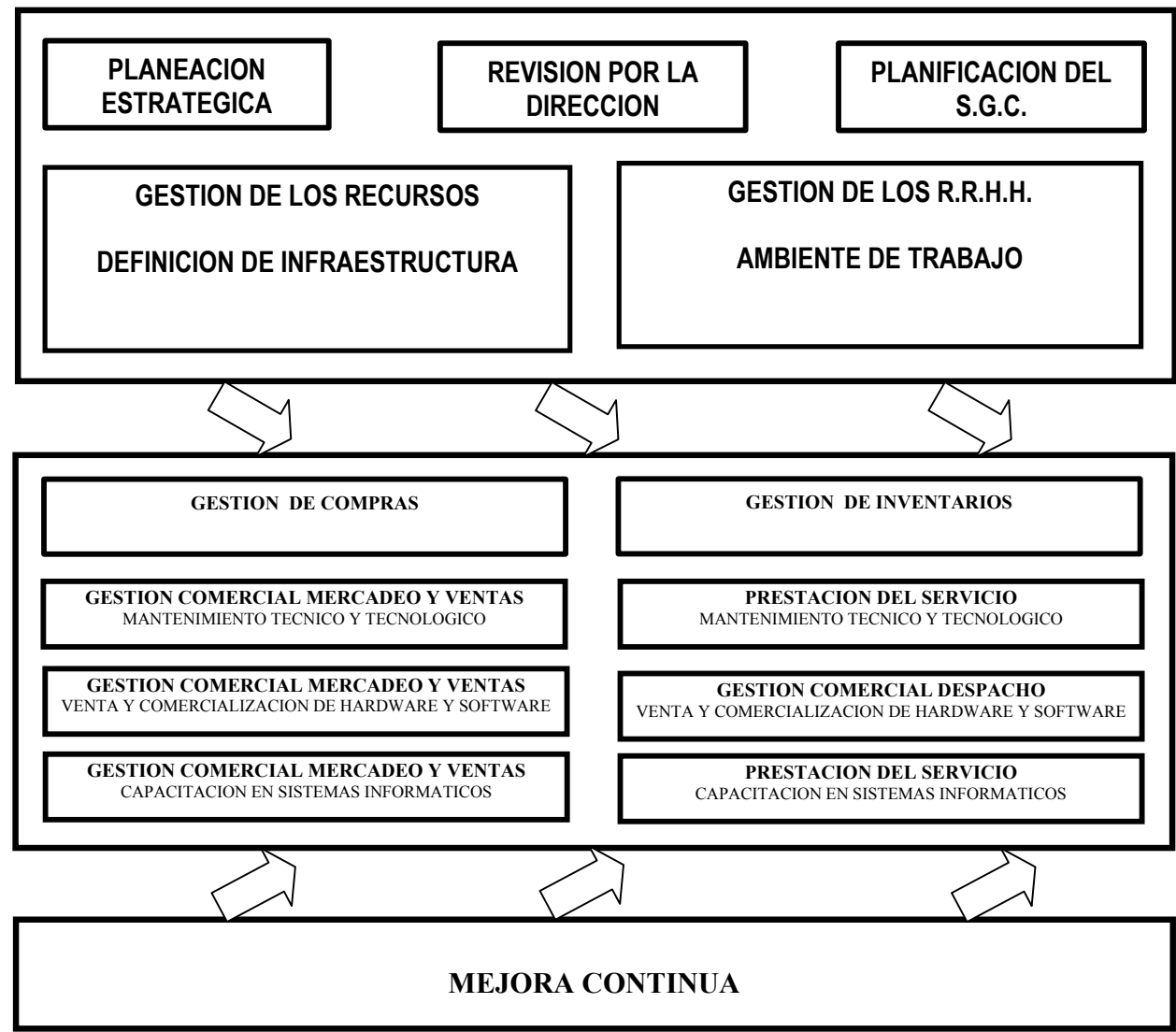
Todo proceso es una secuencia de actividades relacionadas o una actividad que tiene tanto elementos de entrada como resultados. La identificación de las interrelaciones entre procesos propicia que la dirección se asegure de la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización y de apoyo, así como de la red de procesos asociados de manera tal que la organización tenga la capacidad de satisfacer a sus partes interesadas. Los procesos de realización del producto desarrollados en Multicómputo son los siguientes:

- Proceso de Gestión de Compras
- Proceso de Gestión de Inventarios
- Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas (Mantenimiento)
- Proceso de Prestación del Servicio (Mantenimiento)
- Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas (Equipos y Software)
- Proceso de Gestión de Despacho
- Proceso de Gestión Comercial Mercadeo y Ventas (Capacitación)
- Proceso de Prestación del Servicio (Capacitación)

### 10.4 PROCESO DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Se describe un proceso estructurado para realizar mediciones efectivas de la conformidad del Cliente respecto a los productos y servicios suministrados, así como de la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad, haciendo uso de las herramientas provistas para la implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y auditorias internas. Como parte de este proceso fue identificado el proceso siguiente:

- Proceso de Mejoramiento Continuo.



 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## 11. CARACTERIZACION DE PROCESOS

- Objetivo
- Alcance
- Procesos Proveedores
- Entradas
- Actividades
- Salidas
- Procesos Clientes
- Responsables
- Parámetros de medición y seguimiento
- Registros de Control
- Documentación de referencia y soporte
- Procesos de soporte
- Recursos
- Requisitos a cumplir



	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCION</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Establecer las directrices necesarias para canalizar los resultados de la evaluación de la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad hacia la planificación de la mejora del desempeño de la organización


**ALCANCE:** Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Gestión Comercial Mercadeo y Ventas-Todas las divisiones.  Gestión de Compras.  Gestión de Recursos  Mejora Continua	Retroalimentación relativa a la satisfacción de las partes interesadas. Evaluación y estrategias del mercado.  Desempeño de los proveedores.  Efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad.  Resultados de auditorías internas Estado de las Acciones Correctivas y preventivas. Resultado de seguimiento a los procesos. Resultado de autoevaluación de la organización. Resultado de las actividades de revisiones anteriores. Cambios que podrían afectar el S.G.C Recomendaciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de verificar y evaluar la eficiencia y eficacia del mismo.</li> <li>Liderar y estimular el intercambio de ideas mediante el desarrollo de discusiones abiertas y de evaluación de la información de entrada.</li> <li>Controlar el desempeño de los procesos de realización y de apoyo mediante revisiones sistemáticas basadas en los principios de Gestión de la Calidad.</li> <li>Programar la periodicidad de las revisiones en atención de las necesidades de la organización.</li> <li>Desarrollar el Plan de Calidad y determinar los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento y eficacia de los procesos del S.G.C.</li> <li>Utilizar los resultados de las revisiones en la planificación de la mejora del desempeño de la organización.</li> </ul>	Modificación al plan de auditorías. Mejora de la eficacia del S.G.C y sus procesos. → Objetivos de mejora del desempeño de la organización. → Objetivos de desempeño para productos y procesos.  Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. → Estrategias e iniciativas de mercadotecnia y mejora del producto  Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso	Mejoramiento continuo   Gestión Comercial Mercadeo y Ventas  Gestión de Recursos

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Gerente General  PARTICIPANTES:  Representante de la dirección Comité de Calidad  Responsables de todos los procesos.	Seguimiento acciones de revisión por la dirección previas Seguimiento resultado de auditorías  INDICADOR:  <b>% Cumplimiento Programa de Revisiones:</b> (No. de revisiones ejecutadas / No. de revisiones programadas) * 100	Consolidado de Revisión por la dirección RRD-01 Plan de Mejora RRD-02	Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Procedimiento de revisión por la Dirección PRD-01

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Planificación del S.G.C  Mejoramiento Continuo  Gestión de Recursos  Gestión de Recursos Humanos	<b>Humano:</b> Gerente General, Representante de la dirección, Responsables de los procesos  <b>Infraestructura:</b> Sala de reuniones, papelería, equipos de oficina  <b>Financieros:</b> Presupuesto para el adecuado funcionamiento y eficacia de los procesos del S.G.C	Numeral 5.6 NTC ISO 9001:2000

<b>CODIGO:</b> MPS-01-00	<b>FECHA:</b> 16/07/04	<b>PAGINA:</b> 23 de 94
--------------------------	------------------------	-------------------------

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Establecer los lineamientos que garanticen el despliegue de unos objetivos que traduzcan la política de calidad en metas medibles.


**ALCANCE:** Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Planeación estratégica.	Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los objetivos de calidad y su aplicación en los procesos.</li> <li>Identificar los procesos necesarios para el S.G.C y su aplicación a través de toda la organización.</li> <li>Realizar cambios a los procesos y al S.G.C cuando sea necesario, asegurando la integridad del sistema.</li> <li>Definir la estructura documental requerida para el S.G.C, establecer controles y mantenerla conforme a los requisitos determinados por la NTC ISO 9001:2000.</li> <li>Controlar la documentación de origen externo.</li> <li>Determinar criterios y métodos para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sea eficaz.</li> <li>Determinar la manera de realizar seguimiento, medición, análisis y mejora a estos procesos.</li> <li>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejora continua de estos procesos.</li> </ul>	Objetivos de Calidad. Manual de Calidad Estructura documental.  Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso.  Desempeño de los indicadores de Gestión. Necesidades de Mejoramiento continuo	<p>Todos los procesos.</p> <p>Gestión de Recursos.</p> <p>Mejoramiento Continuo</p>
Revisión por la dirección.	Cambios a la política de calidad Nuevos objetivos de Calidad.			
Gestión Comercial Mercadeo y Ventas-Todas las divisiones	Necesidades y expectativas definidas por los clientes.			
Todos los procesos	Necesidades de creación o modificación de la documentación			

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
<p>Representante de la dirección.</p> <p>Comité de Calidad</p> <p><b>PARTICIPANTES:</b></p> <p>Responsables de los procesos.</p>	<p>Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorias internas</p> <p>Seguimiento a acciones preventivas y correctivas</p> <p>Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC</p> <p>Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C.</p> <p>INDICADORES:</p> <p><b>Cumplimiento de los objetivos de Calidad:</b> (Objetivos cumplidos / Objetivos trazados)*100</p>	<p>Objetivos de Calidad RPS-01</p> <p>Mapa estratégico del S.G.C RPS-02</p> <p>Formato de Solicitud de elaboración o modificación de documentos RPS-03</p> <p>Listado Maestro de Documentos RPS-04</p> <p>Listado Maestro de Registros RPS-05</p>	<p>Norma NTC ISO 9000:2000</p> <p>Norma NTC ISO 9001:2000</p> <p>Norma NTC ISO 9004:2000</p> <p>Manual de Calidad MPS-01</p> <p>Procedimiento Control de documentos PPS-01</p> <p>Procedimiento Control de registros PPS-02</p> <p>Norma Fundamental IPS-01</p>

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
<p>Planeación estratégica.</p> <p>Gestión de Recursos.</p> <p>Gestión de Recursos Humanos</p>	<p><b>Humano:</b> Representante de la dirección, Responsables de los procesos</p> <p><b>Infraestructura:</b> Sala de reuniones, papelería, equipos de oficina</p> <p><b>Financieros:</b> Presupuesto para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento del S.G.C</p>	<p>Numerales 5.4.1 y 5.4.2 NTC ISO 9001:2000</p>

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 18 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE GESTION DE RECURSOS</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>


**OBJETIVO:** Garantizar la provisión oportuna, eficaz y eficiente de los recursos necesarios para la realización de los productos en atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**ALCANCE:** Aplica a todas las área que guarden relación con el sistema de gestión de la calidad.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
<p>Todos los procesos</p> <p>Planeación Estratégica</p> <p>Revisión por la dirección.</p> <p>Planificación del S.G.C</p> <p>Mejoramiento Continuo</p>	<p>Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento de los procesos</p> <p>Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios. Ajustes a los presupuestos.</p> <p>Valoración de la idoneidad de la estructura y de los recursos de la organización. Aprobación de Recursos para el adecuado funcionamiento del S.G.C.</p> <p>Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental.</p> <p>Programa de auditorías internas. Programa de seguimiento a los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Determinar las necesidades de recursos y las fuentes de provisión para los mismos.</li> <li>→ Definir la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios</li> <li>→ Evaluar la infraestructura frente a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.</li> <li>→ Canalizar los recursos necesarios para el mantenimiento de la infraestructura</li> </ul> </li> <li>Planificar, disponer y controlar los recursos financieros necesarios para implementar y mantener el S.G.C eficazmente</li> <li>Desarrollar actividades de verificación y evaluación respecto al cumplimiento de la asignación presupuestal.</li> <li>Determinar los métodos financieros más idóneos para evaluar, apoyar y alentar la mejora del desempeño de la organización.</li> <li>Emplear los resultados provenientes de los análisis financieros como un medio para determinar actividades de mejora de productividad de la organización.</li> <li>Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia</li> </ul>	<p>Recursos para el adecuado funcionamiento de los procesos.</p> <p>Necesidades de apoyo técnico/operativo Adecuación de la infraestructura. Aplicación del presupuesto aprobado Situación económica y financiera.</p> <p>Desempeño de los indicadores de Gestión. Necesidades de mejoramiento continuo. Aprobación de presupuesto.</p> <p>Efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad.</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Planeación estratégica</p> <p>Mejoramiento Continuo.</p> <p>Revisión por la dirección.</p>

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
<p>Gerente General. Junta Directiva.</p> <p><b>PARTICIPANTES:</b> Jefe de Contabilidad</p>	<p>Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorías internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se específica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C.</p> <p>INDICADORES: <b>Cumplimiento presupuestal</b> = (Presupuesto ejecutado / Presupuesto asignado)</p>	<p>Presupuesto del Sistema de Gestión de la Calidad RGR-01 Estado de Resultados RGR-02 Presupuesto RGR-03 Ejecución Presupuestal RGR-04</p>	<p>Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Procedimiento Control de documentos PPS-01 Procedimiento Control de Registros PPS-02 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas PMC-01 Balance General</p>

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
<p>Planeación estratégica Mejoramiento continuo Revisión por la dirección</p>	<p><b>Humano:</b> Junta directiva, Revisor Fiscal, Jefe de Contabilidad <b>Infraestructura:</b> Sala de Reuniones, equipo de oficina, papelería. <b>Financieros:</b> Recursos para el desarrollo de estrategias de identificación y asignación presupuestal.</p>	<p>Numerales 6.1, 6.3 NTC ISO 9001:2000</p>

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>


**OBJETIVO:** Garantizar que el personal involucrado en las actividades que afecten la calidad del producto sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

**ALCANCE:** Aplica a todas las áreas que guarden relación con el Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Clientes (Otras partes interesadas) Todos los procesos Gestión de Recursos Planeación Estratégica Planificación del S.G.C Mejoramiento continuo	Leyes y Regimenes especiales Necesidades de personal. Recursos aprobados para el desarrollo de la gestión del proceso. Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legates y reglamentarios. Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental. Programa de auditorias internas. Programa de seguimiento a los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir objetivos, funciones y responsabilidades para cada cargo del organigrama.</li> <li>Establecer y desarrollar los planes de capacitación y de formación. → Evaluar los resultados.</li> <li>Determinar el perfil y seleccionar el personal con base en los requerimientos en cuanto a competencias (educación, formación, experiencia y habilidades) → Dar inducción y entrenamiento al personal nuevo.</li> <li>Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo</li> <li>Realizar evaluaciones de desempeño</li> <li>Administrar el COPASO y establecer programas de salud ocupacional.</li> <li>Establecer y realizar actividades que mejoren el ambiente de trabajo. → Realizar, evaluar y tomar acciones sobre los resultados de las auditorias a los diferentes puestos de trabajo para mejorar su productividad (auditorias 5S)</li> </ul>	Personal competente. Solicitud de recursos para capacitación, formación y mitigación de riesgos laborales. Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso. Necesidades de creación o modificación de la documentación. Desempeño de los indicadores de gestión. Necesidades de mejoramiento continuo	Todos los procesos. Gestión de Recursos. Planificación del S.G.C Mejoramiento Continuo

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Jefe de Recursos Humanos. <b>PARTICIPANTES:</b> Gerente General Gerentes de División. Auxiliar de Recursos Humanos	Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorias internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C. Resultados de las evaluaciones de desempeño de todo el personal de la organización Auditorias 5S <b>INDICADORES:</b> <b>Cumplimiento del programa de capacitación</b> = (Número de cursos realizados/Número de cursos programados)*100 <b>Cubrimiento del programa de capacitación</b> = (Número de personas entrenadas / Total del personal)*100 <b>Eficacia en la Gestión del Talento humano</b> = (Retiros + despidos / Total del personal)*100	Memorando Interno RRH-01 Formato de Requisición de Personal RRH-02 Control de Asistencia a capacitaciones RRH-03 Evaluación del Cliente Interno Administrativo RRH-04 Evaluación del Cliente Interno Operativo RRH-05 Formato Individual de capacitaciones recibidas RRH-06 Formato de Análisis de Perfiles RRH-07 Plan de capacitación RRH-08 Formato de Resumen Capacitaciones RRH-09	Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Manual de Calidad MPS-01 Manual de Funciones y de Competencias MRH-01 Manual de Comunicación con el cliente MRH-02 Procedimiento de Desarrollo de Personal PRH-01 Procedimiento de Control de documentos PPS-01 Procedimiento de Control de Registros PPS-02 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Planificación del S.G.C Gestión de Recursos. Mejoramiento continuo	<b>Humano:</b> Gerente General, Jefe de Recursos Humanos, Gerentes de División, Auxiliar de Recursos Humanos. <b>Infraestructura:</b> Papelería, equipos de oficina <b>Financieros:</b> Presupuesto para el desarrollo de la gestión del recurso humano.	Numerales 6.2 y 6.4 NTC ISO 9001:2000. Código Sustantivo del trabajo. Leyes, Decretos y Resoluciones expedidas por el Ministerio de Protección Social. Reglamento interno de trabajo. Reglamento de higiene y seguridad industrial

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE GESTION DE COMPRAS</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a Todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Suministrar a la organización los materiales e insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades, asegurando su suministro a través de proveedores calificados, que ofrezcan las condiciones económicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por la organización.


**ALCANCE:** Aplica en todas las áreas cuyas actividades guarden relación con el Sistema de gestión de la calidad

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Gestión comercial Mercadeo y Ventas-Todas las divisiones. Gestión de Recursos Gestión de Recursos Humanos Planeación Estratégica Planificación del S.G.C Mejoramiento continuo	Necesidades de equipos, componentes e insumos. Recursos aprobados para el desarrollo de la gestión del proceso Personal competente Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios. Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental. Programa de auditorias internas. Programa de seguimiento a los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurarse de la identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones del producto comprado.               <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Obtener información referente a listados de precios, cotizaciones y órdenes de compra a través de las herramientas provistas por el Internet (e-mail, Messenger, etc.)</li> </ul> </li> <li>Establecer y validar las necesidades de compra</li> <li>Implementar las disposiciones comerciales establecidas para la compra de los productos en relación de aspectos como la disponibilidad, precio, calidad y garantía.</li> <li>Identificar las fuentes potenciales de suministro</li> <li>Evaluar y seleccionar proveedores en atención de los criterios establecidos.</li> <li>Implementar las actividades necesarias para verificar que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra establecidos.</li> <li>Identificar la necesidad y desarrollar los registros de verificación, comunicación y respuesta a no conformidades en relación a los productos comprados.</li> <li>Revisar continuamente el proceso de manera que se produzca la identificación y mitigación de los riesgos asociados con el producto comprado.</li> </ul>	Productos y/o componentes que cumplen con los requisitos de compra establecidos. Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso. Desempeño de los proveedores Desempeño de los indicadores de gestión. Necesidades de mejoramiento continuo.	Gestión de Inventarios. Gestión de Recursos. Revisión por la Dirección. Mejoramiento Continuo

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Comité de compras (Gerente administrativo y Financiero, Jefe de compras, Gerente División comercial, Gerente División Técnica, Gerente de División Capacitación)  PARTICIPANTES: Jefe de Contabilidad Auxiliar Contable.	Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorias internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C.  INDICADORES:  <b>Calidad de proveedores</b> = (Proveedores calificados / proveedores evaluados) * 100  <b>Conformidad de los pedidos</b> = (Unidades recibidas conformes / Unidades totales recibidas) * 100	Criterios de Selección de Proveedores RCP-01 Registro de evaluación a proveedores de servicios RCP-02 Registro de evaluación a proveedores RCP-03 Listado Maestro de Proveedores RCP-04 Formato de Comunicación con Proveedores RCP-05 Orden de Compra Y-015 Nota de Compras P-006 Nota de Entrada E-010 Nota de Salida H-011	Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Manual de Calidad MPS-01 Procedimiento de Gestión de Compras PCP-01 Procedimiento de Control de documentos PPS-01 Procedimiento de Control de Registros PPS-02 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01 Listados de Precios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>MAKROCOMPUTO S.A.</li> <li>MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A.</li> <li>SED INTERNATIONAL</li> <li>NEXSYS S.A.</li> <li>IMPRESISTEM S.A.</li> </ul>

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Gestión de Recursos Gestión de Recursos Humanos Mejoramiento Continuo	<b>Humano:</b> Comité de compras, Personal de Contabilidad. <b>Infraestructura:</b> Papelería, equipos de oficina <b>Financieros:</b> Presupuesto para el desarrollo de la gestión de compras.	Numeral 7.4 NTC ISO 9001:2000.

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 27 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE GESTION DE INVENTARIOS</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Garantizar la preservación y el suministro oportuno de los productos e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades propias de la organización.

**ALCANCE:** Aplica para todas aquellas actividades que se desarrollan desde el momento en que el producto y/o insumo ingresa a la bodega hasta que es entregado al centro de costos que lo requiere.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Gestión de compras	Productos y/o componentes que cumplen con los requisitos de compra establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y establecer el mecanismo de almacenamiento más apropiado en función de las especificaciones técnicas de los productos y del espacio disponible.</li> </ul>	Productos que atienden las especificaciones definidas por el cliente.	Gestión Comercial-Despacho
Gestión comercial-Despacho	Solicitud de entrega de equipos y/o componentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar y dar cumplimiento a los requisitos establecidos para la preservación de los productos almacenados.</li> </ul>	Productos e insumos para el desarrollo de la prestación del servicio.	Prestación del servicio-Divisiones Mantenimiento y Capacitación.
Prestación del Servicio-Divisiones Capacitación y Mantenimiento.	Solicitud de entrega de componentes e insumos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar el ingreso de productos e insumos al área de bodega.</li> </ul>	Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso.	Gestión de Recursos.
Gestión de Recursos	Recursos aprobados para el desarrollo de la gestión del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir y validar las necesidades de suministro establecidas por las diferentes divisiones para la prestación del servicio.</li> </ul>	Desempeño de los indicadores de gestión. Necesidades de mejoramiento continuo.	Mejoramiento Continuo
Planeación Estratégica	Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la existencia de los productos demandados por las diferentes divisiones.</li> </ul>		
Planificación del S.G.C	Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar trámite a los documentos de soporte necesarios para la salida de los productos e insumos de la bodega.</li> </ul>		
Mejoramiento continuo	Programa de auditorias internas. Programa de seguimiento a los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer entrega de los productos e insumos demandados a la persona autorizada por el responsable del proceso de prestación de servicio afectado.</li> <li>Desarrollar seguimiento y evaluación del proceso de Gestión de Inventarios en función de los objetivos establecidos.</li> </ul>		

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Jefe de Inventarios.  <b>PARTICIPANTES:</b>  Jefe de Compras	Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorias internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C. Reportes de seguimiento de la productividad de los técnicos  <b>INDICADORES:</b> <b>Cumplimiento en las entregas:</b> (Fecha de entrega – Fecha Pactada)	Nota Devolución Proveedores L-026 Nota de Producción O-003 Nota de compras P-006 Nota de traslado T-021 Nota de Traslado Garantías T-030 Nota Débito D-013 Nota Devolución Clientes J-004 Nota de consumo Interno L-019 Nota de Salida Garantías L-012	Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Manual de Calidad MPS-01 Manual de Comunicación con el cliente MRH-02 Procedimiento para la entrega de productos e insumos PIN-01 Manual para la manipulación y almacenamiento de productos MIN-01. Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01 Procedimiento de control de servicio no conforme en Mantenimiento PMC-03

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Gestión de Compras. Mejoramiento Continuo. Gestión de Recursos	<b>Humano:</b> Jefe de Compras, Ejecutivos de ventas.  <b>Infraestructura:</b> Bodega de Almacenamiento, Papelería, equipos de oficina  <b>Financieros:</b> Presupuesto para el almacenamiento y mantenimiento de los productos.	Numeral 7.5.5 NTC ISO 9001:2000

<b>CODIGO:</b> MPS-01-00	<b>FECHA:</b> 16/07/04	<b>PAGINA:</b> 28 de 94
--------------------------	------------------------	-------------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS
DIVISIÓN: Mantenimiento	MANUAL DE CALIDAD


**OBJETIVO:** Determinar, establecer e implementar los lineamientos que permitan canalizar el contacto directo con los clientes para la comercialización de servicios y productos de mantenimiento técnico y tecnológico en atención a sus requerimientos

**ALCANCE:** Aplica a todas aquellas actividades encaminadas a la identificación, atención y satisfacción de las necesidades de los clientes en aspectos vinculados con el mantenimiento técnico y tecnológico.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Cliente  Gestión Comercial Mercadeo y Ventas- División Comercial y División Capacitación.  Gestión de Recursos Humanos  Gestión de Recursos  Planeación Estratégica  Planificación del S.G.C  Mejoramiento Continuo.	Necesidad de suministro de productos y servicios de mantenimiento técnico y tecnológico. Solicitud de renovación de contratos.  Necesidad de suministro de productos y servicios de mantenimiento técnico y tecnológico.  Personal competente  Recursos aprobados para el desarrollo de la Gestión del proceso.  Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios.  Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental.  Programa de auditorías internas. Programa de seguimiento a los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que las necesidades y expectativas del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los necesarios para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.</li> <li>→ Determinar los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido</li> <li>→ Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto o servicio.</li> <li>→ Determinar cualquier requisito adicional definido por la organización</li> </ul> </li> <li>Revisar los requisitos relacionados con el producto o servicio antes de comprometerse a proporcionarlos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Desarrollar y conciliar con el cliente las condiciones de la prestación del servicio de mantenimiento.</li> <li>→ Determinar si se cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.</li> </ul> </li> <li>Establecer disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes</li> <li>Establecer mecanismos que faciliten la comunicación efectiva con el cliente respecto a la conformidad de los servicios prestados y/o de los productos suministrados.</li> <li>Desarrollar estrategias comerciales diferenciadas que le permitan a la organización mantener la ventaja competitiva.</li> <li>Identificar oportunidades de suministro de nuevos servicios y/o de renovación de contratos.</li> </ul>	Solicitud de servicio de mantenimiento técnico y tecnológico.  Necesidad de suministro de componentes.  Necesidad de suministro de nuevos productos y/o servicios.  Necesidad de personal.  Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso  Necesidades de creación o modificación de la documentación  Desempeño de los indicadores de Gestión. Necesidades de mejoramiento continuo. Resultados de la medición de satisfacción del cliente. Informe de quejas y reclamos.	Prestación del servicio- Mantenimiento.  Gestión de compras.  Gestión Comercial Mercadeo y Ventas- Todas las Divisiones.  Gestión de Recursos Humanos.  Gestión de Recursos  Planificación del S.G.C  Mejoramiento Continuo.

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Director Comercial  <b>PARTICIPANTES:</b>  Auxiliar de servicio al cliente  Asesor Comercial Servicios  Asesor Comercial C.A.S  Asistente comercial  Asesor comercial externo	Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorías internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C.  <b>INDICADORES:</b>  <b>Índice de percepción de la calidad del servicio</b> = (Clientes satisfechos / Total de Clientes evaluados) * 100 <b>Calidad en asesoramiento</b> = (Clientes satisfechos / Total de Clientes evaluados) * 100 <b>Soluciones integrales</b> = (Número de soluciones integrales / periodo) * 100	Formato de Cotización RCMM-01 Formato de oferta comercial RCMM-02 Convenio Servicio de Mantenimiento RCMM-03 Formato de Resumen Convenio RCMM-04 Formato de orden de compra RCMM-05 Formato de seguimiento a los servicios en prueba RCMM-06 Formato de reporte de servicios RCMM-07 Formato de seguimiento a las cotizaciones RCMM-08 Formato de programación de Mantenimiento RPRM-01 Formato Orden de laboratorio RPRM-02 Formato Orden de servicio RPRM-03	Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Manual de Calidad MPS-01 Manual de Comunicación con el cliente MRH-02 Procedimiento de Facturación de Servicios PCMM-01 Procedimiento de Devolución de partes PCMM-02 Procedimiento de Control de documentos PPS-01 Procedimiento de Control de Registros PPS-02 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01 Procedimiento de Control de Producto No conforme PMC-03

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Gestión de Recursos Gestión de Recursos Humanos Gestión de Compras Gestión de Inventarios	<b>Humano:</b> Gerente Comercial, Auxiliar de servicio al cliente, Asesor comercial C.A.S, Asesor comercial servicios, Asistente comercial, Asesor comercial externo..  <b>Infraestructura:</b> Sala de Reuniones, papelería, equipos de oficina.  <b>Financieros:</b> Recursos para la planificación y puesta en marcha de iniciativas y estrategias de mercadeo	Numerales 5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1 NTC ISO 9001:2000.

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>
<b>DIVISIÓN: Mantenimiento</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Desarrollar los lineamientos necesarios para la planificación, ejecución y control de los procesos y actividades que inciden en la calidad de la prestación del servicio de mantenimiento técnico y tecnológico

**ALCANCE:** Aplica a todas aquellas actividades orientadas a la atención y satisfacción de las necesidades de los clientes en aspectos vinculados con el mantenimiento técnico y tecnológico.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Gestión Comercial mercadeo y Ventas-Mantenimiento  Gestión Comercial - Despacho  Gestión de Inventarios.  Gestión de Recursos.  Gestión de Recursos Humanos.  Planeación Estratégica  Planificación del S.G.C  Mejoramiento Continuo	Solicitud de servicio de mantenimiento técnico y tecnológico.  Solicitud de alistamiento de equipos.  Productos e insumos para el desarrollo de la prestación del servicio.  Recursos aprobados para el desarrollo de la Gestión del proceso.  Personal competente.  Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios.  Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental.  Programa de auditorías internas. Programa de seguimiento a los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar las solicitudes de prestación del servicio</li> <li>Establecer, planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Establecer los procesos, documentos y recursos necesarios para la ejecución del servicio</li> <li>→ Determinar las competencias requeridas en el personal</li> <li>→ Determinar los recursos necesarios (tiempo, equipos, etc.)</li> </ul> </li> <li>Programar y coordinar la prestación del servicio               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Asegurar la disponibilidad de información, instrucciones de trabajo y el uso de dispositivos de seguimiento y medición para la prestación del servicio.</li> </ul> </li> <li>Diagnosticar los equipos, componentes y demás elementos bajo análisis</li> <li>Verificar la conformidad del servicio suministrado en atención de los requerimientos del cliente y de las especificaciones técnicas definidas.</li> <li>Implementar mecanismos que faciliten la comunicación efectiva con el Cliente respecto a la conformidad de los servicios suministrados</li> <li>Tomar acciones de mejora</li> <li>Identificar oportunidades de suministro de nuevos productos y/o servicios</li> </ul>	Necesidad de suministro de productos, materiales e insumos para el desarrollo del proceso.  Solicitud de suministro de productos, materiales e insumos para el desarrollo del proceso.  Solicitud de formación del personal  Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso.  Desempeño de los indicadores de Gestión. Necesidades de mejoramiento continuo. Resultados de la medición de satisfacción del cliente. Informes de quejas y reclamos.	Gestión comercial mercadeo y Ventas-Mantenimiento.  Gestión de Inventarios.  Gestión de Recursos Humanos.  Gestión de Recursos  Mejoramiento Continuo.

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Gerente de División  <b>PARTICIPANTES:</b>  Coordinador de Soporte Técnico Coordinador de Mantenimientos Preventivos Ingeniero de Soporte Técnico Jefe de Laboratorio Auxiliar de laboratorio Técnico de Mantenimiento Correctivo Técnico de Mantenimiento Preventivo	Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorías internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C. Reportes de seguimiento de la productividad de los técnicos  <b>INDICADORES:</b>  <b>Calidad del Servicio</b> = (Clientes satisfechos / Total de Clientes evaluados) * 100	Formato de Programación de Mantenimiento RPRM-01 Formato Orden de Laboratorio RPRM-02 Formato Orden de Servicio RPRM-03 Lista de Verificación para la Ejecución de un diagnóstico Primario RPRM-04 Formato de asignación de partes/componentes RPRM-05 Reporte de averías por servicio RPRM-06	Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Manual de Calidad MPS-01 Manual de Comunicación con el cliente MRH-02 Manual Técnico MPRM-01 Procedimiento Servicios de Mantenimiento Preventivo PPRM-01 Procedimiento Servicios de Mantenimiento Correctivo PPRM-02 Procedimiento Servicios de Laboratorio PPRM-03 Procedimiento de Atención de Garantías PPRM-04 Procedimiento de Manejo de la Propiedad del Cliente PPRM-05 Procedimiento de Control de documentos PPS-01 Procedimiento de Control de Registros PPS-02 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01 Procedimiento Control de Producto No conforme PMC-03

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Gestión de Recursos Humanos  Gestión de Inventarios  Mejoramiento Continuo	<b>Humano:</b> Gerente de División, Coordinadores de Servicio, Técnicos.  <b>Infraestructura:</b> Centro de trabajo, Equipos informáticos, Instrumentos de prueba y reparación, Materiales, Papelería.  <b>Financieros:</b> Recursos para el mantenimiento y adecuado desarrollo de los procesos.	Numerales 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.4, 7.5.5 NTC ISO 9001:2000.

**OBJETIVO:** Establecer las directrices necesarias para la orientación comercial de los productos ofrecidos en función de los requerimientos del cliente.


**ALCANCE:** Aplica a todas aquellas actividades encaminadas a la identificación, atención y satisfacción de las necesidades de los clientes en aspectos vinculados al suministro de Hardware y software.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
<p>Cliente</p> <p>Gestión Comercial Mercadeo y Ventas- Divisiones Comercial y Capacitación.</p> <p>Gestión de Recursos Humanos</p> <p>Gestión de Recursos</p> <p>Revisión por la Dirección.</p> <p>Planeación Estratégica</p> <p>Planificación del S.G.C</p> <p>Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Necesidad de suministro de productos y componentes informáticos (Hardware y software).</p> <p>Necesidad de suministro de equipos y/o componentes.</p> <p>Personal competente</p> <p>Recursos aprobados para el desarrollo de la gestión del proceso</p> <p>Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. → Estrategias e iniciativas de mercadotecnia y mejora del producto.</p> <p>Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios.</p> <p>Objetivos de calidad. Manual de Calidad Estructura documental.</p> <p>Programa de auditorías internas. Programa de seguimiento a los procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar en los clientes las necesidades y requerimientos de calidad en el suministro de hardware y software.</li> <li>Desarrollar una estrategia comercial diferenciada mediante la segmentación del mercado, utilizando criterios de oportunidad, flexibilidad, respaldo y calidad en los productos suministrados.</li> <li>Establecer un registro de clientes actuales y potenciales.</li> <li>Desarrollar la oferta comercial en atención de los requerimientos y características relevantes de los productos demandados por los clientes.</li> <li>Realizar planes de mercadeo y ventas a partir de sondeos, encuestas y actividades de comunicación con el cliente.</li> <li>Canalizar los requerimientos de los clientes en función de las áreas de servicio comercial establecidas.</li> <li>Establecer y conciliar con el cliente las condiciones y términos para el suministro y soporte de los productos demandados.</li> <li>Dar trámite a la realización de la orden de compra.</li> <li>Establecer mecanismos de comunicación efectiva con el cliente que permitan obtener retroalimentación respecto a la calidad de los productos suministrados.</li> <li>Desarrollar una caracterización de los clientes en términos de sus hábitos, costumbres, tendencias, etc.</li> <li>Establecer las necesidades de compras de productos para la atención de los requerimientos del cliente.</li> <li>Identificar oportunidades de suministro de nuevos productos y/o servicios.</li> </ul>	<p>Solicitud de entrega del producto al cliente.</p> <p>Necesidad de suministro de equipos y/o componentes.</p> <p>Necesidad de suministro de nuevos productos y/o servicios.</p> <p>Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso.</p> <p>Necesidades de Personal</p> <p>Retroalimentación relativa a las partes interesadas. Evaluación y estrategias del mercado.</p> <p>Necesidades y expectativas definidas por los clientes</p> <p>Desempeño de los indicadores de gestión. Necesidades de mejoramiento continuo. Resultados de la medición de satisfacción del cliente. Informe de quejas y reclamos.</p>	<p>Gestión Comercial-Despacho.</p> <p>Gestión de Compras.</p> <p>Gestión Comercial Mercadeo y Ventas-Todas las divisiones.</p> <p>Gestión de Recursos</p> <p>Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>Revisión por la Dirección.</p> <p>Planificación del S.G.C</p> <p>Mejoramiento Continuo.</p>

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
<p>Director comercial</p> <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Coordinador Comercial</p> <p>Asesor Comercial</p> <p>Asesor de Créditos</p>	<p>Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorías internas</p> <p>Seguimiento a acciones preventivas y correctivas</p> <p>Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC</p> <p>Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C.</p> <p>Reportes de seguimiento de la productividad de los técnicos</p> <p>INDICADORES:  <b>Índice de Percepción de la Calidad del Servicio:</b> (Media de las percepciones/Expectativas)*100  <b>Calidad en asesoramiento:</b> (Media de las percepciones/Expectativas)*100  <b>Seguimiento a las cotizaciones:</b> (Número total de cotizaciones aprobadas/Total de Cotizaciones realizadas)*100  <b>Soluciones Integrales:</b> (Número de soluciones integrales/periodo)</p>	<p>Oferta comercial RCMV-01</p> <p>Orden de Pedido RCMV-02</p> <p>Informe diario de negocios RCMV-03</p> <p>Factura F-001</p> <p>Recibo de Caja R-002</p>	<p>Norma NTC ISO 9000:2000</p> <p>Norma NTC ISO 9001:2000</p> <p>Norma NTC ISO 9004:2000</p> <p>Manual de Calidad MPS-01</p> <p>Manual de Comunicación con el cliente MRH-02</p> <p>Procedimiento de comercialización PCMV-01</p> <p>Procedimiento de Control de documentos PPS-01</p> <p>Procedimiento de Control de Registros PPS-02</p> <p>Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01</p> <p>Procedimiento de control de servicio no conforme en Mantenimiento PMC-03</p>

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
<p>Gestión de Recursos</p> <p>Gestión de Recursos Humanos</p> <p>Gestión de Compras</p> <p>Gestión de Inventarios</p>	<p><b>Humano:</b> Gerente Comercial, Ejecutivos de ventas.</p> <p><b>Infraestructura:</b> Sala de reuniones, Sala de exhibición, papelería, equipos de oficina.</p> <p><b>Financieros:</b> Recursos para la planificación y puesta en marcha de iniciativas y estrategias de mercadeo y ventas.</p>	<p>Numeral 7.2 NTC ISO 9001:2000</p>



	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS</b>
<b>DIVISIÓN: Capacitación</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Determinar, establecer e implementar los lineamientos que permitan canalizar el contacto directo con los clientes para el suministro de servicios de capacitación en atención a sus requerimientos.

**ALCANCE:** Aplica a todas aquellas actividades encaminadas a la identificación, atención y satisfacción de las necesidades de los clientes

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Cliente Gestión Comercial Mercadeo y Ventas-Divisiones Comercial y Mantenimiento Gestión de Recursos Humanos Gestión de Recursos Revisión por la dirección Planeación Estratégica Planificación del S.G.C Mejoramiento Continuo	Necesidad de capacitación metódica en sistemas informáticos. Necesidad de suministro de servicios de capacitación en sistemas informáticos. Personal competente Recursos Aprobados para el desarrollo de la Gestión del Proceso Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. → Estrategias e iniciativas de mercadotecnia y mejora del producto. Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios. Objetivos de Calidad Manual de Calidad Estructura documental. Programa de auditorías internas. Programa de seguimiento a los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las necesidades y requerimientos de los clientes.</li> <li>Desarrollar una estrategia comercial diferenciada mediante la segmentación del mercado, utilizando como criterios la flexibilidad y calidad en servicios de capacitación.</li> <li>Establecer un registro de clientes actuales y potenciales.</li> <li>Desarrollar la oferta comercial en atención de las necesidades, requerimientos y características relevantes del cliente objetivo.</li> <li>Realizar planes de mercadeo y ventas a partir de sondeos, encuestas y actividades de comunicación con el cliente.</li> <li>Desarrollar alianzas que permitan proveer servicios de capacitación a las empresas.</li> <li>Desarrollar una programación de cursos</li> <li>Establecer y conciliar con el cliente las condiciones y términos para el suministro de los servicios de capacitación.</li> <li>Establecer el contrato de prestación de servicios.</li> <li>Establecer mecanismos de comunicación efectiva con el cliente que permitan obtener retroalimentación respecto a la calidad de los servicios suministrados.</li> <li>Identificar oportunidades de suministro de nuevos productos y/o servicios, así como de renovación de contratos.</li> </ul>	Solicitud de servicio de capacitación para Clientes Matriculados Solicitud de folletos, instructivos e insumos para la capacitación. Necesidad de suministro de nuevos productos y/o servicios. Necesidades de Personal Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso Retroalimentación relativa a les partes interesadas. Evaluación y estrategias del mercado. Necesidades y expectativas definidas por los clientes Desempeño de los indicadores de Gestión. Necesidades de mejoramiento continuo. Resultados de la medición de satisfacción del cliente. Informes de quejas y reclamos.	Prestación del servicio-Capacitación Gestión de Compras Gestión Comercial Mercadeo y Ventas- Todas las divisiones. Gestión de Recursos Humanos. Gestión de Recursos Revisión por la dirección. Planificación del S.G.C Mejoramiento Continuo.

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
Director comercial  PARTICIPANTES: Coordinador Asesor comercial	Revisión del cumplimiento de los requisitos del proceso mediante la ejecución de auditorías internas Seguimiento a acciones preventivas y correctivas Seguimiento en el comité de calidad a los compromisos adquiridos por los responsables de los diferentes procesos del SGC Evaluación periódica de los indicadores de gestión, según se especifica en el plan de seguimiento a objetivos e indicadores del S.G.C. Reportes de seguimiento de la productividad de los técnicos  INDICADORES:  %Evaluación de la venta: (Clientes satisfechos / clientes evaluados)*100 %Evaluación del curso: (Clientes satisfechos / clientes evaluados)*100	Formato de contrato RCMC-01 Factura F-018 Recibo de caja R-003 Formato de programación de cursos RCMC-02 Registro de Control de Grupo RCMC-03	Norma NTC ISO 9000:2000 Norma NTC ISO 9001:2000 Norma NTC ISO 9004:2000 Manual de Calidad MPS-01 Manual de Comunicación con el cliente MRH-02 Procedimiento de comercialización de servicios PCMC-01 Procedimiento de Control de documentos PPS-01 Procedimiento de Control de Registros PPS-02 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PMC-01 Procedimiento de control de servicio no conforme en Mantenimiento PMC-03

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Gestión de Recursos Gestión de Recursos Humanos Gestión de compras	<b>Humano:</b> Gerente Comercial, Coordinadores Comerciales. <b>Infraestructura:</b> Sala de Reuniones, papelería, equipos de oficina. <b>Financieros:</b> Recursos para la planificación y puesta en marcha de iniciativas y estrategias de mercadeo.	Numeral 7.2 NTC ISO 9001:2000

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 33 de 94
-------------------	-----------------	------------------



	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

**OBJETIVO:** Establecer las directrices que permitan canalizar los resultados de las mediciones efectuadas sobre el sistema de manera que se propicie un incremento en la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y otras partes interesadas..

**ALCANCE:** Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
<p>Todos los procesos</p> <p>Gestión comercial mercadeo y ventas.</p> <p>Planeación estratégica.</p> <p>Gestión de recursos.</p> <p>Revisión por la dirección.</p>	<p>Desempeño de los indicadores de gestión. Necesidades de mejoramiento continuo.</p> <p>Resultados de la medición de satisfacción del cliente. Informes de quejas y reclamos.</p> <p>Misión, visión, principios y valores organizacionales. Política de Calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios.</p> <p>Aprobación de presupuesto</p> <p>Modificaciones al plan de auditorías Mejora de la eficacia del S.G.C y sus procesos.  → Objetivos de mejora del desempeño de la organización.  → Objetivos de desempeño para productos y procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar actividades del Comité de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Establecer el programa de seguimiento a los procesos del S.G.C  → Establecer el cronograma de auditorías  → Establecer el presupuesto para la realización de auditorías.</li> <li>• Realizar seguimiento a los procesos.</li> <li>• Establecer el programa de auditorías internas.  → Establecer el cronograma de auditorías  → Establecer el presupuesto para la realización de auditorías</li> <li>• Realizar el plan de auditorías</li> <li>• Ejecutar las auditorías.</li> <li>• Determinar acciones correctivas y preventivas</li> <li>• Establecer objetivos para la mejora.</li> <li>• Realizar una búsqueda de soluciones para lograr los objetivos.</li> <li>• Evaluar y seleccionar las soluciones planteadas.</li> <li>• Implementar las soluciones seleccionadas.</li> <li>• Realizar retroalimentación de los resultados implementados.</li> <li>• Establecer una formalización de los cambios.</li> </ul>	<p>Resultados de auditorías internas</p> <p>Estado de las Acciones Correctivas y preventivas. Resultado de seguimiento a los procesos. Resultado de autoevaluación de la organización. Resultado de las actividades de revisiones anteriores.</p> <p>Cambios que podrían afectar el S.G.C</p> <p>Recomendaciones para la mejora</p> <p>Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento.</p> <p>Programa de auditorías internas. Programa de seguimiento a los procesos</p>	<p>Revisión por la Dirección.</p> <p>Gestión de Recursos.</p> <p>Todos los procesos.</p>

RESPONSABLES	PARAMETROS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Comité de Calidad</p> <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Todos los Gerentes de División</p>	<p>Revisiones al proceso mediante auditorías internas.</p> <p>Seguimiento a las acciones preventivas</p> <p>Seguimiento a las acciones correctivas</p> <p>Revisión por la dirección</p> <p>Seguimiento en Comité de calidad</p> <p>INDICADORES:</p> <p><b>%Cumplimiento Plan de Mejora:</b> (Objetivos cumplidos/Objetivos trazados)*100</p> <p><b>%Eficacia de las acciones correctivas:</b> (Acciones correctivas ejecutadas/Acciones correctivas planeadas)*100</p> <p><b>%Eficacia de las acciones preventivas:</b> (Acciones preventivas ejecutadas/Acciones preventivas planeadas)*100</p> <p><b>%Cumplimiento al programa de auditorías:</b> (Total auditorías realizadas/Total auditorías programadas)*100</p>	<p>Registro de Mejoramiento continuo RMC-01</p> <p>Programa de seguimiento a los procesos RMC-02</p> <p>Cuadro de Seguimiento a los Indicadores del SGC RMC-03</p> <p>Cronograma de seguimiento a los procesos RMC-04</p> <p>Plan de auditoría RMC-05</p> <p>Programa de auditorías RMC-06</p> <p>Cronograma de auditorías RMC-07</p> <p>Lista de Chequeo auditorías RMC-08</p> <p>Lista de verificación auditorías RMC-09</p> <p>Formato reporte de auditorías RMC-10</p> <p>Reporte de No conformidades RMC-11</p> <p>Planilla de Resumen de No conformidades RMC-12</p> <p>Consolidado de Revisión por la dirección RRD-01</p>	<p>Norma NTC ISO 9000:2000</p> <p>Norma NTC ISO 9001:2000</p> <p>Norma NTC ISO 9004:2000</p> <p>Manual de Calidad MPS-01</p> <p>Procedimiento Control de Documentos PPS-01</p> <p>Procedimiento Control de Registros PPS-02</p> <p>Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PMC-01</p> <p>Procedimiento de auditorías internas PMC-02</p>

PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR
<p>Planificación del S.G.C</p> <p>Revisión por la dirección</p> <p>Gestión de recursos.</p> <p>Gestión de Recursos Humanos</p>	<p><b>Humano:</b> Representante de la dirección, Gerente de división Comercial, Gerente de división Capacitación, Gerente de división Técnica.</p> <p><b>Infraestructura:</b> Sala de reuniones, papelería, equipos de oficina</p> <p><b>Financieros:</b> Presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento del proceso</p>	<p>Numerales 8.2.2, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3 NTC ISO 9001:2000</p>

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 12. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2000

**Multicómputo Ltda.** ha establecido, implementado y mantenido los procedimientos documentados exigidos por la norma para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectiva de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. A continuación se presenta una descripción detallada de los citados documentos.

- Procedimiento de Control de Documentos
- Procedimiento de Control de Registros
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
- Procedimiento de Auditorias Internas
- Procedimiento para el Control del Producto No Conforme.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 12.1 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

### 1. OBJETIVO

Determinar las actividades necesarias para establecer, implementar y mantener la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad y así apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización.

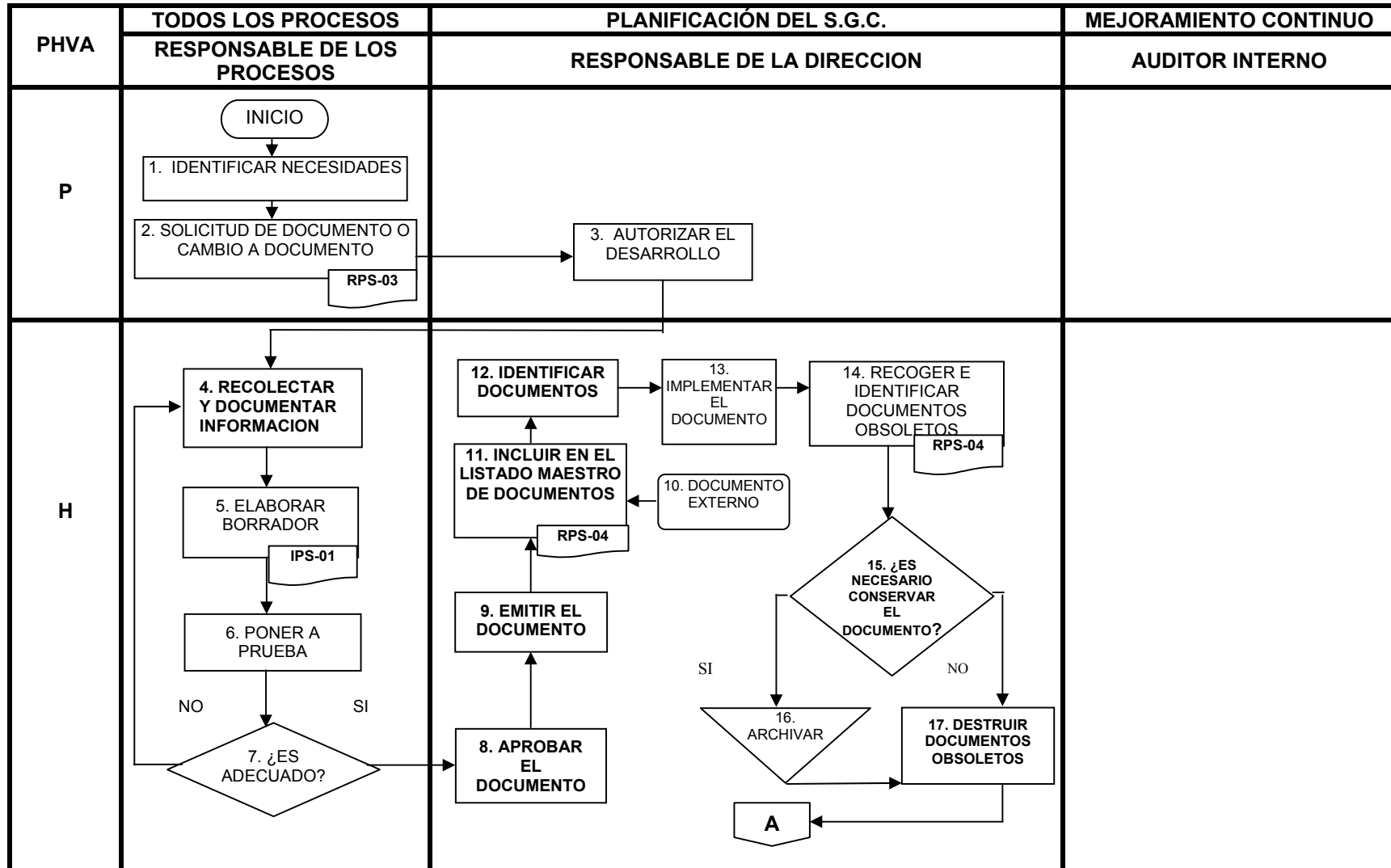
### 2. ALCANCE

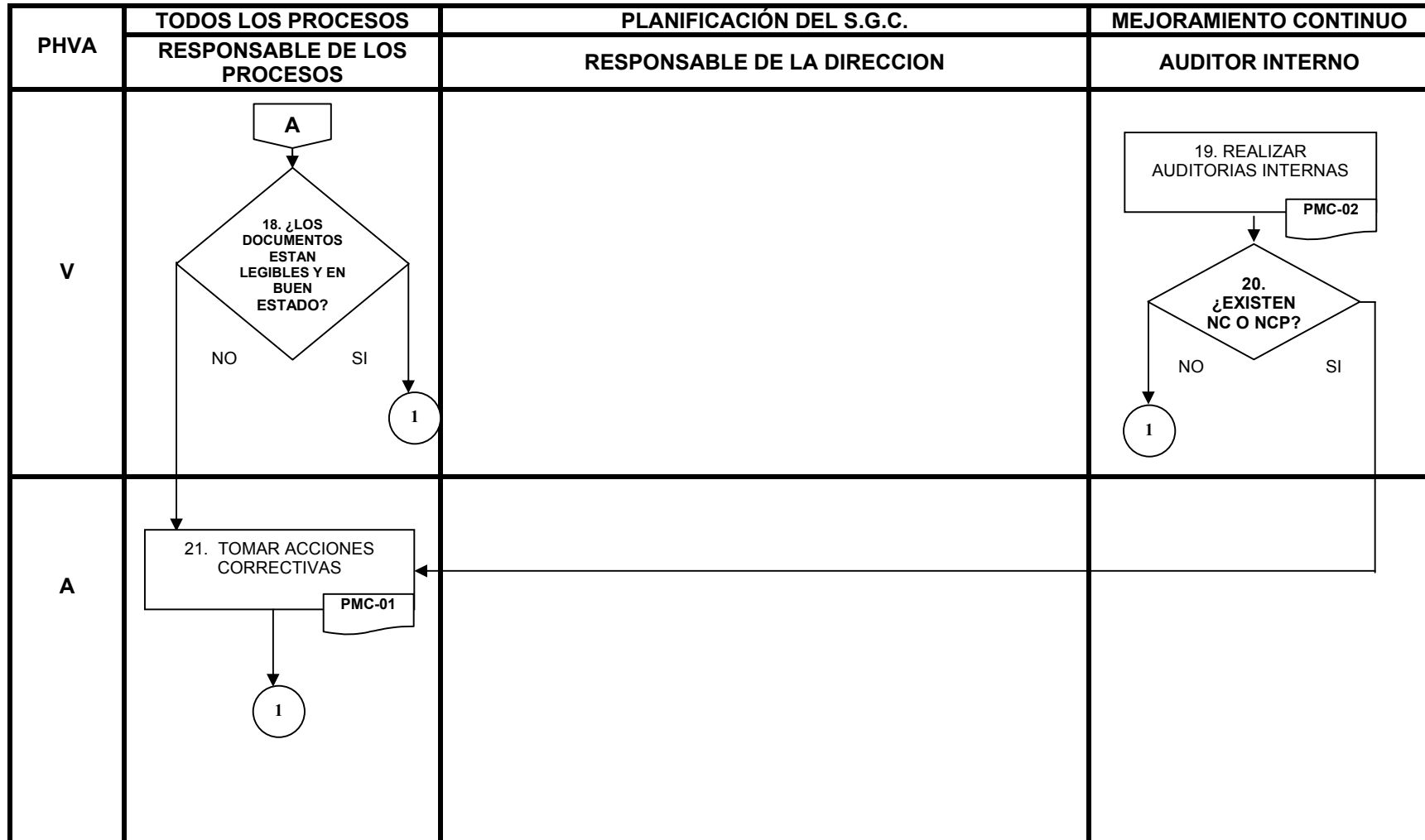
Aplica a toda la documentación de los procesos del S.G.C.

### 3. RESPONSABLE

Representante de la Dirección y todo el personal responsable de diligenciar, archivar y definir sobre la documentación.

### 4. DESARROLLO





 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 1. IDENTIFICAR NECESIDADES

Identificar las necesidades de actualizar ó crear documentos de los diferentes procesos del S.G.C.

### 2. SOLICITUD DE DOCUMENTO O CAMBIO A DOCUMENTO

Diligenciar la solicitud para la elaboración o modificación de documentos del S.G.C. código RPS-03

### 3. AUTORIZAR EL DESARROLLO

Informar la solicitud y pedir autorización para su desarrollo al responsable de la documentación

### 4. RECOLECTAR Y DOCUMENTAR LA INFORMACION

Definir el objetivo y el alcance del documento y recolectar la información necesaria para su elaboración.

### 5. ELABORAR BORRADOR

Elaborar el borrador del documento. Remítase a la Norma Fundamental código IPS-01, para la identificación de los parámetros necesarios para la elaboración del documento.

### 6. PONER A PRUEBA

Obtener comentarios de las personas responsables de utilizar el documento para realizar los ajustes necesarios.

### 7. ¿ES ADECUADO?

¿El documento cumple el objetivo propuesto?

**SI:** pasa al numeral 8.

**NO:** pasa al numeral 4.

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 8. APROBAR EL DOCUMENTO

- a. Verificar el objetivo, alcance, documentación de apoyo como registros, fichas, instructivos, etc., así como la adecuada elaboración según instructivo IPS-01.
- b. Si es el caso de un cambio o modificación aprobar el documento en cuanto a su adecuación y verificar actualización de los consecutivos de revisión en el respectivo código del documento.

### 9. EMITIR EL DOCUMENTO.

Transcribir en limpio el documento

### 10. DOCUMENTO EXTERNO

Se debe controlar y distribuir las fuentes externas de información pertinente para el desarrollo de las competencias de la organización.

### 11. INCLUIR EN EL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Incluir el documento en el listado maestro de documentos, código RPS-04.

### 12. IDENTIFICAR DOCUMENTOS

Aplicar al documento el sello según aplique, **DOCUMENTO EXTERNO, COPIA CONTROLADA, COPIA NO CONTROLADA, DOCUMENTO EN REVISION** (también aplica para el documento que esta en prueba), **DOCUMENTO OBSOLETO.**

### 13. IMPLEMENTAR EL DOCUMENTO

- a. Entregar copia controlada a los puntos de uso.
- b. Controlar la adecuada distribución de los documentos

### 14. RECOGER E IDENTIFICAR DOCUMENTOS OBSOLETOS

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

a. Recoger los documentos obsoletos.

b. Identificar los documentos obsoletos escribiendo en tinta la palabra **DOCUMENTO OBSOLETO**. Previniendo así el uso no intencionado

### 15. ¿ES NECESARIO CONSERVAR EL DOCUMENTO?

En el caso de los registros remítase al procedimiento control de registros para verificar su tiempo de archivo.

**SI:** pasa al numeral 16

**NO:** pasa al numeral 17

### 16. ARCHIVAR

Incluirlo en el listado maestro de documentos, código RPS-04 y archivar de acuerdo con el tiempo de retención para efecto de evidencia.

### 17. DESTRUIR DOCUMENTOS OBSOLETOS

En el caso de no ser necesario conservar el documento que pasa a ser obsoleto después de los cambios o modificaciones, o bien, pasado el tiempo de retención para efecto de evidencia se procede a destruirlos.

### 18. ¿EL DOCUMENTO ESTA LEGIBLE Y EN BUEN ESTADO?

Asegurarse que los documentos permanecen legibles y en buen estado físico.

**SI:** pasa al numeral 1.


**NO:** pasa al numeral 21.

### 19. REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS

Remítase al procedimiento de auditorias internas código PMC-02.

### 20. ¿EXISTE NO CONFORMIDAD (NC) O NO CONFORMIDAD POTENCIAL (NCP)?

¿Existen no conformidades o no conformidades potenciales como resultado de las auditorias

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

<p><b>EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO</b></p> <p>internas?</p> <p><b>SI:</b> Pasa al 21</p> <p><b>NO:</b> Pasa al numeral 1.</p> <p><b>21. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS</b></p> <p>Remítase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas PMC-01.</p>
--

## 5. REGISTROS

CODIGO	REGISTRO	TIEMPO EN ARCHIVO ACTIVO	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN ACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO
RPS-03	SOLICITUD DE ELABORACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.	1 AÑO	1 AÑO	CONTROL CALIDAD	ARCHIVO MUERTO
RPS-04	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.	1 AÑO	1 AÑO	CONTROL CALIDAD	ARCHIVO MUERTO


## 6. REFERENCIAS

6.1. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000.

6.2. Norma Fundamental Código IPS-01

6.3. Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas Código PMC-01

6.4. Procedimiento Auditorias Internas Código PMC-02

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 6.1. DEFINICIONES

## 7.1 INFORMACIÓN

Datos que poseen significado

## 7.2. DOCUMENTO

Información y su medio de soporte. Ejemplo: *Registro, Especificación, Procedimiento, Manual, Informe, Norma*. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotográfico o muestra patrón o una combinación de estos.

Con frecuencia un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros se denominan 'documentación'. Algunos requisitos están relacionados con todos los tipos de documentos como por ejemplo ser legible. En tanto que para otros los requisitos pueden ser diferentes, por ejemplo, para las especificaciones el requisito de estar controlado por revisiones y los registros por ser recuperables.

## 7.3 ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades por ejemplo *procedimiento documentado*, especificación de proceso y especificación de ensayo / prueba, o con productos por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano.

## 7.4. PLAN DE CALIDAD

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

- Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos, a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.
- Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.
- Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

## 7.5. MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el S.G.C. de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de la organización en particular.

## 7.6. REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. En general los registros no necesitan estar sujetos a control del estado de revisión.

## 7.7. PROCEDIMIENTO

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término 'procedimiento escrito' o 'procedimiento documentado'. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse 'documento de procedimiento'.

## **7.8. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## **7.9. DOCUMENTO DE ORIGEN EXTERNO:**

Hay dos tipos de documentos:

**7.9.1.** Los que el cliente entrega y que son necesarios para continuar con el proceso, deben ser incluidos en el sistema de gestión de la calidad.

**7.9.2.** Las leyes, normas que rigen la empresa según el sector en el que se encuentre.

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 12.2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

### 1. OBJETIVO

Determinar las actividades necesarias para establecer, implementar y mantener formatos que nos proporcionen evidencia de las actividades de la organización, necesarios para el sistema de gestión de la calidad y así apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos desarrollados en la empresa.

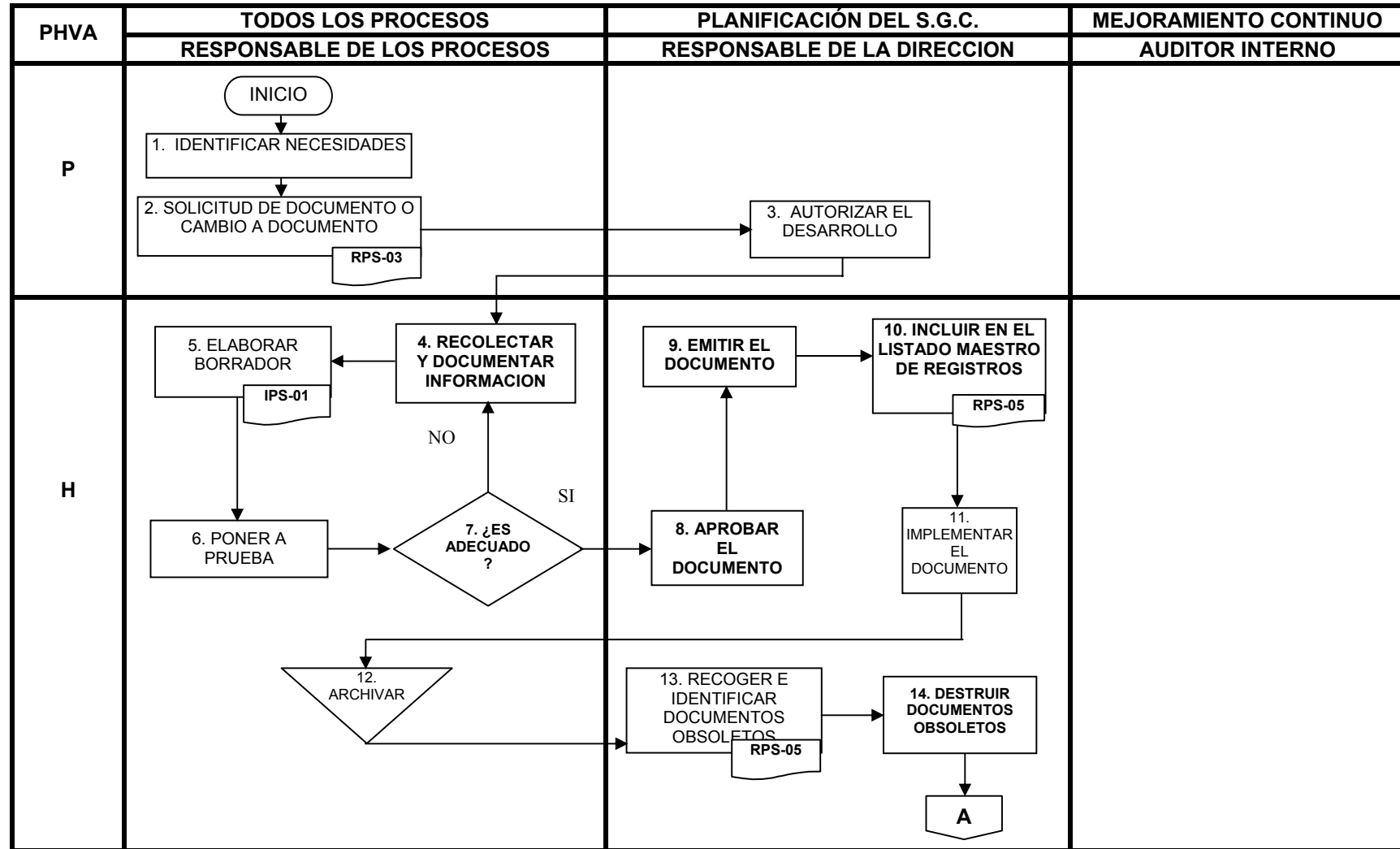
### 2. ALCANCE

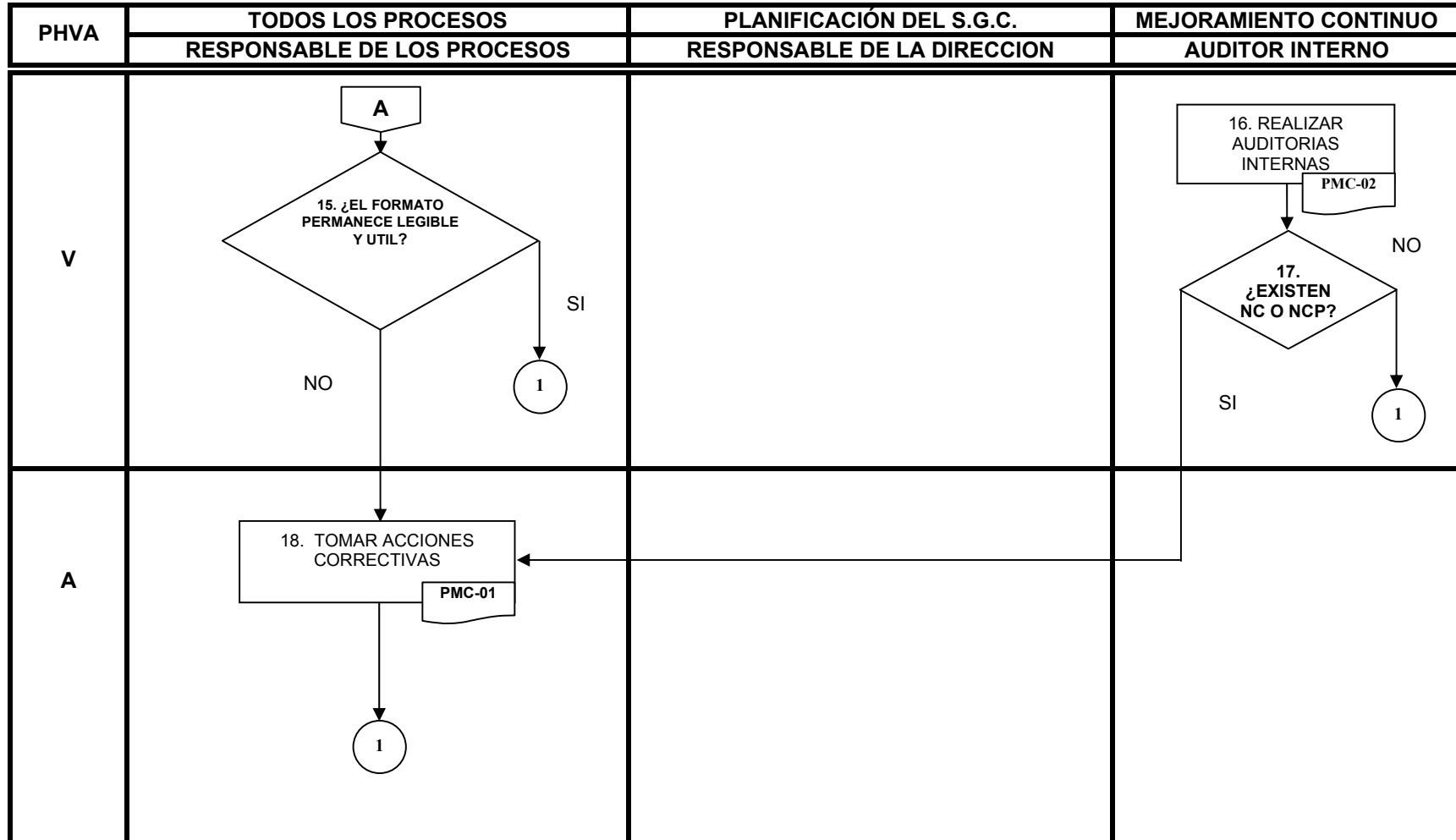
Aplica a todas las actividades de los procesos del S.G.C.

### 3. RESPONSABLES

Todo el personal de la organización

### 4. DESARROLLO





 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 1. IDENTIFICAR NECESIDADES

Identificar las necesidades de actualizar ó crear documentos de los diferentes procesos del S.G.C.

- **Objetivo:** ¿Por qué se requieren los datos?
- **Procedencia:** ¿De donde serán recolectados?
- **Frecuencia:** ¿Cuándo se tomara los datos?
- **Competencia:** ¿Quién va a recolectar los datos?
- **Metodología:** ¿Cómo van a ser recolectados?

### 2. SOLICITUD DE DOCUMENTO O CAMBIO A DOCUMENTO

Diligenciar la solicitud para la elaboración o modificación de documentos del S.G.C. código RPS-03

### 3. AUTORIZAR EL DESARROLLO

Informar la solicitud y pedir autorización para su desarrollo al responsable de la documentación


### 4. RECOLECTAR Y DOCUMENTAR LA INFORMACION

Definir el objetivo y el alcance del documento y recolectar la información necesaria para su elaboración. En el caso de los registros el objetivo de recolectar datos es suministrar información confiable para tomar acciones, siendo los datos de cualquier naturaleza.

### 5. ELABORAR BORRADOR

Elaborar el borrador del documento teniendo en cuenta:

- Instructivo de Elaboración de Documentos del S.G.C. código IPS-01
- Crear en el empleado actitud mental
- Facilidad para introducir los datos
- Facilidad de uso

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 6. PONER A PRUEBA

Obtener comentarios de las personas responsables de utilizar el documento para realizar los ajustes necesarios a:

- Espacio suficiente
- Líneas convenientemente espaciadas
- Visibilidad, legibilidad y fatiga visual
- Títulos claros
- Información ordenada
- Coherencia con otros formatos afines
- Diseño claro

### 7. ¿ES ADECUADO?

¿El formato cumple el objetivo propuesto?

**SI:** pasa al numeral 8.

**NO:** pasa al numeral 4.

### 8. APROBAR EL DOCUMENTO

- Verificar la adecuada elaboración según instructivo IPS-01.
- Si es el caso de un cambio o modificación aprobar el documento en cuanto a su adecuación y verificar actualización de los consecutivos de revisión en el respectivo código del documento.

### 9. EMITIR EL DOCUMENTO.

Transcribir en limpio el documento.

### 10. INCLUIR EN EL LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Incluir el documento en el listado maestro de registros, código RPS-05

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 11. IMPLEMENTAR EL DOCUMENTO

- Entregar formato a los puntos de uso.
- Capacitar al personal para su diligenciamiento

### 12. ARCHIVAR

Remitirse al cuadro control de registros en el caso de los procedimientos e instructivos, o teniendo en cuenta los tiempos asignados en el Listado maestro de registros, código RPS-05

### 13. RECOGER E IDENTIFICAR DOCUMENTOS OBSOLETOS

- Recoger los formatos obsoletos.
- Archivar e identificar los formatos con el nombre y la fecha de vencimiento del archivo muerto o inactivo en parte visible del empaque que los contiene.
- Incluirlo en el listado maestro de registros, código RPS-05

### 14. DESTRUIR DOCUMENTOS OBSOLETOS

Pasado el tiempo de retención para efecto de evidencia en archivo muerto o inactivo se procede a destruir los registros

### 15. ¿EL FORMATO PERMANECE LEGIBLE Y UTIL?


- Verificar si el registro continua cumpliendo el objetivo para el cual fue diseñado
- Verificar si se mantiene legible y en buen estado

**SI:** pasa al numeral 1.

**NO:** pasa al numeral 18.

### 16. REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS

Remítase al procedimiento de auditorias internas código PMC-02

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 17. ¿EXISTE NO-CONFORMIDAD (NC) O NO-CONFORMIDAD POTENCIAL (NCP)?

¿Existen no conformidades o no conformidades potenciales como resultado de las auditorias internas?

**SI:** Pasa al 18

**NO:** pasa al numeral 1.

### 18. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS

Remítase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas PMC-01

## 5. REGISTROS

CODIGO	REGISTRO	TIEMPO EN ARCHIVO ACTIVO	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN ACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO
RPS-03	SOLICITUD DE ELABORACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.	1 AÑO	1 AÑO	CONTROL CALIDAD	ARCHIVO MUERTO
RPS-05	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	1 AÑO	1 AÑO	CONTROL CALIDAD	ARCHIVO MUERTO

## 6. REFERENCIAS

Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000.

Norma Fundamental Código IPS-01

Procedimiento Acciones Correctivas Código PMC-01

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

Procedimiento Auditorias Internas Código PMC-02

## 7. DEFINICIONES

### 7.1. INFORMACIÓN

Datos que poseen significado

### 7.2. DOCUMENTO


Información y su medio de soporte. Ejemplo: *Registro, Especificación, Procedimiento, Manual, Informe, Norma*. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotográfico o muestra patrón o una combinación de estos.

Con frecuencia un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros se denominan 'documentación'. Algunos requisitos están relacionados con todos los tipos de documentos como por ejemplo ser legible. En tanto que para otros los requisitos pueden ser diferentes, por ejemplo, para las especificaciones el requisito de estar controlado por revisiones y los registros por ser recuperables.

### 7.3 ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades por ejemplo *procedimiento documentado*, especificación de proceso y especificación de ensayo / prueba, o con productos por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano.

### 7.4 MANUAL DE CALIDAD

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el S.G.C. de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de la organización en particular.

## 7.5 PLAN DE CALIDAD

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.


- Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos, a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.
- Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.
- Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

## 7.6 REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. En general los registros no necesitan estar sujetos a control del estado de revisión.

## 7.7 PROCEDIMIENTO

Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término 'procedimiento escrito' o 'procedimiento documentado'. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse 'documento de procedimiento'.

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD


## 7.8 SISTEMA DE GESTIÓN

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión financiera o ambiental.

## 7.9 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

# 12.3 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

 <b>Multicómputo</b>	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## **1. OBJETIVO**

Establecer, implementar y mantener las actividades necesarias para determinar acciones que eliminen las causas de una NO CONFORMIDAD (NC) o NO CONFORMIDAD POTENCIAL (NCP) detectadas, prevenir su recurrencia y mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la calidad

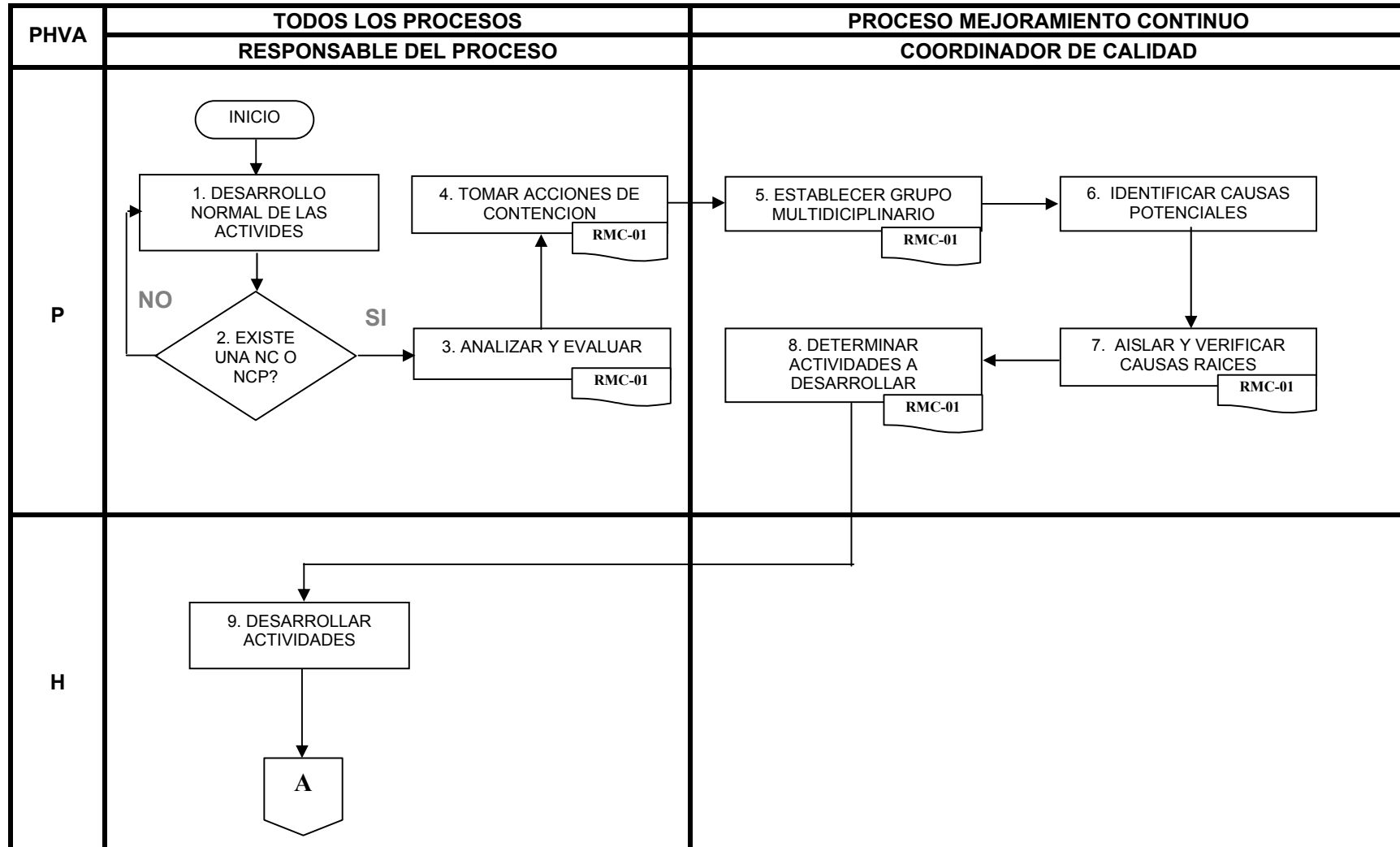
## **2. ALCANCE**

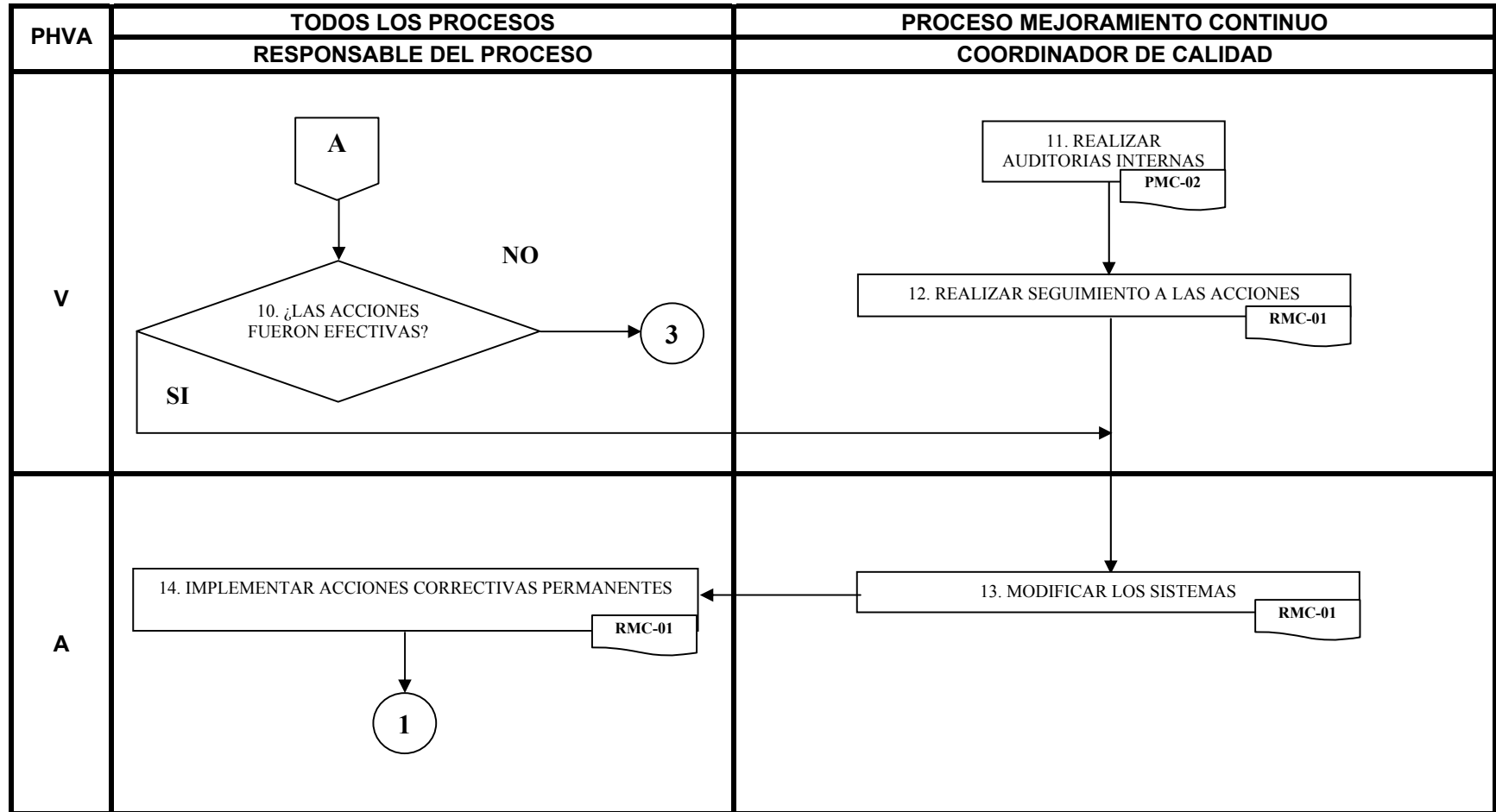
Este documento rige a partir de su fecha de aprobación y aplica a todos los procesos del S.G.C.

## **3. RESPONSABLE**

El seguimiento a las acciones correctivas y preventivas es responsabilidad del dueño del proceso de mejoramiento continuo

## **4. DESARROLLO**





 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 1. DESARROLLO NORMAL DE LAS ACTIVIDADES

Los responsables de los procesos son las personas que detectan y toman conciencia de la No Conformidad o la No Conformidad Potencial.

### 2. ¿EXISTE UNA NC O NCP?

Se ha detectado una No Conformidad o una No Conformidad Potencial

**SI:** Pasa al numeral 3

**NO:** Pasa al numeral 1

### 3. ANALIZAR Y EVALUAR

Analizar y evaluar el problema ya sea de un cliente interno o externo del proceso, en términos cuantificables

➤ Quien ➤ Que ➤ Cuando ➤ Donde ➤ Porque ➤ Como ➤ Cuantos


Este hecho debe ser descrito en la parte inicial del registro de mejoramiento continuo (RMC-01).

### 4. TOMAR ACCIONES DE CONTENCION

Definir e implementar la acción de contención y registrarla en el formato de mejoramiento continuo (RMC-01) para aislar el efecto del problema del cliente interno/externo hasta implementar la acción correctiva. Verificar constantemente si es apropiada la acción de contención.

### 5. ESTABLECER GRUPO MULTIDICIPLINARIO

Establecer un grupo multidisciplinario de personas con el conocimiento del proceso/producto, tiempo asignado, autoridad y habilidad en las disciplinas y técnicas requeridas para resolver el problema e implementar acciones correctivas. El grupo deberá tener un líder asignado. Regístrelo en el formato de mejoramiento continuo (RMC-01).

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 6. IDENTIFICAR CAUSAS POTENCIALES

Identificar todas las causas potenciales que pudieran explicar porqué ocurrió el problema.

### 7. AISLAR Y VERIFICAR CAUSAS RAICES

Aislar y verificar las causas reales probando cada causa potencial contra la descripción del problema e información de prueba. Regístrelo en el formato mejoramiento continuo (RMC-01).

### 8. DETERMINAR ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Sobre las causas potenciales o raíces determinar las actividades a desarrollar, su responsable, fecha de inicio y finalización de las mismas. Regístrelo en el formato de mejoramiento continuo (RMC-01).

### 9. DESARROLLAR ACTIVIDADES

Desarrollar las actividades determinadas por el grupo multidisciplinario como acciones correctivas o preventivas para eliminar la causa de la NC o NCP en el proceso respectivo.

### 10. ¿LAS ACCIONES FUERON EFECTIVAS?

Cuantitativamente confirmar si las acciones correctivas o preventivas desarrolladas eliminaron la NC ó NCP.

**SI:** Pasa al numeral 13

**NO:** Pasa al numeral 3

### 11. REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS

El proceso de mejoramiento continuo realizara auditorias internas periódicamente para revisar el S.G.C. Remítase al procedimiento de auditorias internas (PMC-02).

### 12. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

Establecer las acciones efectivas como acciones permanentes.

### 13. MODIFICAR SISTEMAS

Modificar los sistemas de administración, los de operación, las prácticas y procedimientos según sea necesario para implementar las acciones correctivas permanentes para prevenir la recurrencia de la NC O NCP. Regístrelo en el formato de mejoramiento continuo (RMC-01).

### 14. IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS PERMANENTES

Implementar las acciones correctivas como acciones permanentes en los procesos correspondientes

## 5. REGISTROS


CODIGO	REGISTRO	TIEMPO EN ARCHIVO ACTIVO	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN ACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO
RMC-01	Registro de Mejoramiento Continuo	1 AÑO	1 AÑO	DIRECCION DE CALIDAD	ARCHIVO MUERTO
RMC-02	Registro de Control de Quejas y Reclamos	1 AÑO	1 AÑO	DIRECCION DE CALIDAD	ARCHIVO MUERTO

## 7. REFERENCIAS

6.1 Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000.

6.2 Procedimiento Auditorias Internas Código PMC-02

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 62 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 7. DEFINICIONES

### 7.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

### 7.2 ACCION CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

- Puede haber más de una causa para una no conformidad
- La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

### 7.3 ACCIONES PREVENTIVAS

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.


- Puede haber más de una causa para una no-conformidad potencial.
- La acción preventiva se adopta para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se adopta para prevenir que vuelva a producirse.

### 7.4 CORRECCION

Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada u otra situación indeseada.

- Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 63 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 7.5 REPROCESO

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme

## 7.6 RECLASIFICACION

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

## 7.7 REPARACIÓN

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

- La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte de mantenimiento.
- Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.


## 7.8 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

## 7.9 MEJORA CONTINUA

Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 64 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

### 7.10 NO-CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

### 7.11 PRODUCTO


Resultado de un proceso.

### 7.12 PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### 7.13 CLASE

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tiene el mismo uso funcional.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 12.4 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para establecer, implementar y mantener un proceso para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma de calidad NTC ISO 9001-2000 y con los requisitos establecidos por la organización y así apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización.

### 2. ALCANCE

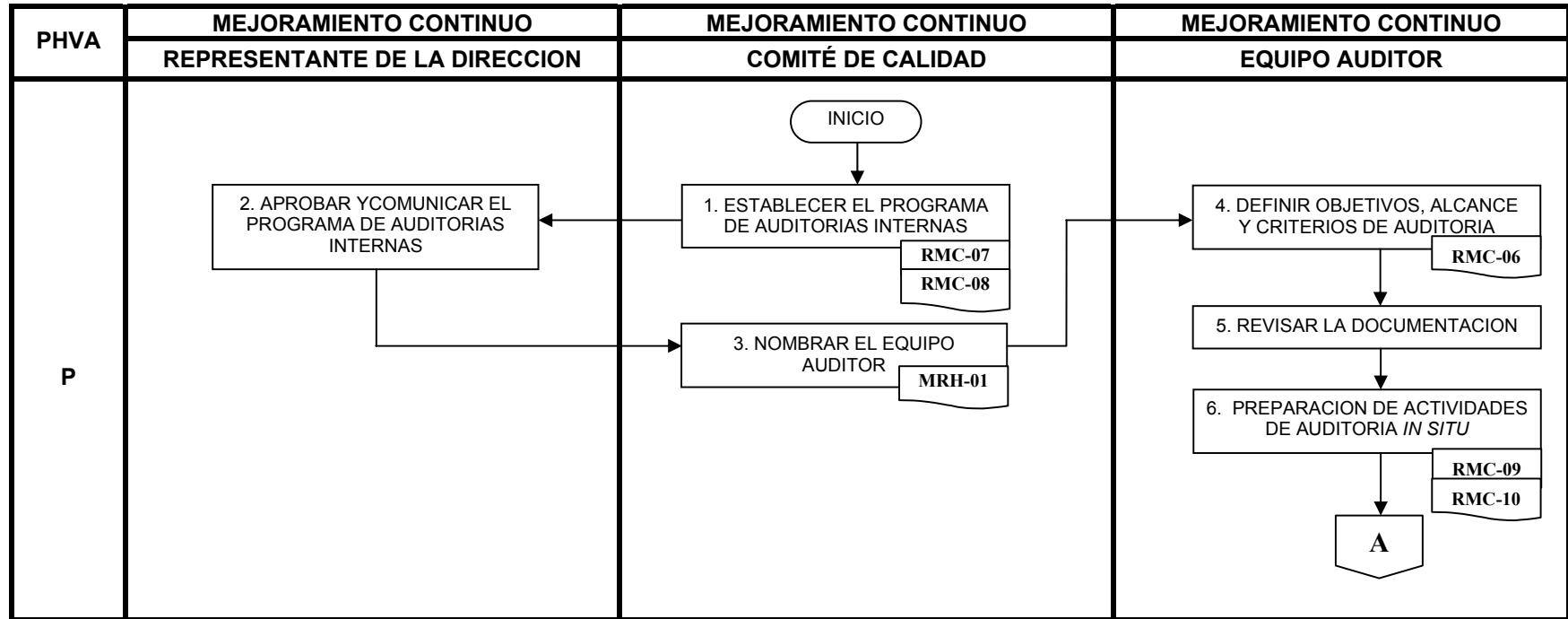
El presente procedimiento establece una serie de actividades y tareas a desarrollar con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la gestión de los procesos de la organización con el S.G.C.

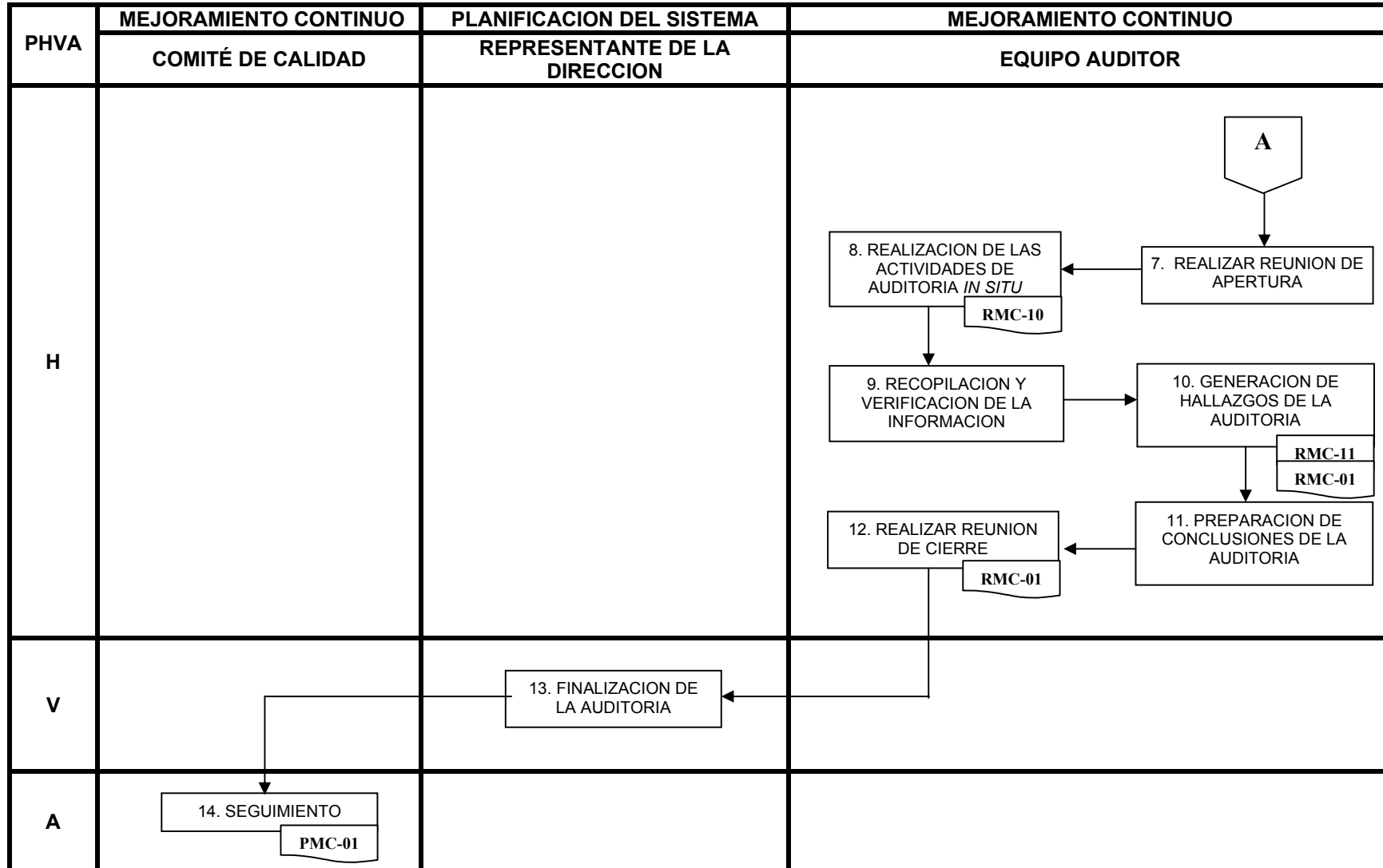
### 3. RESPONSABLE

Representante del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 4. DESARROLLO

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
	MANUAL DE CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a Todas	





	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 1. ESTABLECER EL PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

Realizar el Programa de auditorias internas. Registrar en el formato Programa de Auditorias (RMC-07), y en el formato Cronograma de Auditorias (RMC-08), tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas.

### 2. APROBAR Y COMUNICAR EL PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

Dar a conocer el programa de auditorias a los responsables de los procesos implicados haciendo énfasis en: Objetivos y amplitud, Responsabilidades, Recursos y procedimientos a seguir.

### 3. NOMBRAR EL EQUIPO AUDITOR


Nombrar el (los) auditor(es) para la realización de la auditoria. El (los) miembro(s) del equipo auditor deben cumplir con los requisitos descritos en el Manual de Funciones y Competencias (MRH-01) y además no deben pertenecer al área a ser auditada. De igual manera se debe designar el líder del equipo auditor.

### 4. DEFINIR OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIOS DE AUDITORIA

Definir el objetivo que se pretende con la auditoria, su extensión y limite, el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se deben tener en cuenta durante la realización de la auditoria; regístrese en el formato Plan de Auditoria, formato (RMC-06).

### 5. REVISAR LA DOCUMENTACION

Revisar los documentos pertinentes del S.G.C., incluyendo los registros, y determinar la necesidad de su adecuación con respecto a los criterios de la auditoria.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO:

### 6. PREPARACION DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA *IN SITU*

Asignar las tareas al equipo auditor y preparar la Lista de verificación (RMC-10) con base en la lista de chequeo (RMC-09).

### 7. REALIZAR REUNION DE APERTURA

Realizar la reunión de apertura con los responsables de los procesos a ser auditados, exponer el propósito:

- Confirmar el plan de auditoria.
- Hacer un breve resumen de cómo se llevara a cabo las actividades de auditoria.
- Confirmar los canales de comunicación.

En caso de ser necesario se hacen cambios y/o ajustes al tiempo programado

### 8. REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA *IN SITU*


Ejecutar la auditoria guiándose por la Lista de verificación (RMC-10), tome notas claras y relevantes. Para el caso de haber observadores (auditores internos en formación) pueden acompañar al equipo auditor sin formar parte del mismo; ellos no deben influir ni interferir en la realización de la auditoria.

### 9. RECOPIACION Y VERIFICACION DE LA INFORMACION

Durante la auditoria, se debe recopilar mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y criterios de la misma. Solo la información que es verificada puede constituir evidencia de la auditoria.

### 10. GENERACION DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Evaluar las evidencias encontradas frente a los criterios de la auditoria para generar los hallazgos de la auditoria. El auditor da a conocer los hallazgos y diligencia las observaciones de la auditoria en el formato reporte de auditoria, (RMC-11), junto con el

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

formato de registro de mejoramiento continuo (RMC-01).

### **11. PREPARACION DE CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA**

El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para:

- Revisar los hallazgos de la auditoria.
- Acordar las conclusiones de la auditoria.
- Comentar el seguimiento de la auditoria.

### **12. REALIZAR LA REUNION DE CIERRE**


Realizar la reunión de cierre en donde el responsable presenta los hallazgos y conclusiones de la auditoria. Se debe hacer firmar inmediatamente a los responsables de los procesos el registro de mejoramiento continuo (RMC-01), para el caso de solicitud de acciones correctivas o acciones preventivas. Se debe entregar una copia de este al Representante de la Dirección.

### **13. FINALIZACION DE LA AUDITORIA**

La auditoria finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditorias se hayan realizado y el informe de la auditoria aprobado haya sido distribuido. Los documentos generados en la auditoria se deben conservar. Es responsabilidad del Representante de la Dirección de su adecuado archivo y seguimiento.

### **14. SEGUIMIENTO**

El responsable del proceso debe asegurarse de que se toman las acciones generadas del resultado de la auditoria sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Remítase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas, código PMC-01. Según el grado de incidencia sobre el S.G.C. de los hallazgos encontrados se puede realizar un ajuste al programa de auditorias internas.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 5. REGISTROS

CODIGO	REGISTRO	TIEMPO EN ARCHIVO ACTIVO	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN ACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO
RMC-01	Registro de Mejoramiento Continuo	1 AÑO	1 AÑO	CONTROL CALIDAD	ARCHIVO MUERTO
RMC-06	Plan de auditorias	1 año	1 año	Control calidad	Archivo muerto
RMC-07	Programa de auditorias	1 año	1 año	Control calidad	Archivo muerto
RMC-08	Cronograma de auditorias	1 año	1 año	Control calidad	Archivo muerto
RMC-09	Lista de chequeo	1 año	1 año	Control calidad	Archivo muerto
RMC-10	Lista de verificación	1 año	1 año	Control calidad	Archivo muerto
RMC-11	Reporte de auditorias	1 año	1 año	Control calidad	Archivo muerto

## 6. REFERENCIAS

6.1. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000.

6.2. Norma Fundamental Código IPS-01

6.3. Procedimiento acciones correctivas y preventivas Código PMC-01

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 72 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 7. DEFINICIONES

### 7.1 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### 7.2 NO-CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

### 7.3 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

### 7.4 AUDITORIA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios acordados respecto al cumplimiento de requisitos.

### 7.5 PROGRAMA DE AUDITORIA

Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 7.6 ALCANCE DE LA AUDITORIA

Extensión y límites de una auditoria. El alcance generalmente incluye una descripción de la ubicación física, las unidades de la organización, las actividades y procesos así como el periodo de tiempo cubierto

## 7.7 CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos determinados como referencia

## 7.8 HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Resultado de una auditoria.

## 7.9 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Resultado de una auditoria alcanzado por el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoria.


## 7.10 CLIENTE DE LA AUDITORIA

Organización o persona que solicita una auditoria.

## 7.11 AUDITADO

Organización que es auditada

## 7.11 AUDITOR

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

Persona que lleva acabo una auditoria. Generalmente, un auditor tiene la calificación necesaria para la auditoria específica en consideración.

## 7.12 EXPERTO TÉCNICO

Persona que aporta conocimiento o experiencia especifica con respecto a una organización, proceso, actividad o materia que se vaya a auditar.

## 7.13 EQUIPO AUDITOR

Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoria

- Una o más personas del equipo auditor generalmente son auditores calificados y uno de ellos de designa como jefe del equipo auditor. El equipo auditor puede igualmente incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos.
- Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actuaran como parte del mismo

## 7.14 CALIFICACIÓN

Combinación de atributos personales y de educación, formación, experiencia laboral y de auditoria, así como tareas de competencia que es preciso demostrar para calificarse como un auditor.

## 7.15 AUDITOR CALIFICADO

Persona que ha superado con éxito un proceso de calificación de auditores.

## 7.16 CORRECCION

Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada u otra situación indeseada.

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 75 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

- una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación

### 7.17 ACCION CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.


### 7.18 ACCIONES PREVENTIVAS

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación indeseable potencial.

- Puede haber más de una causa para una potencial no-conformidad.
- la acción preventiva se adopta para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se adopta para prevenir que vuelva a producirse.

### 7.19 MEJORA CONTINUA

Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 12.5 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades, responsables y controles necesarios para asegurar la identificación y la prevención en el uso no intencionado del producto o servicio No Conforme con los requisitos establecidos

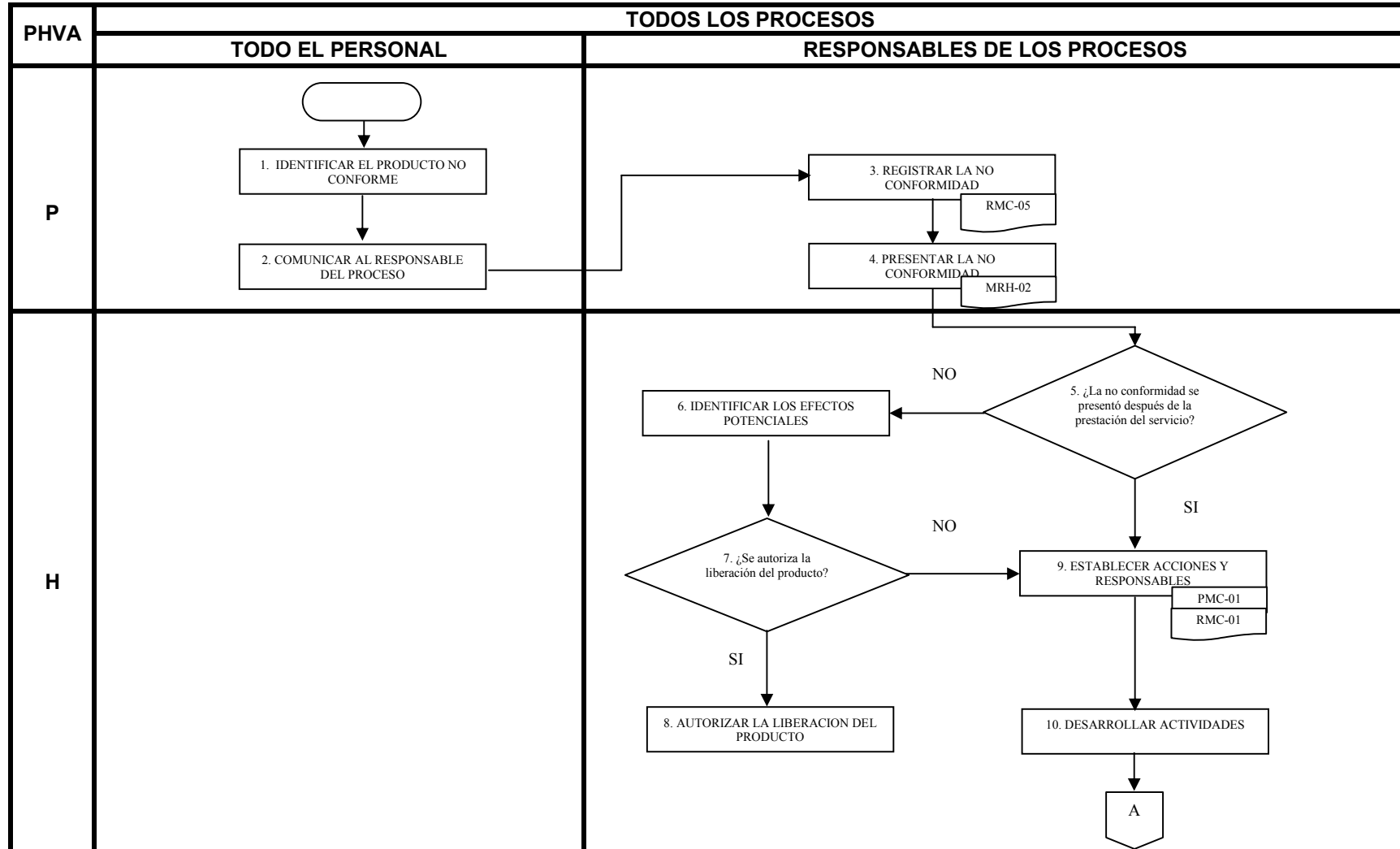
### 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la calidad que evidencien la existencia de producto No Conforme.

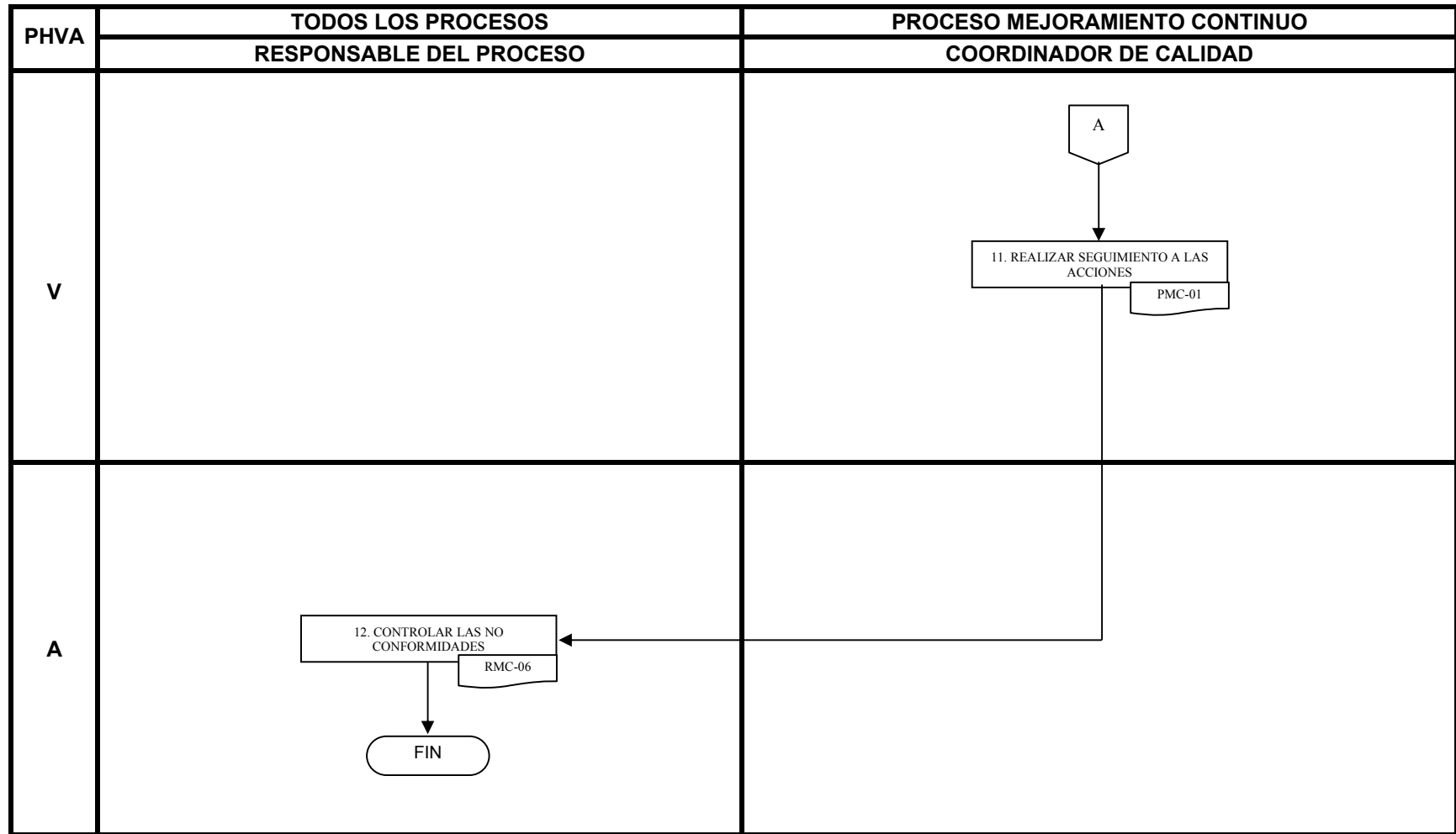
### 3. RESPONSABLE

Responsables de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y todos los involucrados en la prestación de servicios que afecten la calidad del producto.

### 4. DESARROLLO



	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a Todas	MANUAL DE CALIDAD



 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 1. IDENTIFICAR EL PRODUCTO NO CONFORME

Los responsables de los diferentes procesos, así como cualquier persona de la organización, identifican la presencia de Producto No Conforme por fuera de las actividades de Auditorias Internas y denominándole No conformidad, la cual se puede presentar como desviaciones en:

- Procesos
- Mediciones
- Evaluación de la satisfacción del Cliente
- Operaciones de Trabajo
- Análisis de datos
- Cumplimiento de Objetivos de Calidad
- Registros de Calidad
- Reclamación de Quejas
- Reevaluación de Proveedores

Si la No Conformidad se presenta en un producto, éste debe ser identificado con el Sticker Naranja, registrando la información en el solicitada.

### 2. COMUNICAR AL RESPONSABLE DEL PROCESO

La No Conformidad detectada debe ser notificada al responsable del proceso a fin de que el mismo determine las personas involucradas en el análisis y solución del caso.

### 3. REGISTRAR LA NO CONFORMIDAD

Se realiza el registro de la No Conformidad en el Reporte de No Conformidades (RMC-03) teniendo en cuenta la clase de no conformidad detectada (Mayor o Menor) y asegurando una descripción clara y concisa, identificando los procedimientos o documentos afectados por la situación.

### 4. PRESENTAR LA NO CONFORMIDAD

La No Conformidad se presenta formalmente por parte del responsable del proceso ante el grupo de trabajo competente para el análisis de la situación. Los Grupos de Trabajo se encuentran descritos en el Manual de Comunicación con el Cliente (MRH-02).

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### 5. ¿LA NO CONFORMIDAD SE PRESENTO DESPUES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO?

Identificar si la No conformidad se presento de manera posterior a la prestación del servicio:

**SI:** Pasar al numeral 9

**NO:** Pasar al numeral 6

### 6. IDENTIFICAR LOS EFECTOS POTENCIALES

La No Conformidad es analizada con el propósito de determinar los efectos potenciales de la liberación del producto.

### 7. ¿SE AUTORIZA LA LIBERACION DEL PRODUCTO?

Teniendo en cuenta los efectos potenciales de la Liberación del Producto, el Grupo de Análisis debe determinar la posibilidad de autorizar la liberación del producto:

**SI:** Pasar al numeral 8

**NO:** Pasar al numeral 9


### 8. AUTORIZAR LA LIBERACION DEL PRODUCTO

En caso de que se autorice la liberación del producto, se debe justificar en el Registro para el control de Producto No Conforme la acción de concesión o desviación permitida que sea tomada.

### 9. ESTABLECER ACCIONES Y RESPONSABLES

El Grupo de trabajo determina las acciones de contención, causas raíces, las actividades, los responsables y los recursos necesarios para el análisis de la No Conformidad, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01). Hacer uso del Registro de mejoramiento Continuo (RMC-01)

### 10. DESARROLLAR ACTIVIDADES

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Desarrollar las actividades determinadas por el Grupo de trabajo como acciones correctivas para eliminar la causa de la No Conformidad en el proceso respectivo.

### 11. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

Asegurarse de la implementación de las acciones determinadas para eliminar la No conformidad, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01).

### 12. CONTROLAR LAS NO CONFORMIDADES

Se consolidan las No Conformidades en la Planilla de Resumen de No Conformidades (RMC-04) a fin de mantener control sobre el seguimiento y cierre de las mismas.

## 5. REGISTROS

CODIGO	REGISTRO	TIEMPO EN ARCHIVO ACTIVO	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN ACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO
RMC-01	Registro de Mejoramiento Continuo	1 AÑO	1 AÑO	DIRECCION DE CALIDAD	ARCHIVO MUERTO
RMC-03	Reporte de No Conformidades	1 AÑO	1 AÑO	DIRECCION DE CALIDAD	ARCHIVO MUERTO
RMC-04	Planilla de Resumen de No Conformidades	1 AÑO	1 AÑO	DIRECCION DE CALIDAD	ARCHIVO MUERTO

## 6. REFERENCIAS

6.1. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000.

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 82 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## 6.2. Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas PMC-01

## 7. DEFINICIONES

### 7.1 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### 7.2 NO-CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

### 7.3 PRODUCTO

Resultado de un proceso.

### 7.4 PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### 7.5 PRODUCTO NO CONFORME

Producto que no cumple con los requisitos especificados.

### 7.6 ACCION CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

- Puede haber más de una causa para una no conformidad

CODIGO: MPS-01-00	FECHA: 16/07/04	PAGINA: 83 de 94
-------------------	-----------------	------------------

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

- La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

## 7.7 ACCIONES PREVENTIVAS

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

- Puede haber más de una causa para una no-conformidad potencial.
- La acción preventiva se adopta para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se adopta para prevenir que vuelva a producirse.

## 7.8 CORRECCION

Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada u otra situación indeseada.

- Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación

## 7.9 REPROCESO

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme

## 7.10 ECLASIFICACION

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

### 7.11 REPARACIÓN

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

- La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte de mantenimiento.
- Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

### 7.12 MEJORA CONTINUA

Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD

## ANEXO 1.

### LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

**Multicómputo Ltda.** establece el Listado Maestro de Registros (RPS-05) como el documento que evidencia los registros necesarios para asegurar la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad y el control efectivo de los diferentes procesos. Los niveles de acceso son los siguientes:

- **CONFIDENCIAL:** Sólo tiene acceso al área el responsable por el registro, quien autoriza el acceso de otras áreas.
- **RESTRINGIDO:** Las áreas involucradas con el registro tienen libre acceso al mismo.
- **GENERAL:** Cualquier individuo de cualquier área puede tener acceso al registro.

**PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA (PE)**

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO			TIEMPO DE ALMACENAMIENTO		ACTUALIZACION	REVISION
CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	UBICACION	ESTADO (MAGN. IMPRESO)	ACCESO	ARCHIVO ACTIVO	DISPOSICION	CAMBIOS	FECHA DE ACTUALIZACION
RPE-01	Política de calidad	Dirección de Calidad	Impreso	General	1 año	1 año	00	21/04/04
RPE-02	Misión-Visión	Dirección de Calidad	Impreso	General	3 años	2 años	00	17/04/04
RPE-03	Organigrama	Gerencia General	Impreso	General	3 años	1 año	00	07/04/04
RPE-04	Acta de Reuniones	Gerencia General	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	14/06/04

**PROCESO DE REVISION POR LA DIRECCION (RD)**

RRD-01	Consolidado de Revisión por la Dirección	Gerencia General	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	14/06/04
RRD-02	Plan de Mejora	Gerencia General	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	14/06/04

**PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (PS)**

RPS-01	Objetivos de calidad	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	28/04/04
RPS-02	Mapa Estratégico del SGC	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	12/05/04
RPS-03	Solicitud de elaboración o modificación de documentos	Dirección de Calidad	Impreso	General	6 meses	1 año	00	26/05/04
RPS-04	Listado Maestro de Documentos	Dirección de Calidad	Impreso / Magnético	General	1 año	1 año	00	14/06/04
RPS-05	Listado Maestro de Registros	Dirección de Calidad	Impreso / Magnético	General	1 año	1 año	00	14/06/04

**PROCESO DE GESTION DE RECURSOS (GR)**

RGR-01	Presupuesto del Sistema de Gestión de la calidad	Contabilidad	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	25/09/04
RGR-02	Estado de Resultados	Contabilidad	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	25/09/04
RGR-03	Presupuesto	Contabilidad	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	25/09/04
RGR-04	Ejecución presupuestal	Contabilidad	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	25/09/04

**PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS (RH)**

RRH-01	Memorando Interno	Recursos Humanos	Impreso	General	1 año	2 años	01	24/05/04
RRH-02	Formato de Requisición de Personal	Recursos Humanos	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	18/08/04
RRH-03	Control de Asistencia a capacitaciones	Recursos Humanos	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	18/08/04
RRH-04	Evaluación del Cliente Interno Administrativo	Recursos Humanos	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	18/08/04
RRH-05	Evaluación del Cliente Interno operativo	Recursos Humanos	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	18/08/04
RRH-06	Formato Individual de Capacitaciones recibidas	Recursos Humanos	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	18/08/04
RRH-07	Formato de Análisis de Perfiles	Recursos Humanos	Impreso	Restringido	1 año	2 años	00	18/08/04

PROCESO DE GESTION DE COMPRAS (CP)								
IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO			TIEMPO DE ALMACENAMIENTO		ACTUALIZACION	REVISION
CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	UBICACION	ESTADO (MAGN. IMPRESO)	ACCESO	ARCHIVO ACTIVO	DISPOSICION	CAMBIOS	FECHA DE ACTUALIZACION
RCP-01	Criterios de Selección de Proveedores	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	11/08/04
RCP-02	Registro de evaluación a proveedores de servicios	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
RCP-03	Registro de evaluación a proveedores	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
RCP-04	Listado maestro de Proveedores	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
Y-015	Orden de compra	Dirección de Compras	Magnético/Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
P-006	Nota de compras	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
E-010	Nota de Entrada	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
H-011	Nota de salida	Dirección de Compras	Impreso	Restringido	6 meses	3 años	00	11/08/04
PROCESO DE GESTION DE INVENTARIOS (IN)								
L-026	Nota de Devolución proveedores	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
O-003	Nota de Producción	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
P-006	Nota de compras	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
T-021	Nota de Traslado	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
T-030	Nota de Traslado garantías	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
D-013	Nota Débito	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
J-004	Nota Devolución Clientes	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
L-019	Nota de Consumo Interno	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
L-012	Nota de Salida Garantías	Inventarios	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	30/08/04
PROCESO DE GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS – MANTENIMIENTO (CMM)								
RCMM-01	Formato de Cotización	Dirección Comercial	Impreso	General	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-02	Formato de Oferta Comercial	Dirección Comercial	Impreso	General	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-03	Convenio de servicio de mantenimiento	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-04	Formato de Resumen Convenio	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-05	Formato de Orden de Compra	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-06	Formato de Seguimiento a los servicios en prueba	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-07	Formato de Reporte de servicios	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	06/09/04
RCMM-08	Formato de seguimiento a las cotizaciones	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	06/09/04

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>
<b>DIVISIÓN: Aplica a Todas</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

<b>PROCESO DE PRESTACION DEL SERVICIO-MANTENIMIENTO (PRM)</b>								
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>UBICACION</b>	<b>ESTADO (MAGN. IMPRESO)</b>	<b>ACCESO</b>	<b>ARCHIVO ACTIVO</b>	<b>DISPOSICION</b>	<b>CAMBIOS</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>
RPRM-01	Formato de Programación de mantenimiento	Soporte Técnico	Magnético	Restringido	6 meses	1 año	01	13/07/04
RPRM-02	Formato de Orden de laboratorio	Soporte Técnico	Impreso	General	6 meses	2 años	00	15/06/04
RPRM-03	Formato de Orden de servicio	Soporte Técnico	Impreso	General	6 meses	2 años	01	21/09/04
RPRM-04	Lista de verificación para la ejecución de un diagnóstico primario	Soporte Técnico	Impreso	General	6 meses	1 año	00	17/08/04
RPRM-05	Formato de asignación de partes / componentes	Soporte Técnico	Impreso	General	6 meses	1 año	00	17/08/04
RPRM-06	Reporte de averías por servicio	Soporte Técnico	Impreso	General	6 meses	1 año	00	17/08/04
<b>PROCESO DE GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS-EQUIPOS Y SOFTWARE (CMV)</b>								
RCMV-01	Oferta Comercial	Dirección Comercial	Impreso	General	1 año	1 año	00	14/06/04
RCMV-02	Orden de Pedido	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	21/07/04
RCMV-03	Informe diario de negocios	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	6 meses	6 meses	00	14/06/04
F-001	Factura	Dirección Comercial	Magnético/Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	14/06/04
R-002	Recibo de Caja	Dirección Comercial	Magnético/Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	14/06/04
<b>PROCESO DE GESTION COMERCIAL DESPACHO (CMD)</b>								
RCMD-01	Formato de Alistamiento de equipos	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	6 meses	6 meses	00	14/06/07
<b>PROCESO DE GESTION COMERCIAL MERCADEO Y VENTAS- CAPACITACION (CMC)</b>								
RCMC-01	Formato de Contrato	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	1 año	3 años	00	13/09/04
RCMC-02	Formato de Programación de Cursos	Dirección Comercial	Impreso	Restringido	6 meses	6 meses	00	13/09/04
RCMC-03	Registro de Control de Grupo	Dirección Comercial	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	13/09/04
<b>PROCESO DE PRESTACION DEL SERVICIO-CAPACITACION (PRC)</b>								
RPRC-01	Formato de Control de Grupo	Coordinación	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	08/09/04
RPRC-02	Formato de Capacidad	Coordinación	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	08/09/04
RPRC-03	Parcelador Personalizado	Coordinación	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	08/09/04
RPRC-04	Parcelador de Grupo	Coordinación	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	08/09/04
RPRC-05	Registro de Control de asistencia	Coordinación	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	08/09/04
RPRC-06	Formato de Reporte de Equipos	Coordinación	Impreso	General	6 meses	6 meses	00	08/09/04

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO
DIVISIÓN: Aplica a Todas	MANUAL DE CALIDAD

PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO (MC)								
RMC-01	Registro de Mejoramiento Continuo	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-02	Control de Quejas y Reclamos	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-03	Seguimiento a los Indicadores del SGC	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-04	Programa de seguimiento a los procesos	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-05	Cronograma de seguimiento a los procesos	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-06	Plan de auditorias	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-07	Programa de auditorias	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-08	Cronograma de auditorias	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-09	Lista de Chequeo	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-10	Lista de verificación	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-11	Reporte de auditorias	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-12	Reporte de No conformidades	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04
RMC-13	Planilla de Resumen de No conformidades	Dirección de Calidad	Impreso	Restringido	1 año	1 año	00	09/05/04

 <b>Multicómputo</b>	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE CALIDAD


**ANEXO 2.**  
**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>					
	<b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>					
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>					

PROCESO	DOCUMENTO	CONTROLA	ACCESO	EMISION	CAMBIO	VERSION
Revisión por la Dirección	Procedimiento de Revisión por la Dirección (PRD-01)	Gerente General	Restringido	25/08/04		00
Planificación del SGC	Procedimiento de Control de documentos (PPS-01)	Representante de la Dirección	General	28/06/04		00
	Procedimiento de Control de Registros (PPS-02)		General	28/06/04		00
	Manual de Calidad (MPS-01)		General	16/07/04		00
	Norma Fundamental (IPS-01)		General	24/06/04		00
Gestión de Recursos	Balance General	Gerente Adm. y Financiero	Restringido	24/08/04		00
Gestión de Recursos Humanos	Procedimiento de Desarrollo de Personal (PRH-01)	Jefe de Recursos Humanos	General	14/08/04		00
	Manual de Funciones y Competencias (MRH-01)		General	14/08/04		00
	Manual de Comunicación con el Cliente (MRH-02)		General	14/08/04		00
Gestión de Compras	Procedimiento de Gestión de Compras (PCP-01)	Jefe de Compras	Restringido	10/09/04		00
Gestión de Inventarios	Procedimiento para la entrega de productos e insumos (PIN-01)	Jefe de Inventarios	Restringido	15/09/04		00
	Manual para la manipulación y almacenamiento de productos (MIN-01)		Restringido	15/09/04		00
Gestión Comercial Mercadeo y Ventas – Mantenimiento	Procedimiento de Facturación de Servicios (PCMM-01)	Director Comercial – Div. Mantenimiento	Restringido	17/08/04		00
	Procedimiento de Devolución de Partes (PCMM-02)		Restringido	17/08/04		00
Prestación del Servicio-Mantenimiento	Procedimiento de Servicios de Mantenimiento Preventivo (PPRM-01)	Gerente División Mantenimiento	General	22/05/04		00
	Procedimiento de Servicios de Mantenimiento Correctivo (PPRM-02)		General	22/05/04		00
	Procedimiento servicios de Laboratorio (PPRM-04)		General	16/05/04		00
	Procedimiento de Atención de Garantías (PPRM-05)		General	16/05/04		00
	Procedimiento de Manejo de la Propiedad del Cliente (PPRM-06)		General	16/05/04		00

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO
DIVISIÓN: Aplica a Todas	MANUAL DE CALIDAD

PROCESO	DOCUMENTO	CONTROLA	ACCESO	EMISION	CAMBIO	VERSION
Gestión Comercial Mercadeo y Ventas- Equipos y Software	Procedimiento de Comercialización (PCMV-01)	Director Comercial – Div. Equipos y Software	General	17/08/04		00
Gestión Comercial Despacho	Procedimiento para el despacho de productos (PCMD-01)	Director Comercial – Div. Equipos y Software	General	08/06/04		00
Gestión Comercial Mercadeo y Ventas - Capacitación	Procedimiento de Comercialización de servicios (PCMC-01)	Director Comercial – Div. Capacitación	General	25/05/04		00
Prestación del servicio - Capacitación	Procedimiento de Control de Actividades de capacitación (PPRC-01)	Gerente División Capacitación	General	11/05/04		00
Mejoramiento Continuo	Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PMC-01)	Coordinador de Calidad	General	13/07/04		00
	Procedimiento de Auditorias Internas (PMC-02)		Restringido	12/07/04		00
	Procedimiento de Control de Producto No conforme (PMC-03)		General	15/07/04		00

	<b>MULTICOMPUTO LTDA.</b>
	<b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>
<b>DIVISIÓN:</b> Aplica a Todas	


DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO	PROCESO	DOCUMENTO	CONTROLA
	Planificación del SGC	Norma NTC ISO 9000:2000	Representante de la Dirección
		Norma NTC ISO 9001:2000	
		Norma NTC ISO 9004:2000	
	Gestión de Recursos Humanos	Código Sustantivo del Trabajo	Jefe de Recursos Humanos
		Leyes, Decretos y Resoluciones expedidas por el Ministerio de Protección Social	
	Gestión de Compras	Listado de Precios de Makrocomputo S.A.	Jefe de Compras
		Listado de Precios de SED INTERNATIONAL	
		Listado de Precios de NEXSYS S.A.	
		Listado de Precios de IMPRESISTEM S.A.	
Prestación de Servicio Mantenimiento	Listado de Precios MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A.	Asesor Comercial CAS	
	Manual Compaq-Hewlett Packard		

## **ANEXO B**

# **MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS**



**MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS**

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE GENERAL**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Junta de Socios**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Gerente Administrativa y Financiera, Gerente División Mantenimiento, Gerente División Capacitación, Gerente División Equipos y Software, Coordinador de Calidad.

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planear, coordinar y liderar las actividades de la organización, atendiendo las relaciones de ejecución dentro del marco de la misión, la visión, la política y los objetivos de calidad, mediante la formulación de políticas y estrategias que garanticen el crecimiento económico y social de la empresa y la conduzcan a un nivel de competitividad apropiado.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Establecer y determinar la misión, la visión, políticas y objetivos estratégicos, así como la estrategia a seguir con el fin de llevar a la organización a un nivel de competitividad adecuado
2. Proveer la estructura organizacional y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización.
3. Comunicar la orientación de la organizacional a todos los niveles y verificar su entendimiento y alineación con el personal.
4. Planear, organizar y evaluar las actividades de la organización y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulen su funcionamiento.
5. Promover la adopción de normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios y en el suministro de los productos por parte de las diferentes divisiones.
6. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros de la organización y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta de Socios.
7. Adaptar la organización a las nuevas condiciones empresariales, garantizando la eficiencia económica y financiera de la misma.
8. Fomentar el trabajo interdisciplinario en el que se promueva la participación activa y el desarrollo del personal.
9. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima

organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento.

10. Atribuir al personal la responsabilidad y autoridad que le permita contribuir en el logro de los objetivos organizacionales y establecer su participación, motivación y compromiso.
11. Establecer el sistema de comunicación interna y determinar los medios necesarios para que esta se efectúe de manera eficaz y eficiente y asegure la participación activa del personal en la búsqueda de mejoras para los procesos y en la toma de decisiones
12. Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
13. Asegurar que el personal de la organización identifique y conozca los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos, procesos y actividades
14. Definir métodos adecuados para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. Estos métodos deben estar orientados a:
  - Mediciones financieras
  - Mediciones con respecto a los clientes
  - Mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la organización.
  - Mediciones de aprendizaje y desarrollo.
  - Mediciones externas, tales como, estudios comparativos (BENCHMARKING) y evaluación por tercera parte.
15. Definir resultados financieros y otros que satisfagan las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores
16. Presentar periódicamente (cada 6 meses) informes financieros y necesidades de recursos para el mejoramiento de la competitividad de la organización.
17. Establecer la política de calidad asegurándose de que:
  - Sea adecuada al propósito de la organización
  - Ayude a promover un compromiso hacia la calidad en todos los niveles de la organización, con claro liderazgo por la alta dirección.
  - Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
  - Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

- Comunicarla a toda la organización y evaluar su entendimiento.

18. Asegurarse de que se establecen los objetivos de calidad.

19. Revisar periódicamente el S.G.C. para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Los resultados de la revisión del S.G.C. deben incluir:

- La mejora de la eficacia del S.G.C. y sus procesos.
- La mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

20. Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad, de acuerdo a lo planeado por el comité de calidad.

21. Establecer la mejora continua como uno de los objetivos de los procesos de la organización

22. Identificar los impactos actuales y potenciales en la sociedad en general y en la comunidad local en particular de los productos, procesos y actividades de la organización.

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Profesional en Administración de Empresas, Mercadeo o Sistemas

#### FORMACION

- Especialización en Gerencia de Empresas
- Conocimiento básico de la Ley 80 en aspectos referentes a contratación estatal como proveedor de tecnología
- Conocimiento en Planeación estratégica y procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Conocimiento en Normatividad de Comercio Exterior
- Nivel avanzado en el uso y manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel, Power Point, Internet)
- Nivel Básico de Inglés
- Seminarios y/o Diplomados en manejo de herramientas financieras y contables:
  - ➔ Desarrollo de Presupuestos
  - ➔ Análisis Financiero
  - ➔ Administración de Cartera
- Seminarios y/o Diplomados en Gestión del Recurso Humano:
  - ➔ Modelos de Contratación
  - ➔ Esquemas Salariales

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Compromiso y habilidad para el trabajo bajo presión
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel.
- Manejo básico de leyes y regulaciones de contratación estatal
- Manejo básico de legislación comercial.
- Manejo avanzado de herramientas financieras y contables
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano
- Capacidad de cálculo, análisis y síntesis.

**EXPERIENCIA**

Experiencia Mínima de Tres (3) años, como Gerente de Empresas o Gerente Comercial de Compañías dedicadas a la venta de productos de tecnología

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente General****CARGOS SUPERVISADOS:** Coordinadora de Cartera, Jefe de Contabilidad, Jefe de Recursos Humanos, Asistente de Tesorería, Jefe de Compras, Jefe de Inventarios.**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Establecer e implementar las directrices necesarias para asegurar el cumplimiento de los servicios administrativos en las diferentes áreas funcionales de la organización, asegurando la determinación y racional suministro de los recursos requeridos para el normal desarrollo de las actividades.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Coordinar, controlar, evaluar y ajustar conjuntamente con los responsables de las diferentes divisiones y áreas funcionales la prestación de los servicios administrativos en la empresa.
2. Coordinar la consecución oportuna de los recursos necesarios velar por la utilización racional de los recursos disponibles.
3. Coordinar con el personal encargado la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos prestando la asesoría necesaria.
4. Coordinar y asesorar permanentemente el sistema de facturación, así como las actividades de crédito y cobranzas.
5. Firmar por delegación del Gerente, los cheques emitidos en función de la ejecución del gasto así como las autorizaciones para traslado de dineros entre cuentas y bancos.
6. Organizar los pagos a terceros, autorizados por el gerente en su calidad de ordenador del gasto y de acuerdo con la disponibilidad monetaria y presupuestal existente.
7. Autorizar el pago a proveedores de los equipos, componentes y/o suministros adquiridos por el área de compras.
8. Autorizar la ejecución de ventas financiadas a los Clientes.
9. Manejar la relación, comunicación y negociación con bancos y clientes.
10. Mantener actualizada la información financiera relacionada con bancos y proveedores.

11. Actuar como vocero del personal administrativo ante la dirección.
12. Revisar y consultar con frecuencia los saldos bancarios.
13. Ejecutar el análisis financiero de la empresa.
14. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contaduría y carreras afines.

**FORMACION**

- Formación en manejo del sistema contable SIIGO
- Cursos de Nivel medio en manejo de Windows, Word y Excel.
- Seminarios en Gestión del talento Humano
- Seminarios y/o Diplomados en manejo de Herramientas Contables y Financieras.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Compromiso y habilidad para el trabajo para presión
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel.
- Conocimiento básico de leyes y regulaciones de contratación estatal
- Conocimiento básico de legislación comercial.
- Conocimiento avanzado de herramientas financieras y contables
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano

- Capacidad de cálculo, análisis y síntesis.
- Manejo de relaciones de dirección y organización

**EXPERIENCIA**

Dos (2) a Tres (3) años en manejo de procesos administrativos y/o financieros.

**NOMBRE DEL CARGO: COORDINADORA DE CARTERA****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativa y Financiera****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno.**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Asegurarse de establecer las relaciones de comunicación necesarias para garantizar la ejecución efectiva de la gestión de cartera en atención de las necesidades de recursos de la organización, así como de las normas legales y las disciplinarias que sean emitidas por la dirección.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Atender los criterios de comunicación establecidos a fin de ejecutar el cobro de cartera de manera cortés y efectiva de manera personal y/o telefónica.
2. Mantener el cronograma de actividades necesario para hacer recuperación de cartera en atención de los términos de vencimiento.
3. Reportar de manera oportuna al abogado encargado de la gestión jurídica y a FENALCO la cartera cuyo cobro se haya visto dificultado y haya adquirido la condición de morosa.
4. Hacer entrega de los reportes de cartera los días lunes a los diferentes Gerentes de cada División y al personal involucrado en la gestión comercial.
5. Atender las instrucciones emitidas por la Gerencia Administrativa y Financiera en relación a la solicitud de aprobación por parte de FENALCO para el recibo de cheques y su trámite de cambio ante la compañía de Financiamiento.
6. Solicitar autorizaciones de pago a través de las tarjetas de crédito.
7. Elaborar Notas de Bancos, Notas Crédito de Clientes, así como egresos de efectivo.
8. Archivar y mantener la integridad de las facturas recibidas por centros de costos, así como asegurar el pronto envío de facturas a otras ciudades.
9. Atender las instrucciones de la Gerencia Administrativa y Financiera para realizar un manejo coordinado de la caja, recibiendo el arqueado de caja a las 5:00 p.m.

10. Coordinar con el mensajero de la empresa la ejecución oportuna de consignaciones en atención de las instrucciones establecidas por la Gerencia Administrativa y Financiera.
11. Verificar la autenticidad y validez de los recibos de caja entregados por el mensajero de la empresa y tramitarlos ante el Auxiliar de Servicio al Cliente-Recepcionista a fin de los digite en el software SIIGO.
12. Las demás funciones que le sean asignadas y que sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Administración de Empresas, Estudiante de últimos niveles de Administración de Empresas, Contaduría y carreras afines.

**FORMACION**

- Formación en manejo del sistema contable SIIGO
- Cursos de Nivel medio en manejo de Windows, Word y Excel.
- Cursos de formación humana
- Cursos y/o seminarios en legislación comercial, en aspectos referentes a cheques, facturas cambiarias de compraventa y títulos valores.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos bajo el control del jefe inmediato.
- Expresión verbal
- Liderazgo y responsabilidad en el manejo de los valores a su cargo.
- Manejo de relaciones interpersonales
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información .
- Manejo de los instrumentos provistos por la legislación comercial
- Manejo básico de herramientas contables
- Manejo del Sistema contable SIIGO

**EXPERIENCIA**

Dos (2) años en labores relacionadas con la gestión de cartera.

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE CONTABILIDAD****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativa y Financiera****CARGOS SUPERVISADOS:** Auxiliar Contable**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Mantener actualizados los libros de contabilidad exigidos por la Ley, garantizando el adecuado registro y comprensibilidad de la información contable de manera que se facilite el desarrollo de los informes necesarios para la orientación efectiva de la Gerencia Administrativa y Financiera en la determinación de prioridades presupuestales.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Coordinar con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.
2. Llevar los libros de contabilidad exigidos por la Ley debidamente registrados y clasificados.
3. Mantener al día la contabilidad, pidiéndose verificar en cualquier momento los saldos respectivos.
4. Firmar todos los actos contables, verificando previamente su exactitud.
5. Informar por escrito oportunamente al Jefe Inmediato las irregularidades que se presenten en el manejo de la oficina a su cargo.
6. Presentar ante los funcionarios competentes los informes a que haya lugar o que le sean solicitados.
7. Producir mensualmente el balance para información de la Junta Directiva
8. Desarrollar anualmente el balance general descompuesto con todos sus anexos y someterlo a aprobación de la Junta Directiva.
9. Asesorar al jefe inmediato en la determinación de prioridades presupuestales.
10. Realizar informes sobre la ejecución presupuestal y los estados contables.
11. Garantizar el adecuado registro de las operaciones económicas de la empresa
12. Supervisar la elaboración de la contabilidad financiera.

13. Asegurar la comprensibilidad de la información contable, estableciendo procesos contables y su correcta utilización.
14. Suministrar de manera oportuna información contable objetiva y verificable a la dirección de la empresa.
15. Elaborar el Plan de cuentas a trabajar en la empresa basado en el PUC.
16. Evaluar y controlar las distorsiones que puedan producirse en el proceso contable.
17. Elaborar la información que sirva de soporte para la preparación del presupuesto.
18. Elaborar informes de la evolución de los estados contables para la dirección
19. Revisar las conciliaciones bancarias.
20. las demás funciones que le sean signadas y que sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título universitario en Contaduría Pública.

**FORMACION**

- Formación en manejo del sistema contable SIIGO
  - Cursos de Nivel medio en manejo de Windows, Word y Excel.
  - Cursos de formación humana
  - Cursos y/o seminarios en legislación comercial, en aspectos referentes a cheques, facturas cambiarias de compraventa y títulos valores.
- Seminarios y/o diplomados en herramientas Contables y de análisis financiero.


**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos.
- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo y liderazgo de grupos de trabajo.
- Capacidad de organización, sistemática, ordenada y analítica.
- Liderazgo y responsabilidad en el manejo de los valores a su cargo.

- Manejo de relaciones interpersonales
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información .
- Manejo de los instrumentos provistos por la legislación comercial
- Manejo avanzado de herramientas contables y de análisis financiero.
- Manejo del Sistema contable SIIGO (Módulo de nómina)

**EXPERIENCIA**

De Tres (3) a Cinco (5) años en labores contables y/o financieras.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR CONTABLE**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Jefe de Contabilidad**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Mantener actualizados los libros de contabilidad registrando toda operación que afecte el sistema contable, garantizando la integridad y coherencia de la información necesaria para el desarrollo de los informes contables y financieros requeridos por la organización.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Registrar las operaciones en el sistema contable y garantizar que la información se mantenga al día.
2. Ejecutar control de las facturas de los proveedores o acreedores en atención del presupuesto establecido.
3. Tramitar la solicitud de certificaciones de proveedores, Jefe de Contabilidad y Revisor Fiscal
4. Manejar el PUC para la contabilización de ventas y compras, gastos diferidos, ajustes por inflación, depreciaciones, activos fijos y egresos.
5. Entregar la documentación requerida para la presentación de licitaciones.
6. Revisar las planillas de control de llamadas de teléfonos celulares y teléfonos fijos.
7. Renovar certificado de la Contraloría.
8. Llenar formularios de IVA, retención en la fuente e impuesto a la renta
9. Imprimir libros fiscales y listados solicitados por el Revisor Fiscal.
10. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Contaduría Pública o Estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública y/o carreras afines

**FORMACION**


- Formación en manejo del sistema contable SIIGO
- Cursos de Nivel medio en manejo de Windows, Word y Excel.
- Cursos y/o seminarios en legislación comercial, en aspectos referentes a cheques, facturas cambiarias de compraventa y títulos valores, manejo de retención en la fuente e IVA.
- Cursos y/o seminarios en herramientas contables.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos, bajo el control del jefe inmediato
- Capacidad de trabajo en equipo
- Responsabilidad en el manejo de los valores a su cargo.
- Manejo de relaciones interpersonales
- Confidencialidad en la información manejada
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información .
- Manejo de los instrumentos provistos por la legislación comercial
- Manejo de herramientas contables.
- Manejo del Sistema contable SIIGO

**EXPERIENCIA**

De Dos (2) a Tres (3) años en labores contables.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativo y Financiero**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Asistente de Recursos Humanos, A.S.G Recepcionista, A.S.G. Aseadora, Mensajero.


**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Establecer las relaciones de coordinación, supervisión y liderazgo necesarias para asegurar el establecimiento de un ambiente de trabajo que conduzca a la motivación, satisfacción y eficaz desempeño del personal vinculado a las diferentes áreas funcionales de la organización.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Dirigir y coordinar el trabajo de la Dirección de Recursos Humanos mediante mecanismos de planeación y control que garanticen el cabal cumplimiento de las funciones.
2. Estudiar, clasificar y valorar los cargos de la institución según las normas y procedimientos establecidos.
3. Definir responsabilidades y autoridades para todo el personal de la organización
4. Desarrollar e implementar los procedimientos necesarios para el proceso de selección, promoción y desarrollo del personal vinculado a la empresa.
5. Coordinar el desarrollo de las actividades referentes a los concursos de evaluación y admisión del personal que aspira vincularse a la empresa.
6. Realizar las actividades relacionadas con la posesión del personal y a su inducción a la empresa.
7. Velar por el cumplimiento de los horarios de trabajo establecidos.
8. Autorizar las solicitudes de permisos o licencias.
9. Fomentar el trabajo interdisciplinario, establecer, mantener y participar en todos aquellos mecanismos de coordinación que sean necesarios a fin de lograr la unificación de criterios y la coherencia de los programas de la Dirección de Recursos Humanos.
10. Velar por la actualización y difusión de los manuales y normas de procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos.

11. Promover la mejora en el desempeño del área a cargo mediante el establecimiento de objetivos individuales y de equipo, gestionando el desempeño del proceso y evaluando los resultados.
12. Fomentar el desarrollo de planes de capacitación orientados a promover la formación continua y el desarrollo del personal adscrito a la empresa.
13. Analizar tanto las necesidades de competencias presentes como de las esperadas en comparación con la competencia ya existente en la organización.
14. Asegurar que el personal adscrito a las diferentes divisiones y áreas de la empresa le sean proporcionados los conocimientos y habilidades que, junto con la experiencia, mejoren su competencia.
15. Asegurar de que su personal es consiente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
16. Establecer y asegurar la implementación de canales de comunicación que aseguren la participación activa del personal en la identificación de fuentes de mejora, el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones.
17. Identificar las necesidades y expectativas del personal en aspectos como el reconocimiento, la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal.
18. Revisar continuamente las necesidades del personal, utilizando mediciones asociadas a su grado de satisfacción e investigando las razones por las cuales el personal se incorpora a la organización y se retira de ella.
19. Asegurar que los responsables de los procesos planifiquen las actividades de entrenamiento y capacitación teniendo en cuenta los cambios en la naturaleza de los procesos de la organización, las etapas de desarrollo del personal y la cultura de la organización.
20. Coordinar las actividades necesarias para la evaluación del personal.
21. Asegurar el mantenimiento de los registros necesarios para el desarrollo de la gestión del Recurso Humano.
22. Asegurarse de la protección y confidencialidad apropiadas para la información referente a la administración del talento humano que así lo requiera.
23. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Profesional en Derecho, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines

#### FORMACION

- Seminarios y/o diplomados en:
- Normas laborales (Ley 50/90, Ley 789/2002, Ley 100, Decreto 2351/1965)
- Contratos de trabajo (creación, prorrogas, terminación, indemnizaciones), prestaciones sociales, contratos de aprendizaje
- Administración de salarios, beneficios sociales, Higiene y Seguridad, Manejo de personal, Desarrollo Humano, Selección y reclutamiento de personal, evaluaciones de desempeño.

#### HABILIDADES

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Compromiso y habilidad para el trabajo para presión
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel.
- Conocimiento básico de leyes y regulaciones de contratación estatal
- Conocimiento básico de legislación comercial.
- Conocimiento avanzado de herramientas financieras y contables
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano

#### EXPERIENCIA


Experiencia Mínima de Tres (3) años en manejo de Recursos Humanos

**NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Jefe de Recursos Humanos****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Desarrollar las actividades de recepción, manipulación y archivo de la documentación relacionada con la gestión de Recursos Humanos en aspectos referentes a la incorporación, capacitación, y desarrollo del personal vinculado a la organización.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Elaborar y liquidar nóminas de todos los funcionarios de la empresa, así como de las personas que se contraten para la prestación de servicios temporales.
2. Elaborar y liquidar cuentas que se relacionen con vacaciones, prima, cesantías, intereses de cesantías y las demás prestaciones que tengan lugar con el ejercicio de los cargos adscritos a la empresa.
3. Elaborar la documentación requerida para la afiliación y retiro del personal de fondos de pensiones, Cajas de compensación familiar, EPS y ARP.
4. Elaborar los contratos de trabajo para el personal que renueve su vinculación o ingrese a la empresa en atención de las disposiciones establecidas por la Dirección de Recursos Humanos.
5. Mantener el archivo de Hojas de vida, Memorandos, Nómina, Recibos de pago de nómina y demás registros establecidos para la gestión del Recurso Humano.
6. Asegurar la entrega oportuna de las dotaciones solicitadas por el personal de la empresa, previa autorización del Jefe inmediato.
7. Tramitar las novedades del personal y preparar los oficios y certificaciones requeridas.
8. Diligenciar las constancias que sean requeridas por el personal previa autorización del Jefe inmediato.
9. Asegurar el oportuno cumplimiento de la búsqueda de candidatos para los cargos que así lo requieran, en atención de las directrices establecidas por la Dirección de Recursos Humanos

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

10. Verificar la validez de la información suministrada por los aspirantes a los cargos que así lo requieran.
11. Planificar y coordinar las actividades del Comité Paritario de Salud Ocupacional
12. Asegurarse de la protección y confidencialidad apropiadas para la información referente a la administración del talento humano que así lo requiera.
13. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Técnico Auxiliar Contable

#### FORMACION

- Conocimientos en manejo del sistema contable SIIGO (Módulo de Nómina)
- Cursos de formación humana
- Cursos de formación en aspectos generales de la Ley 100
- Formación en manejo de Archivo
- Cursos de formación en aspectos vinculados a elaboración y liquidación de nómina y factores prestacionales.

#### HABILIDADES

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos bajo el control del jefe inmediato.
- Expresión verbal
- Ser agradable, comunicativo, líder y responsable en el desarrollo de sus funciones
- Manejo de relaciones interpersonales
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo.
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel, Power Point.
- Conocimiento básico de leyes, regulaciones y normatividades de relaciones con el personal
- Conocimiento básico de herramientas contables
- Manejo de relaciones de dirección y organización

#### EXPERIENCIA

Dos (2) años en manejo de personal.

**NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES - RECEPCIONISTA****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Jefe de Recursos Humanos****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Implementar de manera eficiente las políticas de comunicación y de servicio al cliente interno y externo establecidas en la organización, con el propósito de asegurar el eficaz flujo de información al interior de la organización y con sus clientes

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Atención y canalización de las comunicaciones del cliente interno con el cliente externo.
2. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
3. Asegurarse de la protección y confidencialidad apropiada de la correspondencia que ingrese a la empresa con destino a las diferentes unidades administrativas y/o operativas.
4. Recibir los dineros que por concepto de cancelación de cuentas de servicios de mantenimiento, capacitación y venta de equipos se entreguen a la empresa.
5. Diligenciar de manera clara y precisa la información necesaria para la administración y el control de la caja de las diferentes divisiones.
6. Elaborar comprobantes por concepto de los dineros recibidos.
7. Hacer arqueos diarios conjuntamente con el Coordinador de Cartera, para verificar la exactitud de las sumas obtenidas.
8. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Bachiller o Técnico en Secretariado General

**FORMACION**

- Cursos de Formación Humana y trato con el Cliente
- Formación en el manejo del programa contable SIIGO (módulo recibos de caja y facturación)
- Formación básica en herramientas contables

**HABILIDADES**

- Expresión verbal
- Ser agradable, comunicativo, responsable y honesto en el desarrollo de sus funciones
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para la recepción y suministro de información al cliente interno y/o externo.
- Conocimiento básico de herramientas contables
- Manejo del Sistema contable SIIGO (Módulo de Recibos de caja y facturación)

**EXPERIENCIA**

De seis (6) meses a un (1) año de experiencia.

**NOMBRE DEL CARGO: MENSAJERO****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Jefe de Recursos Humanos****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Ejecutar las actividades de manera coordinada con las diferentes áreas funcionales de la empresa, de manera que asegure el suministro de servicios de mensajería en atención de los tiempos de respuesta requeridos para la ejecución eficaz de los diferentes procesos.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Apoyar la gestión de todos los procesos mediante la compra oportuna de los suministros que sean requeridos para el desarrollo de las diferentes actividades.
2. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
3. Planificar junto con la Coordinadora de Cartera las actividades necesarias para la ejecución oportuna de consignaciones bancarias, entrega de facturas y reclamo de cheques a los Clientes.
4. Coordinar con la Asistente de Tesorería el pago de servicios, facturas e impuestos de la empresa.
5. Ejecutar los trámites necesarios para la obtención de certificaciones y paz y salvos en entidades de vigilancia y control.
6. Apoyar la gestión de Recursos Humanos mediante el trámite oportuno y en los términos que le sean establecidos de pagos de aportes parafiscales y afiliaciones del personal.
7. Ejecutar de manera coordinada la entrega y suministro de información a la sede de Cañaveral, así como la recepción y entrega de partes, suministros y componentes.
8. Asegurarse de la protección y confidencialidad de la información transportada.
9. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa
10. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Bachiller

**FORMACION**


- Cursos de Formación Humana y trato con el Cliente

**HABILIDADES**

- Expresión verbal
- Ser agradable, comunicativo, responsable y honesto en el desarrollo de sus funciones
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para la recepción y suministro de información al cliente interno y/o externo.

**EXPERIENCIA**

Dos (2) años en mensajería

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES – ASEADORA**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Jefe de Recursos Humanos**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Ejecutar las labores operativas que sean necesarias para asegurar una adecuada presentación de las instalaciones de la empresa, desarrollando las actividades de mantenimiento, aseo, orden y limpieza que apliquen según el caso.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Desarrollar actividades de aseo, limpieza y todas aquellas que conduzcan al mantenimiento de una adecuada presentación de las instalaciones de la empresa, en sus sedes de Cabecera y Cañaverál.
2. Asegurar el mantenimiento y suministro permanente de la cafetera, en atención de las raciones determinadas.
3. Determinar los implementos necesarios para la ejecución de labores de limpieza en las instalaciones de la empresa.
4. Asegurar un uso racional de los implementos y demás suministros entregados para la ejecución de las actividades propias del cargo.
5. Solicitar de manera oportuna al departamento de compras los implementos necesarios para dar cumplimiento a las labores encomendadas.
6. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
7. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO**

**EDUCACION**

Bachiller

**FORMACION**


- Cursos de Formación Humana y trato con el Cliente

**HABILIDADES**

- Ser una persona responsable, ágil, colaboradora y honesta.
- Expresión verbal.

**EXPERIENCIA**

Seis (6) meses de experiencia

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE DE TESORERÍA**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativo y Financiero**


**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar de manera oportuna la ejecución de pagos, estableciendo la programación necesaria para informar a la Gerencia Administrativa y Financiera la necesidad de ejecutar la provisión de los recursos para el citado fin.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Elaborar y entregar cheques a empleados, proveedores y contratistas.
2. Asegurar la integridad en el uso y manejo de las chequeras.
3. Comunicar de manera oportuna a la Gerencia administrativa y Financiera las necesidades de ejecución de pagos, a fin de establecer la respectiva programación de pagos
4. Elaborar informes de ejecución de ventas semanal por centro de costos y por vendedor.
5. Dar ingreso a los cheques y consignaciones al informe de Bancos
6. Realizar cuadro de Bancos diariamente, en los términos que le sean establecidos
7. Responder por los consecutivos de los egresos de cheques.
8. Realizar flujos de caja mensual y ejecución semanal.
9. Controlar la caja menor y realizar los arqueos diarios que tengan lugar.
10. Asegurar el suministro de información confiable a los proveedores respecto a los periodos de pago establecidos.
11. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**COMPETENCIAS DEL CARGO**

**EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o Mercadeo

**FORMACION**


- Nivel medio en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel)
- Curso de formación en el manejo del software contable SIIGO.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos.
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de organización y planificación de actividades.
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Responsabilidad por el manejo de la información y los valores a cargo.
- Memoria Inmediata

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de dos (2) años en el área de tesorería

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE COMPRAS E INVENTARIOS**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativo y Financiero**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Asegurarse de la identificación y selección de los proveedores que ofrezcan las condiciones económicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por la organización, al tiempo que se establecen e implementan las disposiciones necesarias para el almacenamiento, manipulación y entrega oportuna de los productos adquiridos.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Validar las necesidades de compra de los diferentes centros de costos en aspectos referentes equipos, materiales y suministros.
2. Elaborar la orden de compra para solicitar el pedido a los agentes mayoristas.
3. Negociar ante el proveedor las condiciones que mejor favorezcan a la empresa para la adquisición de los productos.
4. Tramitar ante el Gerente Administrativo y Financiero las necesidades de recursos tendientes a ejecutar los pagos a los proveedores de los diferentes productos.
5. Implementar las disposiciones técnicas y operacionales establecidas en la empresa para la recepción de los productos adquiridos.
6. Recibir y entregar los pedidos de suministros a los funcionarios de la empresa que lo hayan solicitado.
7. Realizar las respectivas notas en el software contable SIIGO, de clientes, proveedores, consumo interno.
8. Mantener actualizada la base de datos de Clientes y proveedores en el software SIIGO.
9. Asegurar la custodia, conservación y cuidado de los bienes que se encuentren en la bodega.
10. Mantener organizados los equipos, componentes e insumos almacenados en la bodega, de conformidad con las normas técnicas y operacionales establecidas por la organización y/o el fabricante.
11. Colaborar en la preparación, empaque y entrega o supervisión de los pedidos hechos por los diferentes centros de

costos.

12. Diligenciar y mantener actualizada la información referente al inventario existente en el almacén.
13. Coordinar con el Jefe de Contabilidad la revisión periódica de los elementos almacenados en la bodega a fin de confrontarlo con lo registrado en el software contable SIIGO.
14. Asegurar la ejecución de la logística de despacho para los Clientes locales y nacionales.
15. Coordinar con el área de servicio que corresponda la ejecución de trámites de garantías.
16. Tramitar las devoluciones a proveedores nacionales, del exterior y a Clientes.
17. Participar activamente en la identificación de fuentes de mejora para los procesos establecidos.
18. Reportar semanalmente a la Dirección de Calidad los resultados arrojados por los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.
19. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo

### COMPETENCIAS DEL CARGO

### EDUCACION

Técnico o Tecnólogo en Sistemas o carreras afines.

### FORMACION

- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel, Internet, Microsoft Outlook)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas)

### HABILIDADES

- Expresión verbal.
- Capacidad de Trabajo en equipo
- Memoria inmediata
- Habilidades de negociación

- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de organización y planificación de actividades.
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de Dos (2) a Tres (3) años en procesos de compras y manejo de Inventarios.

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE DE DIVISIÓN MANTENIMIENTO****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente General****CARGOS SUPERVISADOS:** Director Comercial, Coordinador de Soporte técnico, Coordinador de Preventivos**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planear, organizar, coordinar y liderar las actividades de la División Mantenimiento en atención de las políticas de calidad y disciplinarias establecidas en la empresa, así como de las normas de operación orientadas a la prestación de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico que aseguren la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Planear, organizar y evaluar las actividades de la división y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan su funcionamiento.
2. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros de la división y el cumplimiento de las metas y programas aprobados.
3. Establecer y atender las relaciones de coordinación necesarias para el logro de los objetivos de la división.
4. Velar por la elaboración, actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos para la división.
5. Establecer y comunicar los procesos necesarios para la prestación del servicio de mantenimiento que satisfagan los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
6. Desarrollar los mecanismos necesarios que aseguren la provisión de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico en términos de oportunidad, flexibilidad y calidad.
7. Hacer supervisiones periódicas y solucionar en primera instancia, los problemas emergentes en los grupos a su cargo.
8. Evaluar y velar por el cumplimiento de los estándares de eficiencia establecidos para el Centro Autorizado de Servicios (CAS).
9. Establecer procesos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar información proveniente del cliente.

10. Diseñar mecanismos que faciliten la comunicación con el cliente, al tiempo que permitan canalizar sus quejas, reclamos e inquietudes en aras del diseño de políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
11. Fomentar la participación del personal en la identificación de fuentes de mejora continua de los servicios ofrecidos.
12. Identificar las necesidades y expectativas del personal en aspectos como el reconocimiento, la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal.
13. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar el clima organizacional y el nivel de capacitación y entrenamiento del personal adscrito a la división.
14. Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes de actividades establecidos, al tiempo que se escuchan sus sugerencias e inquietudes.
15. Promover la adaptación, adopción de normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de mantenimiento técnico y tecnológico.
16. Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad, de acuerdo a lo planeado por el comité de calidad.
17. Constituirse en canal de información entre las áreas de la división que le reportan y el comité de calidad, respecto a las actividades propias del proceso de mejoramiento de la calidad.
18. Determinar los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio, así como cualquier requisito adicional orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
19. Realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.
20. Establecer y evaluar el cumplimiento de los resultados financieros y otros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
21. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título profesional en Administración de Empresas o Ingeniería de Sistemas

**FORMACION**


- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Nivel medio de Inglés Técnico
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas)
- Cursos y/o seminarios en legislación laboral.
- Cursos en Liderazgo, manejo de grupos, Relaciones Humanas

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos.
- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo y liderazgo de grupos de trabajo.
- Capacidad de organización y planificación de actividades.
- Iniciativa para la toma de decisiones que involucren la integridad de la organización
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.
- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Capacidad de concentración prolongada
- Compromiso y habilidad para el trabajo bajo presión
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel.
- Manejo básico de leyes y regulaciones de contratación estatal
- Manejo avanzado de herramientas financieras y contables
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano
- Capacidad de cálculo, análisis y síntesis.

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de tres (3) años.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente de División Mantenimiento**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Asesor comercial CAS, Asesor comercial servicios, Asistente Comercial, Asesor comercial externo, Auxiliar de servicio al cliente

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Desarrollar la gestión comercial de la División Mantenimiento de manera integral, asegurando el manejo acertado del proceso de mercadeo y ventas para el logro de los objetivos de la empresa, bajo una constante de mejoramiento continuo y crecimiento, en apoyo de la gestión gerencial y con una orientación clara a la generación de valor agregado para los productos y servicios ofrecidos por la División.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Identificar a sus partes interesadas y mantener una respuesta equilibrada a sus necesidades y expectativas.
2. Establecer e implementar los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.
3. Identificar y comunicar los requisitos para la prestación del servicio definidos en el contrato de mantenimiento, incluyendo aquellos no especificados por el cliente.
4. Identificar y comunicar al cliente los requisitos legales, reglamentarios y los determinados por la organización para la prestación del servicio de mantenimiento.
5. Revisar los requisitos establecidos por el cliente para la prestación del servicio de mantenimiento y verificar la capacidad de la División para cumplir con los mismos.
6. Establecer e implementar las actividades necesarias que conduzcan a la identificación y evaluación de los competidores en el mercado.
7. Identificar oportunidades del mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
8. Determinar las actividades, acciones y recursos necesarios para la gestión comercial, con el fin de lograr los resultados planificados.

9. Posibilitar el aporte del personal asignado en el análisis e innovación de los procesos de gestión comercial, mediante el fomento de la participación activa en equipos y grupos de trabajo.
10. Gestionar una ordenada y eficiente Política Comercial de la compañía, que le permitirá crecer sólidamente e impulsar la consecución de clientes que aseguren los objetivos de la empresa.
11. Utilizar de manera apropiada los procesos de comunicación establecidos con el propósito de traducir las necesidades y expectativas de las partes interesadas en requerimientos de operación para la prestación del servicio
12. Coordinar y ejecutar de manera periódica la revisión e implementación de mecanismos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar información proveniente del cliente para la mejora del desempeño de la gestión comercial.
13. Ejecutar revisiones periódicas del desempeño de la gestión comercial, mediante el seguimiento, verificación y análisis del comportamiento de los indicadores de gestión establecidos.
14. Planificar y establecer procesos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente con el propósito de determinar su grado de satisfacción y anticipar sus necesidades futuras.
15. Establecer y verificar el cumplimiento de los resultados financieros que conduzcan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores
16. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o Mercadeo

**FORMACION**

- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas)
- Seminarios y/o Diplomados en mercadeo
- Cursos en Liderazgo, manejo de grupos, Relaciones Humanas

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos.
- Expresión verbal
- Capacidad para prospectar, seleccionar y gestionar clientes en los diferentes sectores de negocio que atiende la compañía
- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad para establecer estrategias y políticas de ventas
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo y liderazgo de grupos de trabajo.
- Capacidad de organización y planificación de actividades.
- Iniciativa para la toma de decisiones que involucren la integridad de la organización
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de tres (3) años.

**NOMBRE DEL CARGO: COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente de División****CARGOS SUPERVISADOS:** Ingeniero de soporte técnico, Jefe de laboratorio, Técnico de mantenimiento correctivo**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para asegurar la optima utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos de la división, de manera que se asegure la prestación de servicios de mantenimiento correctivo en condiciones de oportunidad, flexibilidad y cumplimiento, atendiendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Asegurarse de la correcta interpretación de la necesidad de servicio expresada por el cliente
3. Asegurarse de la identificación, comunicación y cumplimiento oportuno de los requerimientos necesarios para la ejecución de actividades de mantenimiento correctivo.
4. Mantener una respuesta equilibrada a las necesidades de servicio de los clientes garantizando la asignación oportuna del personal técnico para la ejecución de actividades de mantenimiento correctivo.
5. Asegurarse de que la asignación del personal para el desarrollo de las actividades de mantenimiento correctivo se ejecute en consideración de las habilidades requeridas para la ejecución del mismo.
6. Programar las actividades del personal técnico del laboratorio a fin de garantizar la entrega oportuna de los equipos informáticos suministrados para su reparación, mantenimiento, mejora o actualización
7. Establecer las responsabilidades para el personal técnico con respecto a los bienes, activos de propiedad del cliente y productos suministrados para el desarrollo de la prestación del servicio.
8. Promover el cumplimiento ético, eficaz y eficiente en la ejecución de los procesos de la prestación del servicio por parte del personal técnico a cargo.

9. Mantener ordenada y actualizada la documentación necesaria para suministrar información al cliente respecto al estado de avance en la ejecución de los servicios.
10. Tramitar de manera oportuna a el (la) Auxiliar de Servicio al Cliente la documentación correspondiente a los servicios técnicos realizados a fin de garantizar el suministro oportuno de información al cliente.
11. Verificar la consistencia de la información registrada en los documentos soporte de la prestación del servicio.
12. Identificar y comunicar las necesidades del cliente respecto al suministro de productos y/o refacciones en función del área de servicio establecida.
13. Mantener de manera organizada el consecutivo de la documentación soporte utilizada por el personal técnico de la división para la ejecución de las actividades propias al área.
14. Ejecutar seguimiento diario respecto al cumplimiento de las actividades de mantenimiento programadas, con el propósito de asegurarse de que el servicio cumple las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
15. Monitorear diariamente las actividades de mantenimiento correctivo ejecutadas e informar oportunamente a la Gerencia de División y a la Dirección de calidad cualquier novedad que pueda afectar la calidad del servicio.
16. Presentar de manera semanal a la Dirección de Calidad los reportes que le sean establecidos para el seguimiento, medición, análisis y mejora de la prestación del servicio.
17. Implementar las acciones necesarias para asegurar que cualquier cambio en los requisitos del cliente respecto al servicio no afecten las actividades de la división.
18. Comunicar de manera oportuna a la Gerencia de la División cualquier situación que evidencie insatisfacción del Cliente con respecto a los servicios suministrados.
19. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o carreras afines

**FORMACION**


- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas)

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos.
- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo y liderazgo de grupos de trabajo.
- Capacidad de organización y planificación de actividades.
- Iniciativa para la toma de decisiones que involucren la integridad de la organización
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de tres (3) años.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: COORDINADOR DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente de División**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Técnico de mantenimiento preventivo

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar y coordinar las actividades necesarias para asegurar una respuesta de servicio que se ajuste a los requerimientos del cliente, así como de los intereses comerciales y operativos establecidos por la organización.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Asegurarse de la identificación, comunicación y cumplimiento oportuno de los requerimientos necesarios para la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo.
3. Establecer la programación necesaria para asegurar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento preventivo en consideración de la capacidad de la división para cumplir las necesidades de servicio de los clientes.
4. Verificar que las programaciones establecidas se ajusten a las necesidades de servicio establecidas por el cliente.
5. Promover el cumplimiento ético, eficaz y eficiente en la ejecución de los procesos de la prestación del servicio por parte del personal técnico a cargo.
6. Verificar la consistencia de la información registrada en los documentos soporte de la prestación del servicio.
7. Diligenciar la documentación establecida para ejecutar seguimiento de las actividades de mantenimiento preventivo ejecutadas.
8. Presentar de manera semanal a la Dirección de Calidad los reportes que le sean establecidos para el seguimiento, medición, análisis y mejora de la prestación del servicio.

9. Implementar las acciones necesarias para asegurar que cualquier cambio en los requisitos del cliente respecto a la programación del servicio no afecten las actividades del personal técnico.
10. Comunicar de manera oportuna a la Gerencia de la División cualquier situación que evidencie insatisfacción del Cliente con respecto a los servicios suministrados.
11. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o carreras afines

**FORMACION**


- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas)

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos.
- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo y liderazgo de grupos de trabajo.
- Capacidad de organización y planificación de actividades.
- Iniciativa para la toma de decisiones que involucren la integridad de la organización
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de tres (3) años.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL CAS**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Comercial**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar y asegurar el cumplimiento coordinado de las actividades que involucran la gestión operativa y comercial del Centro Autorizado de Servicios, estableciendo las relaciones de coordinación necesarias para el suministro de los servicios en atención de las métricas establecidas.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Recibir e inspeccionar los equipos que ingresen al laboratorio y dar trámite a la documentación soporte establecida para tal fin.
3. Asegurarse de la comprensión adecuada de los requisitos de servicio establecidos por el cliente.
4. Comunicar de manera oportuna al Cliente los requisitos establecidos por la empresa y el Centro Autorizado de Servicios para la prestación de servicios de mantenimiento y garantías.
5. Solicitar a la Coordinación de Soporte técnico la asignación oportuna del personal necesario para la ejecución de actividades de reparación, mantenimiento, mejora o actualización de los equipos que ingresen al laboratorio.
6. Suministrar de manera oportuna al Auxiliar de servicio al Cliente información relativa al ingreso de los equipos al laboratorio para servicios de mantenimiento o atención de garantías.
7. Desarrollar el proceso de entrega para los equipos que ingresen al laboratorio por Garantía, mantenimiento, mejora o actualización.
8. Manejar la relación con los fabricantes que representa la empresa como Centro Autorizado de Servicios.
9. Dar trámite al proceso de garantías para los productos amparados bajo el esquema de Centro Autorizado de Servicios, así como para los comercializados por la empresa, en atención de las condiciones pactadas en la carta de garantía.

10. Garantizar la recepción y devolución oportuna de las partes necesarias para la prestación del servicio de garantías.
11. Implementar los procesos definidos para el manejo, embalaje y envío de las partes resultantes del proceso de garantías.
12. Verificar y evaluar el cumplimiento de las métricas establecidas para el Centro Autorizado de Servicios en atención de los requisitos de seguimiento y medición.
13. Asegurar el desarrollo de las actividades en atención de los procedimientos establecidos para el Centro Autorizado de Servicios.
14. Coordinar la asistencia a eventos organizados por los fabricantes y/o mayoristas en relación a capacitación en nuevas tecnologías
15. Comunicar de manera oportuna a la Gerencia de la División cualquier situación que evidencie insatisfacción del Cliente con respecto a los servicios suministrados.
16. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o Mercadeo

**FORMACION**

- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos, Conectividad, Telecomunicaciones)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas, Herramientas de Productividad Empresarial y Personal)

**HABILIDADES**

- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de organización y planificación de actividades

- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia de Un (1) año en Coordinación comercial

**NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL SERVICIOS****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Comercial****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Mantener una respuesta equilibrada al cliente mediante la identificación eficaz y precisa, así como el trámite y entrega oportuna de los productos y/o componentes necesarios para asegurar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento planificadas.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Recibir, identificar y asesorar los requerimientos del cliente con el propósito de suministrar una respuesta de servicio que se ajuste a sus necesidades y expectativas.
3. Dar cumplimiento a la gestión comercial para las necesidades de refacciones provenientes de contratos de mantenimiento y/o clientes particulares.
4. Asegurarse de la identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones de los productos demandados por el cliente.
5. Identificar y comunicar al Auxiliar de Servicio al Cliente los requisitos establecidos por el Cliente para el desarrollo de la cotización, los cuales deben estar descritos en el apartado de condiciones comerciales.
6. Asegurarse de que se cuenta con la capacidad necesaria para el suministro del producto en los términos definidos en la oferta comercial.
7. Asegurarse de que el Auxiliar de Servicio al Cliente tramite de manera oportuna las cotizaciones requeridas por los Clientes.
8. Coordinar con el Departamento de Compras la implementación de los procesos definidos para la identificación de fuentes potenciales de suministro.
9. Manejar las relaciones necesarias con los proveedores mayoristas de partes y repuestos para la consecución de listas

de precios e información sobre nuevas tecnologías disponibles

10. Establecer las medidas de contingencia necesarias para asegurar el suministro de los productos demandados por el Cliente en caso de que se presente incumplimiento por parte del proveedor.
11. Recibir, verificar y hacer entrega de las partes necesarias para el desarrollo del proceso de prestación del servicio.
12. Coordinar la asistencia a eventos organizados por fabricantes y mayoristas en relación a capacitación en nuevas tecnologías
13. Comunicar de manera oportuna al Gerente de la División cualquier inconformidad manifestada por el Cliente, a fin de tomar los correctivos que sean prudentes para el caso
14. Participar de manera activa en los grupos de trabajo establecidos para la identificación de fuentes de mejora a los diferentes procesos.
15. Asegurar el cumplimiento de los resultados financieros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
16. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o Mercadeo

**FORMACION**

- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en ventas
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos, Conectividad, Telecomunicaciones)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas, Herramientas de Productividad Empresarial y Personal)

**HABILIDADES**

- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo de relaciones interpersonales

- Capacidad de organización y planificación de actividades
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia de Un (1) año en Coordinación comercial

**NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE COMERCIAL****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Comercial****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Apoyar la gestión comercial mediante el desarrollo de las actividades necesarias para la revisión, actualización y modificación de los contratos de mantenimiento vigentes, asegurando la disponibilidad de información respecto al estado de cuenta de los clientes de la división.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Mantener una respuesta equilibrada a los requerimientos de información del cliente interno, desarrollando las actividades necesarias para la revisión, actualización y modificación de los contratos de mantenimiento establecidos por la Dirección Comercial.
2. Implementar los procesos de comunicación definidos con el propósito de asegurar el flujo de información eficiente con el cliente y demás partes interesadas.
3. Asegurarse de la disponibilidad de información respecto al estado de cuenta de los contratos de mantenimiento establecidos con el propósito de verificar fechas de facturación y de terminación para los mismos.
4. Asegurarse de la identificación y comunicación de los requisitos establecidos en los contratos de mantenimiento con el propósito de garantizar que el personal involucrado en las actividades de prestación del servicio lo hagan sobre los equipos amparados.
5. Mantener el archivo de las órdenes de servicio realizadas para los clientes con los que se tiene un convenio de mantenimiento.
6. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Bachiller comercial

**FORMACION**


- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en ventas

**HABILIDADES**

- Expresión verbal
- Capacidad de organización y planificación de actividades
- Responsabilidad en el manejo de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia de Un (1) año en áreas comerciales

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL EXTERNO**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Comercial**

**CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno**

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar y ejecutar las actividades necesarias para el desarrollo y trámite de contratos de prestación de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico que aseguren una respuesta de servicio al cliente que se ajuste a sus necesidades y expectativas, en consideración de las políticas comerciales y las metas financieras establecidas en la división.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Implementar los procesos de comunicación establecidos a fin de asegurar la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes.
3. Comunicar al cliente las características de mayor relevancia respecto a los productos y servicios ofrecidos por la división.
4. Asegurarse de la identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones del servicio demandado por el cliente, para el desarrollo y trámite oportuno de la oferta comercial.
5. Implementar las disposiciones establecidas para el desarrollo y trámite de los contratos de prestación de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico, en atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
6. Participar con la Dirección Comercial en la identificación y evaluación de competidores, identificación de oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
7. Desarrollar actividades de prospección telefónica en horas de la mañana y realizar visitas programadas a los clientes en horas de la tarde.
8. Participar de manera activa en grupos y equipos de trabajo, orientados al análisis, revisión y mejora de los procesos de gestión comercial

9. Ejecutar la gestión comercial en atención de los planes, programas y políticas establecidas por la Dirección comercial
10. Presentar los informes que sean requeridos por la Dirección comercial en horas de la mañana, en relación a la efectividad de las actividades ejecutadas
11. Gestionar la comercialización de productos y servicios adicionales a los ofrecidos por la división técnica y que constituyen la base de la razón social de la empresa.
12. Asegurar el cumplimiento de las metas y los resultados financieros establecidos por la Dirección Comercial que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
13. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Tecnólogo en Sistemas o Mercadeo

#### FORMACION


- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en ventas
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos, Conectividad, Telecomunicaciones)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas, Herramientas de Productividad Empresarial y Personal)

#### HABILIDADES

- Expresión verbal
- Capacidad de trabajo en equipo
- Manejo de relaciones interpersonales
- Creatividad
- Capacidad de organización y planificación de actividades
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información.
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

#### EXPERIENCIA

Experiencia de Un (1) año en ventas

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Comercial**

**CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno**

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Garantizar el suministro oportuno de una respuesta de servicio al cliente interno y externo, en aspectos referentes a la información necesaria para proporcionar evidencia de las actividades comerciales y operativas ejecutadas en los servicios de mantenimiento técnico y tecnológico.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Utilizar de manera apropiada los procesos de comunicación establecidos con el propósito de atender y orientar las necesidades y requerimientos del cliente hacia el área de servicio que corresponda.
3. Implementar las disposiciones trazadas para la comunicación con los clientes, en aspectos relativos a la información sobre el estado de los productos suministrados para su reparación, mantenimiento, mejora o actualización.
4. Implementar los métodos definidos para la recopilación y tabulación de la información referente a la evaluación del servicio por parte del cliente.
5. Presentar de manera semanal a la Dirección de Calidad un reporte en el que se evidencie la tabulación de la información suministrada por el cliente respecto a la calidad del servicio.
6. Mantener una respuesta equilibrada a las necesidades y expectativas de los clientes mediante el diligenciamiento y trámite de ofertas comerciales en condiciones de oportunidad, flexibilidad y consistencia en la información suministrada.
7. Diligenciar y tramitar la información correspondiente a la facturación generada por los servicios de mantenimiento técnico y tecnológico suministrados al cliente.
8. Mantener ordenada y actualizada la documentación necesaria para proporcionar evidencia de los servicios suministrados al cliente.

9. Ejecutar seguimiento permanente a los servicios de mantenimiento que hayan sido definidos como *servicio en prueba* por parte del personal técnico de la división.
10. Asegurarse de la disponibilidad y trámite oportuno de la información correspondiente a los informes técnicos resultantes de la prestación del servicio.
11. Emplear los métodos definidos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente, que conduzcan a la identificación de elementos de mejora del desempeño de la organización.
12. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Estudiante de último nivel de tecnología informática y/o electrónica

**FORMACION**


- Nivel medio y/o avanzado en el manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel e Internet)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías Hardware disponibles (Servidores, estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, periféricos, Conectividad, Telecomunicaciones)
- Cursos y/o seminarios en tecnologías software disponibles (Sistemas operativos de red, sistemas operativos de usuarios, suite de oficinas, Herramientas de Productividad Empresarial y Personal)
- Cursos y/o seminarios en ventas

**HABILIDADES**

- Expresión verbal
- Capacidad de organización y planificación de actividades
- Responsabilidad en el manejo de información.
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, en relación a la recepción y suministro de información
- Habilidad en la interpretación de terminología referente a nuevas tecnologías hardware y software disponibles.

**EXPERIENCIA**

Experiencia de Un (1) año en áreas comerciales y de servicio al Cliente

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: INGENIERO DE SOPORTE TÉCNICO**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador de Soporte técnico**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, coordinar y ejecutar las actividades requeridas para el suministro de servicios de mantenimiento técnico y tecnológico en condiciones de oportunidad, flexibilidad y calidad en el servicio, estableciendo las relaciones de liderazgo necesarias para conducir al personal de la división hacia la mejora continua en la prestación de los servicios.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Implementar procesos de comunicación efectivos que aseguren la correcta comprensión de las necesidades de servicio manifestadas por el cliente.
3. Coordinar las actividades necesarias para garantizar el suministro de servicios de mantenimiento en condiciones de oportunidad y flexibilidad.
4. Identificar y revisar la información pertinente para el desarrollo del proceso de prestación del servicio.
5. Determinar y comunicar las actividades, acciones y recursos necesarios para la prestación del servicio.
6. Desarrollar actividades de análisis, diseño e implementación de cableado estructurado y de sistemas operativos de red, en atención de las necesidades de servicio expresadas por el cliente.
7. Desarrollar actividades de diagnóstico y reparación de equipos electrónicos, en atención de las necesidades expresadas por el cliente.
8. Asegurarse de la operación eficaz y eficiente de la prestación del servicio, con el propósito de incrementar la capacidad de la división para satisfacer a las partes interesadas.
9. Desarrollar las actividades de validación necesarias para asegurar la conformidad de los servicios suministrados con los requisitos establecidos por el cliente.

10. Implementar las actividades necesarias para asegurar de que cualquier cambio en los requisitos establecidos por el cliente respecto al servicio no afecte el cumplimiento de las programaciones establecidas.
11. Compartir el conocimiento y experiencia con el personal de la división que así lo requiera, mediante la participación activa en programas de capacitación, grupos y equipos de trabajo.
12. Coordinar el desarrollo y trámite oportuno de informes técnicos que permitan evidenciar la conformidad del servicio suministrado con las necesidades y expectativas de los clientes.
13. Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes respecto al suministro de servicios adicionales sean conocidas y atendidas por el personal de la empresa.
14. Asegurarse de la utilización de métodos eficaces y eficientes que conduzcan a la identificación de elementos de mejora del desempeño de la organización.
15. Comunicar de manera oportuna al Gerente de la División cualquier inconformidad manifestada por el Cliente, a fin de tomar los correctivos que sean prudentes para el caso.
16. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Eléctrica o Electrónica

**FORMACION**

- Curso de nivel medio de Inglés Técnico
- Certificación en Mantenimiento y Reparación de Computadores obtenida de Hewlett Packard o Compaq u otras de reconocimiento internacional como IBM, SCO, Cisco, Novell Netware
- Curso avanzado de ensamble de computadores e impresoras matriz de punto, de inyección, láser, Desigmjet (plotter)
- Cursos y/o seminarios avanzados en sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Profesional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Cursos y/o seminarios en Cableados estructurados

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Capacidad de liderazgo y manejo de grupos
- Iniciativa para el análisis y toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Capacidad de observación, cálculo, análisis y síntesis.
- Versatilidad para la venta de servicios
- Tacto y juicio para dar y recibir información al cliente interno y/o externo
- Reconocimiento de las principales partes de computadores e impresoras, así como de sus funciones
- Manejo de sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Professional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Capacidad de manejo e instalación de cableados estructurados
- Manejo de telecomunicaciones como tecnología inalámbrica, configuración Routers, Switch, concentradores, puentes.
- Manejo de buscadores en Internet y configuraciones de Proxys de navegación.
- Dominio de herramientas de diagnóstico como las incorporadas en los sistemas operativos, Norton Disk Doctor, Gost, Checkit.
- Dominio de herramientas de Hewlett Packard y Compaq para el diagnóstico y verificación de partes.

**EXPERIENCIA**

Cinco (5) años de experiencia en mantenimiento y reparación de computadores e impresoras.

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE LABORATORIO****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador de Soporte técnico****CARGOS SUPERVISADOS:** Auxiliar de laboratorio**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, ejecutar y coordinar los servicios de laboratorio, asegurando la identificación oportuna de las actividades necesarias, así como los recursos asociados para la ejecución y cumplimiento de una respuesta equilibrada a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Coordinar las actividades necesarias para garantizar una respuesta equilibrada a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo respecto a los servicios de laboratorio.
3. Determinar y comunicar las actividades, acciones y recursos necesarios para la prestación del servicio.
4. Identificar y revisar la información pertinente para el desarrollo del proceso de prestación del servicio.
5. Planificar y ejecutar las actividades de mantenimiento, reparación, mejora o actualización para los equipos que ingresen al laboratorio.
6. Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que sean suministrados por el cliente para su reparación, mantenimiento, mejora o actualización.
7. Implementar los procesos establecidos para el manejo, almacenamiento, conservación y entrega de los productos suministrados por el cliente.
8. Coordinar y controlar la ejecución de actividades del personal asignado a su cargo, así como del personal técnico que ejecute actividades en el laboratorio
9. Implementar las actividades necesarias para asegurar de que cualquier cambio en los requisitos establecidos por el cliente respecto al servicio no afecte la normal ejecución de las actividades del laboratorio.

10. Desarrollar las actividades de validación necesarias para asegurar la conformidad de los servicios suministrados con los requisitos establecidos por el cliente y demás partes interesadas.
11. Comunicar de manera oportuna a el (la) Asesor(a) comercial del C.A.S las necesidades de refacciones para la ejecución de la prestación del servicio.
12. Compartir el conocimiento y experiencia con el personal de la división que así lo requiera durante la prestación del servicio.
13. Participar de manera activa en programas de capacitación, grupos y equipos de trabajo.
14. Coordinar el desarrollo y trámite oportuno de informes técnicos que permitan evidenciar la conformidad del servicio suministrado con las necesidades y expectativas de los clientes.
15. Brindar asistencia telefónica al cliente cuando el caso así lo amerite.
16. Ejecutar revisiones periódicas de los procesos desarrollados en el laboratorio con el propósito de asegurarse de que las actividades ejecutadas sean coherentes con el plan de operación trazado.
17. Asegurarse de la utilización de métodos eficaces y eficientes que conduzcan a la identificación de elementos de mejora del desempeño de la organización.
18. Comunicar de manera oportuna al Gerente de la División cualquier inconformidad manifestada por el Cliente, a fin de tomar los correctivos que sean prudentes para el caso.
19. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Electrónica o Sistemas

**FORMACION**

- Curso de nivel medio de Inglés Técnico
- Certificación en Mantenimiento y Reparación de Computadores obtenida de Hewlett Packard o Compaq u otras de reconocimiento internacional como IBM, SCO, Cisco, Novell Netware


- Curso avanzado de ensamble de computadores e impresoras matriz de punto, de inyección, láser, Desigmjet (plotter)
- Cursos y/o seminarios avanzados en sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Profesional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Cursos y/o seminarios en Cableados estructurados

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Capacidad de liderazgo y manejo de grupos
- Iniciativa para el análisis y toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Capacidad de observación, cálculo, análisis y síntesis.
- Versatilidad para la venta de servicios
- Tacto y juicio para dar y recibir información al cliente interno y/o externo
- Reconocimiento de las principales partes de computadores e impresoras, así como de sus funciones
- Manejo de sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Professional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Manejo de buscadores en Internet y configuraciones de Proxys de navegación.
- Capacidad de manejo e instalación de cableados estructurados
- Dominio de herramientas de diagnóstico como las incorporadas en los sistemas operativos, Norton Disk Doctor, Gost, Checkit.
- Dominio de herramientas de Hewlett Packard y Compaq para el diagnóstico y verificación de partes.
- Responsabilidad por las tareas encomendadas

**EXPERIENCIA**

Tres (3) años de experiencia en reparación y mantenimiento de computadores e impresoras.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE LABORATORIO**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador de Soporte técnico**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Asegurar la ejecución coordinada de las actividades necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos del cliente interno y externo respecto a los servicios de laboratorio, en condiciones de oportunidad, flexibilidad y calidad en la ejecución del servicio.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Ejecutar las actividades necesarias para garantizar una respuesta equilibrada a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo respecto a los servicios de laboratorio.
3. Determinar y comunicar las actividades, acciones y recursos necesarios para la prestación del servicio.
4. Identificar y revisar la información pertinente para el desarrollo del proceso de prestación del servicio
5. Planificar y ejecutar las actividades de necesarias para los equipos que ingresen al laboratorio para su mantenimiento, reparación, mejora o actualización.
6. Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que sean suministrados por el cliente para su reparación, mantenimiento, mejora o actualización.
7. Implementar los procesos establecidos para el manejo, almacenamiento, conservación y entrega de los productos suministrados por el cliente.
8. Implementar las actividades necesarias para asegurar de que cualquier cambio en los requisitos establecidos por el cliente respecto al servicio no afecte la normal ejecución de las actividades del laboratorio.
9. Desarrollar las actividades de validación necesarias para asegurar la conformidad de los servicios suministrados con los requisitos establecidos por el cliente y demás partes interesadas.

10. Coordinar el desarrollo y trámite oportuno de informes técnicos que permitan evidenciar la conformidad del servicio suministrado con las necesidades y expectativas de los clientes.
11. Brindar asistencia telefónica al cliente cuando el caso así lo amerite.
12. Comunicar de manera oportuna a el (la) Asesor(a) comercial del C.A.S las necesidades de refacciones para la ejecución de la prestación del servicio.
13. Participar de manera activa en los programas de capacitación establecidos, así como en grupos y equipos de trabajo.
14. Asegurarse de la utilización de métodos eficaces y eficientes que conduzcan a la identificación de elementos de mejora del desempeño de la organización.
15. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Electrónica o Sistemas

**FORMACION**

- Curso básico de Inglés Técnico
- Curso avanzado de ensamble de computadores e impresoras matriz de punto, de inyección, láser, Desingjet (plotter)
- Cursos y/o seminarios avanzados en sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Profesional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.


**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Iniciativa para el análisis y toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Capacidad de observación, cálculo, análisis y síntesis.
- Tacto y juicio para dar y recibir información al cliente interno y/o externo
- Reconocimiento de las principales partes de computadores e impresoras, así como de sus funciones

- Manejo de sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Professional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Manejo de buscadores en Internet y configuraciones de Proxys de navegación.
- Capacidad de manejo e instalación de cableados estructurados
- Dominio de herramientas de diagnóstico como las incorporadas en los sistemas operativos, Norton Disk Doctor, Gost, Checkit.
- Responsabilidad por las tareas encomendadas

**EXPERIENCIA**

Tres (3) años de experiencia en reparación y mantenimiento de computadores e impresoras.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: TÉCNICO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador de Soporte técnico**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Identificar y ejecutar las actividades necesarias para asegurar el suministro de una respuesta de servicio al cliente que se ajuste a sus necesidades y expectativas, en consideración de las políticas disciplinarias, operativas y de calidad en el servicio establecidas en la empresa.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Asegurar y revisar la disponibilidad de información que describa las características del servicio de mantenimiento a ejecutar.
3. Implementar procesos de comunicación efectivos que aseguren la correcta comprensión de las necesidades de servicio manifestadas por el cliente.
4. Identificar los requisitos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo aquellos no especificados por el cliente pero necesarios para el desarrollo de las actividades de mantenimiento correctivo.
5. Desarrollar las actividades de mantenimiento correctivo en atención de las normas de operación y los procedimientos establecidos.
6. Notificar de manera oportuna a la Coordinación de Soporte Técnico cualquier observación o dificultad presentada durante la prestación del servicio.
7. Notificar de manera oportuna al cliente respecto a la necesidad de ejecutar actividades de mantenimiento complementarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos.
8. Comunicar de manera oportuna al Cliente o, en su defecto a la Coordinación de soporte técnico, respecto a la imposibilidad de ejecutar actividades de mantenimiento en el día y hora programados

9. Desarrollar las actividades de validación necesarias para asegurar la conformidad de los servicios suministrados con los requisitos del servicio especificados por el cliente.
10. Diligenciar con claridad la documentación establecida para el registro de las actividades desarrolladas en la prestación del servicio
11. Registrar toda observación que se genere como resultado de la prestación del servicio.
11. Asegurar la comunicación oportuna a el (la) Asesor(a) comercial de servicios las necesidades y expectativas de los clientes respecto al suministro de refacciones.
12. Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes, respecto al suministro de servicios adicionales, sean conocidas y atendidas por el personal de la empresa.
13. Coordinar el desarrollo y trámite oportuno de informes técnicos que permitan evidenciar la conformidad del servicio suministrado con las necesidades y expectativas de los clientes.
14. Asegurarse de la utilización de métodos eficaces y participar de manera activa en el análisis e innovación de los procesos.
15. Participar de manera activa en los programas de capacitación establecidos, así como en grupos y equipos de trabajo.
16. Participar en la ejecución de las actividades de mantenimiento desarrolladas en el laboratorio, cuando así sea determinado.
17. Comunicar de manera oportuna al Gerente de la División cualquier inconformidad manifestada por el Cliente, a fin de tomar los correctivos que sean prudentes para el caso.
18. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Electrónica o Sistemas

**FORMACION**


- Curso básico de Inglés Técnico
- Curso avanzado de ensamble de computadores e impresoras matriz de punto, de inyección, láser, Desigmjet (plotter)
- Cursos y/o seminarios avanzados en sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Profesional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Curso básico en cableado estructurado

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Iniciativa para el análisis y toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Capacidad de observación, cálculo, análisis y síntesis.
- Versatilidad para la venta de servicios
- Tacto y juicio para dar y recibir información al cliente interno y/o externo
- Reconocimiento de las principales partes de computadores e impresoras, así como de sus funciones
- Manejo de sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000 Professional, Windows NT 4.0, Windows 2000 Server, Linux, Novell Netware.
- Manejo de buscadores en Internet y configuraciones de Proxys de navegación.
- Capacidad de manejo e instalación de cableados estructurados
- Dominio de herramientas de diagnóstico como las incorporadas en los sistemas operativos, Norton Disk Doctor, Gost, Checkit.
- Domino básico en la instalación de cableados estructurados
- Responsabilidad por las tareas encomendadas

**EXPERIENCIA**

Tres (3) años de experiencia en reparación y mantenimiento de computadores e impresoras.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador de Soporte técnico**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Desarrollar una respuesta de servicio al cliente que se ajuste a sus necesidades y expectativas, en consideración de las políticas disciplinarias, operativas y de calidad en el servicio establecidas en la empresa, asegurando la comunicación oportuna de cualquier situación que indique la necesidad de ampliar los términos del servicio.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Asegurar y revisar la disponibilidad de información que describa las características del servicio de mantenimiento a ejecutar.
3. Implementar procesos de comunicación efectivos que aseguren la correcta comprensión de las necesidades de servicio manifestadas por el cliente.
4. Identificar los requisitos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo aquellos no especificados por el cliente pero necesarios para el desarrollo de las actividades.
5. Desarrollar las actividades de diagnóstico, limpieza y todas aquellas contenidas en las normas de operación y los procedimientos establecidos para el mantenimiento preventivo.
6. Notificar de manera oportuna a la Coordinación de Soporte Técnico cualquier observación o dificultad presentada durante la prestación del servicio.
7. Comunicar de manera oportuna al Cliente o, en su defecto a la Coordinación de soporte técnico, respecto a la imposibilidad de ejecutar actividades de mantenimiento en el día y hora programados
8. Notificar de manera oportuna al Cliente respecto a la necesidad de ejecutar actividades de mantenimiento complementarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos.

9. Diligenciar con claridad la documentación establecida para el registro de las actividades desarrolladas en la prestación del servicio
10. Registrar toda observación que se genere como resultado de la prestación del servicio.
11. Desarrollar las actividades de validación necesarias para asegurar la conformidad de los servicios suministrados con los requisitos de servicio establecidos por el cliente
12. Participar de manera activa en los programas de capacitación establecidos, así como en grupos y equipos de trabajo.
13. Asegurar la comunicación oportuna a el (la) Asesor(a) comercial de servicios las necesidades y expectativas de los clientes respecto al suministro de refacciones.
14. Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes, respecto al suministro de servicios adicionales, sean conocidas y atendidas por el personal de la empresa.
15. Coordinar el desarrollo y trámite oportuno de informes técnicos que permitan evidenciar la conformidad del servicio suministrado con las necesidades y expectativas de los clientes.
16. Comunicar de manera oportuna al Gerente de la División cualquier inconformidad manifestada por el Cliente, a fin de tomar los correctivos que sean prudentes para el caso.
17. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Estudiante en Tecnología Electrónica o de Sistemas

**FORMACION**

- Curso de mantenimiento y reparación de computadores e impresoras certificado por una entidad educativa acreditada


**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas moderadamente complejos
- Iniciativa para el análisis y toma de decisiones
- Memoria inmediata

- Capacidad de concentración prolongada
- Capacidad de observación, cálculo, análisis y síntesis.
- Versatilidad para la venta de servicios
- Tacto y juicio para dar y recibir información al cliente interno y/o externo
- Reconocimiento de las principales partes de computadores e impresoras, así como de sus funciones
- Manejo de básico de sistemas operativos Windows 95, Windows 98, Windows XP.
- Instalación y manejo de antivirus
- Responsabilidad por las tareas encomendadas

**EXPERIENCIA**

Un (1) año de experiencia en mantenimiento preventivo de computadores e impresoras.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE DE DIVISIÓN EQUIPOS Y SOFTWARE**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente General**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Asesor Comercial, Asesor de Créditos, Coordinador Comercial

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planear, organizar, coordinar y liderar las actividades de la División Equipos y Software, asegurando la gestión integrada del proceso de mercadeo y ventas en atención de las políticas de calidad y disciplina establecidas en la empresa, bajo una constante de mejoramiento continuo y crecimiento en apoyo de la gestión gerencial y con una orientación clara a la generación de valor agregado para los productos ofrecidos por la División.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Planear, organizar y evaluar las actividades de la división y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan su funcionamiento.
2. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, tecnológicos y financieros de la división y el cumplimiento de las metas y programas aprobados.
3. Velar por la elaboración, actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos para la división.
4. Determinar las actividades, acciones y recursos necesarios para la gestión comercial, con el fin de lograr los resultados planificados
5. Establecer y comunicar los procesos necesarios para la comercialización de productos informáticos que satisfagan los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
6. Identificar y determinar los requisitos legales y reglamentarios para la comercialización de productos informáticos, así como cualquier requisito adicional orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
7. Establecer e implementar los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.
8. Identificar y comunicar al cliente los requisitos legales, reglamentarios y los determinados por la organización para el suministro de productos informáticos.
9. Verificar que la información registrada en las órdenes de pedido sea consistente con los requisitos establecidos para el suministro de los productos demandados por los clientes.

10. Autorizar el suministro de los productos demandados por los clientes de conformidad con los requisitos establecidos.
11. Desarrollar las actividades necesarias para la orientación comercial efectiva de los productos ofrecidos por la división en los clientes del sector empresarial.
12. Asegurar el pago oportuno de las facturas emitidas por el proveedor respecto a los productos por él suministrados.
13. Hacer supervisiones periódicas y solucionar en primera instancia, los problemas emergentes en los grupos a su cargo.
14. Posibilitar el aporte del personal asignado en el análisis e innovación de los procesos de gestión comercial, mediante el fomento de la participación activa en equipos y grupos de trabajo
15. Identificar las necesidades y expectativas del personal en aspectos como el reconocimiento, la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal.
16. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar el clima organizacional y el nivel de capacitación y entrenamiento del personal adscrito a la división.
17. Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes de actividades establecidos, al tiempo que se escuchan sus sugerencias e inquietudes.
18. Establecer e implementar las actividades necesarias que conduzcan a la identificación y evaluación de los competidores en el mercado.
19. Identificar oportunidades del mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
20. Diseñar mecanismos que faciliten la comunicación con el cliente, al tiempo que permitan canalizar sus quejas, reclamos e inquietudes en aras del diseño de políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
21. Planificar y establecer procesos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente con el propósito de determinar su grado de satisfacción y anticipar sus necesidades futuras.
22. Coordinar y ejecutar de manera periódica la revisión e implementación de mecanismos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar información proveniente del cliente para la mejora del desempeño de la gestión comercial.

23. Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad, de acuerdo a lo planeado por el comité de calidad.
24. Constituirse en canal de información entre las áreas de la división que le reportan y el comité de calidad, respecto a las actividades propias del proceso de mejoramiento de la calidad.
25. Ejecutar revisiones periódicas del desempeño de la gestión comercial, mediante el seguimiento, verificación y análisis del comportamiento de los indicadores de gestión establecidos.
26. Presentar a la Gerencia General, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencie el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazados para la gestión comercial.
27. Establecer y verificar el cumplimiento de los resultados financieros que conduzcan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores
28. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título profesional en Administración de Empresas, Mercadeo o Ingeniería de Sistemas

**FORMACION**

- Cursos y/o seminarios de contratación estatal
- Curso avanzado de Windows, Word, Excel, Power Point e Internet
- Curso básico de Diseño (Corel Draw)
- Curso básico de ingles (comprensión de lectura)
- Cursos y/o seminarios de formación en nuevas tecnologías Software y Hardware
- Seminarios y/o Diplomados en Herramientas contables y financieras
- Seminarios y/o Diplomados en Gestión del Recurso Humano

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación

- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Memoria inmediata
- Capacidad de concentración prolongada
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet
- Manejo básico de Corel Draw.
- Conocimiento básico de leyes y regulaciones de contratación estatal
- Identificación y manejo de nuevas tecnologías de hardware y software disponibles.
- Conocimiento básico de herramientas financieras y contables
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano
- Capacidad de cálculo, análisis y síntesis.
- Creatividad
- Manejo de relaciones de dirección y organización

**EXPERIENCIA**

Como mínimo tres (3) años en ventas en el sector empresarial, Manejo de Equipos de Ventas y Relaciones Públicas

**NOMBRE DEL CARGO: COORDINADOR COMERCIAL****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente División Equipos y Software****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Asegurar el desarrollo de una gestión comercial integrada con los canales de distribución seleccionados, de manera que se propicie la comercialización de los productos ofrecidos en el mercado objetivo seleccionado y en atención de las directrices comerciales establecidas.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Recibir, identificar y asesorar los requerimientos del cliente con el propósito de suministrar una respuesta de servicio que se ajuste a sus necesidades y expectativas.
3. Asegurarse de la identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones del producto demandado por el cliente, para el desarrollo y trámite oportuno de la oferta comercial
4. Establecer las relaciones necesarias con los proveedores seleccionados para la consecución de información relevante a listados de precios y especificaciones de nuevas tecnológicas disponibles.
5. Apoyar la gestión comercial desarrollada por los asesores comerciales en la búsqueda de productos y precios no disponibles en los listados de precios emitidos por la Gerencia de División.
6. Verificar que la información registrada en las órdenes de pedido sea consistente con los requisitos establecidos para el suministro de los productos demandados por los clientes.
7. Identificar y comunicar al cliente los requisitos legales, reglamentarios y los determinados por la organización para el suministro de productos informáticos
8. Desarrollar la gestión comercial de los productos ofrecidos por la empresa, en atención de las necesidades y expectativas de los clientes activos de la empresa, del usuario final y de las demás partes interesadas.

9. Utilizar de manera apropiada los procesos de comunicación definidos con el propósito de ejecutar el seguimiento correspondiente a las ofertas comerciales presentadas.
10. Participar con la Gerencia de la División en la identificación y evaluación de competidores, identificación de oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
11. Participar de manera activa en grupos y equipos de trabajo, orientados al análisis, revisión y mejora de los procesos de gestión comercial.
12. Ejecutar la gestión comercial asegurando el cumplimiento de los resultados financieros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
13. Desarrollar actividades de mercadeo y comercialización de productos con los Clientes Distribuidores de la División.
14. Coordinar la asistencia y participación en eventos programados y ejecutados por fabricantes y/o mayoristas de productos tecnológicos.
15. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Tecnólogo en Sistemas o Mercadeo

**FORMACION**

- Curso avanzado de Windows, Word, Excel, Power Point e Internet.
- Cursos y/o seminarios de formación en nuevas tecnologías Software y Hardware
- Seminarios y/o Diplomados en Herramientas contables y financieras


**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas bajo el control del jefe inmediato
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Desarrollo de actividades de planeación
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Tacto y juicio para el manejo de contactos moderadamente importantes, con el cliente interno y/o externo.

- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet
- Identificación y manejo de nuevas tecnologías de hardware y software disponibles.
- Conocimiento básico de herramientas financieras y contables
- Responsabilidad en el manejo de la información suministrada y recibida

**EXPERIENCIA**

Un (1) año en ventas

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente División Equipos y Software**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar las actividades necesarias para asegurar la orientación comercial de los productos ofrecidos por la división en consideración de las necesidades y expectativas de los clientes, así como de sus requisitos de aceptación, de manera que se propicie un incremento en el nivel de participación en el mercado.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Recibir, identificar y asesorar los requerimientos del cliente con el propósito de suministrar una respuesta de servicio que se ajuste a sus necesidades y expectativas.
3. Asegurarse de la identificación oportuna, eficaz y precisa de las necesidades y especificaciones del producto demandado por el cliente, para el desarrollo y trámite oportuno de la oferta comercial
4. Verificar que la información registrada en las órdenes de pedido sea consistente con los requisitos establecidos para el suministro de los productos demandados por los clientes.
5. Identificar y comunicar al cliente los requisitos legales, reglamentarios y los determinados por la organización para el suministro de productos informáticos
6. Desarrollar la gestión comercial de los productos ofrecidos por la empresa, en atención de las necesidades y expectativas de los clientes persona natural, microempresas, pymes y grandes empresas.
7. Utilizar de manera apropiada los procesos de comunicación definidos con el propósito de ejecutar el seguimiento correspondiente a las ofertas comerciales presentadas.
8. Participar con la Gerencia de la División en la identificación y evaluación de competidores, identificación de oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
9. Participar de manera activa en grupos y equipos de trabajo, orientados al análisis, revisión y mejora de los procesos de

gestión comercial.

10. Ejecutar la gestión comercial asegurando el cumplimiento de los resultados financieros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.

11. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Estudiantes de últimos semestres de Mercadeo, Tecnología en Sistemas o Administración

#### FORMACION


- Curso avanzado de Windows, Word, Excel, Power Point e Internet.
- Cursos y/o seminarios de formación en nuevas tecnologías Software y Hardware
- Seminarios y/o Diplomados en Herramientas contables y financieras

#### HABILIDADES

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas bajo el control del jefe inmediato
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para el manejo de contactos moderadamente importantes, con el cliente interno y/o externo.
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet
- Identificación y manejo de nuevas tecnologías de hardware y software disponibles.
- Responsabilidad en el manejo de la información suministrada y recibida.

#### EXPERIENCIA

Un (1) año en ventas

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: ASESOR DE CRÉDITOS**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente División Equipos y Software**


**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Coordinar y ejecutar las actividades necesarias para la recepción, revisión, manejo y seguimiento de la documentación requerida para el tramite de las solicitudes de crédito de manera que se asegure el suministro de los productos en atención de los requisitos establecidos.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Verificar que la documentación recibida por los asesores comerciales para la solicitud de créditos especiales se ajuste a los requisitos de diligenciamiento y soportes establecidos para la misma.
2. Establecer seguimiento de los documentos recibidos por los asesores comerciales a fin de dar trámite a las solicitudes de crédito presentadas.
3. Tramitar la documentación soporte para la solicitud de créditos hacia las entidades financieras con las que se tiene convenio para crédito especial.
4. Participar con la Gerencia de División en la evaluación de la documentación tramitada ante las entidades financieras con las que se tiene suscrito convenio.
5. Apoyar la gestión de los asesores comerciales orientando respecto al mecanismo apropiado para la recolección de la información necesaria para el trámite de las solicitudes de crédito.
6. Participar de manera activa en grupos y equipos de trabajo, orientados al análisis, revisión y mejora de los procesos de gestión comercial
7. Ejecutar la gestión comercial asegurando el cumplimiento de los resultados financieros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores
8. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Estudiante de últimos semestres de Mercadeo o Administración

#### FORMACION


- Curso avanzado de Windows, Word, Excel, Power Point e Internet.
- Seminarios y/o Diplomados en Herramientas de análisis y gestión financiera.

#### HABILIDADES

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos bajo el control del jefe inmediato
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo.
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet
- Responsabilidad en el manejo de la información suministrada y recibida.
- Conocimiento básico de herramientas contables y financieras.
- Conocimiento y manejo de procedimientos para la adjudicación de créditos financieros.

#### EXPERIENCIA

Un (1) año en cargos administrativos (Secretaría Comercial o de Gerencia)

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE DE DIVISION CAPACITACION**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente General**

**CARGOS SUPERVISADOS:** Director Comercial, Coordinador

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planear, organizar y coordinar las actividades de la División Capacitación en atención de las políticas de calidad y disciplinarias establecidas en la empresa, estableciendo las relaciones de liderazgo necesarias para asegurar que el personal involucrado con la prestación de servicios de capacitación en sistemas informáticos orienten sus acciones a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y la mejora continua.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Planear, organizar y evaluar las actividades de la división y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan su funcionamiento.
2. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, tecnológicos y financieros de la división y el cumplimiento de las metas programadas aprobadas.
3. Velar por la elaboración, actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos para la división.
4. Establecer y comunicar los procesos necesarios para el suministro de servicios de capacitación que satisfagan los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
5. Diseñar e implementar actividades de capacitación innovadoras que satisfagan las necesidades de los clientes.
6. Establecer e implementar los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.
7. Identificar y participar en licitaciones a nivel nacional donde se ofrezcan los servicios de la división capacitación.
8. Establecer, de manera conjunta con el Director comercial, actividades tendientes al posicionamiento de los servicios ofrecidos por la División, así como el afianzamiento en los mercados ya existentes.
9. Identificar las necesidades y expectativas del personal en aspectos como el reconocimiento, la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal.
10. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar el clima organizacional y el nivel de capacitación

y entrenamiento del personal adscrito a la división.

11. Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes y actividades establecidos, al tiempo que se escuchan sus sugerencias e inquietudes.
12. Planificar y establecer procesos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente con el propósito de determinar su grado de satisfacción y anticipar sus necesidades futuras.
13. Coordinar y ejecutar de manera periódica la revisión e implementación de mecanismos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar información proveniente del cliente para la mejora del desempeño en la prestación del servicio y en la gestión comercial.
14. Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad, de acuerdo a lo planteado por el comité de calidad.
15. Constituirse en canal de información entre las áreas de la división que le reportan y el comité de calidad, respecto a las actividades propias del proceso de mejoramiento de la calidad.
16. Ejecutar revisiones periódicas del desempeño de la prestación del servicio de capacitación y de la gestión comercial, mediante el seguimiento, verificación y análisis del comportamiento de los indicadores de gestión establecidos.
17. Presentar a la Gerencia General, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencie el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para la gestión de la división a cargo.
18. Establecer y verificar el cumplimiento de los resultados financieros que conduzcan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
19. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Título Profesional en Ingeniería de Sistemas.

**FORMACION**

- Cursos y/o seminarios en Mercadeo y Administración.
- Curso básico de Diseño (CorelDraw, Pothoshop)
- Curso básico de Ingles (comprensión de lectura)
- Cursos y/o seminarios de nuevas tecnologías.
- Seminarios y/o Diplomados en Gestión del Recurso Humano
- Seminarios de Redes y Programación
- Estar en continua actualización de tecnología de punta.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación.
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Capacidad para diseñar o modificar cualquier tipo de capacitación.
- Manejo básico de un editor Gráfico.
- Conocimiento básico de herramientas financieras y contables.
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano.
- Manejo de relaciones de dirección y organización.

**EXPERIENCIA**

Como mínimo tres (3) años en ventas en el sector empresarial, manejo de fuerzas de ventas y relaciones públicas.

**NOMBRE DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente División Capacitación****CARGOS SUPERVISADOS:** Coordinador, Asesor Comercial**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Asegurar el desarrollo de estrategias comerciales que conduzcan al manejo acertado del proceso de mercadeo y ventas para el logro de los objetivos de la empresa, bajo una constante de mejoramiento continuo y crecimiento, en apoyo de la gestión gerencial y con una orientación clara a la generación de valor agregado para servicios ofrecidos por la División.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Determinar las actividades, acciones y recursos necesarios para la gestión comercial, con el fin de lograr los resultados planificados.
2. Garantizar un trato amable, cordial que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidos en la empresa.
3. Apoyar la gestión comercial desarrollada por los coordinadores y asesores en la identificación y selección de oportunidades de suministro de servicios de capacitación a clientes particulares e institucionales.
4. Establecer e implementar iniciativas comerciales para los servicios de capacitación ofrecidos, en atención de las necesidades y expectativas de los clientes activos de la empresa, del usuario final y de las demás partes interesadas.
5. Participar con la Gerencia de la División en la identificación y evaluación de competidores, identificación de oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
6. Participar de manera activa en grupos y equipos de trabajo, orientados al análisis, revisión y mejora de los procesos de la gestión comercial.
7. Asegurar que el personal involucrado con la Gestión comercial comunique al cliente los requisitos legales, reglamentarios y los determinados por la organización para el suministro de servicios de capacitación.
8. Establecer e implementar las actividades necesarias que conduzcan a la identificación y evaluación de los competidores en el mercado.

9. Identificar oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
10. Desarrollar actividades de mercadeo y comercialización de los productos de la División.
11. Posibilitar el aporte del personal asignado en el análisis e innovación de los procesos de gestión comercial, mediante el fomento de la participación activa en equipos y grupos de trabajo.
12. Coordinar y ejecutar de manera periódica la revisión e implementación de mecanismos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar información proveniente del cliente para la mejora del desempeño de la gestión comercial.
13. Ejecutar revisiones periódicas del desempeño de la gestión comercial, mediante el seguimiento, verificación y análisis del comportamiento de los indicadores de gestión establecidos.
14. Planificar y establecer procesos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente con el propósito de determinar su grado de satisfacción y anticipar sus necesidades futuras.
15. Asegurar el cumplimiento de los resultados financieros establecidos que conduzcan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
16. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título Profesional en Ingeniería de Sistemas ó Mercadeo.

**FORMACION**

- Cursos de Informática
- Curso básico de Diseño (CorelDraw, Pothoshop)
- Cursos y/o Seminarios de nuevas tecnologías.
- Seminarios v/o Diplomados en Gestión del Recurso Humano


**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación.

- Manejo básico de un editor Gráfico.
- Conocimiento básico de herramientas financieras y contables.
- Capacidad de manejo y promoción del recurso humano.
- Manejo de relaciones de dirección y organización.

**EXPERIENCIA**

Como mínimo Un (1) año en ventas en el sector empresarial, manejo de fuerzas de ventas y relaciones públicas.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Comercial**


**CARGOS SUPERVISADOS: Ninguno**

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Participar en el diseño e implementación de estrategias comerciales orientadas a afianzar la imagen institucional y a la consecución de nuevos mercados, al tiempo que se mantiene la cuota de participación en los existentes, asegurando la correcta orientación al cliente respecto a los servicios de capacitación ofrecidos..

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
2. Recibir, identificar y asesorar los requerimientos del cliente con el propósito de suministrar una respuesta de servicio que se ajuste a sus necesidades y expectativas.
3. Implementar las disposiciones comerciales establecidas respecto a los programas de capacitación vigentes, considerando las necesidades y expectativas de los clientes persona natural, microempresas, pymes y grandes empresas.
4. Ejecutar la gestión comercial asegurando el cumplimiento de los resultados financieros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
5. Registrar en la base de datos los clientes que llamen o se presenten buscando información sobre las diferentes áreas de capacitación que ofrece la empresa.
6. Realizar un seguimiento progresivo a los diferentes referidos almacenados en las bases de datos de la división.
7. Responder por la cartera generada por los clientes que se facturen a su código.
8. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Estudiante de últimos semestres de Ingeniería de Sistemas, Administración ó Mercadeo.

#### FORMACION

- Cursos de Informática Básica y Avanzada.
- Cursos y/o Seminarios de nuevas tecnologías.
- Seminarios de atención al cliente.
- Cursos y/o seminarios de ventas.

#### HABILIDADES

- Expresión verbal
- Creatividad
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para el manejo de contactos moderados importantes, con el cliente interno y externo.
- Manejo amplio en herramientas de Informática e Internet.
- Responsabilidad en el manejo de la información suministrada y recibida.

#### EXPERIENCIA


Como mínimo Un (1) año en ventas.

**NOMBRE DEL CARGO: COORDINADOR****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente División Capacitación****CARGOS SUPERVISADOS:** Docentes, Técnico**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, coordinar y supervisar las actividades propias a la prestación del servicio de capacitación con el propósito de asegurar el suministro de un servicio que se ajuste a los requerimientos del cliente, al tiempo que se identifican potenciales fuentes de mejora para el mismo.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidos en la empresa.
2. Apoyar la gestión comercial desarrollada por los asesores comerciales en la identificación y selección de oportunidades de suministro de servicios de capacitación.
3. Implementar las disposiciones comerciales establecidas respecto al suministro de servicios de capacitación en consideración de las necesidades y expectativas de los clientes activos de la empresa, del usuario final y de las demás partes interesadas.
4. Ejecutar la gestión comercial asegurando el cumplimiento de los resultados financieros que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas de los dueños e inversores.
5. Participar con la Dirección Comercial en la identificación y evaluación de competidores, identificación de oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras.
6. Participar de manera activa en grupos y equipos de trabajo, orientados al análisis, revisión y mejora de los procesos de la gestión comercial.
7. Responder por el buen funcionamiento de las aulas y equipos de la División.
8. Vigilar y hacer cumplir cada uno de los compromisos adquiridos por los docentes.
9. Llevar actualizados los parceladores, recibir y verificar las cuentas de cobro enviadas por los docentes al final del mes.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

10. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Título Tecnológico en Ingeniería de Sistemas, Mercadeo ó Administración.

#### FORMACION

- Cursos de Informática Básica y Avanzada.
- Cursos y/o Seminarios de nuevas tecnologías.
- Seminarios de atención al cliente.

#### HABILIDADES

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas bajo el control de jefe inmediato
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para el manejo de contactos moderados importantes, con el cliente interno y externo.
- Manejo amplio en herramientas de Informática e Internet.
- Responsabilidad en el manejo de la información suministrada y recibida
- Manejo de Gropos de trabajo

#### EXPERIENCIA

Como mínimo Un (1) año en labores de coordinación y ventas.

**NOMBRE DEL CARGO: DOCENTE****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar y ejecutar las actividades de capacitación en consideración de las características particulares del ciclo de formación así como de las necesidades manifiestas o implícitas del cliente y de las disposiciones operacionales y disciplinarias establecidas.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidos en la empresa.
2. Garantizar una excelente calidad en la enseñanza suministrada, que valla de acorde a la Política de Calidad de la empresa.
3. Registrar la asistencia de los estudiantes participantes en las capacitaciones.
4. Vigilar el funcionamiento de las aulas y equipos reportando las novedades que se presenten en los formatos establecidos.
5. Cumplir con la puntualidad y presentación personal exigida por la empresa
6. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título profesional ó Tecnológico en Ingeniería de Sistemas ó afines.

**FORMACION**

- Cursos de Informática Básica, Avanzada, Internet y Diseño Gráfico.
- Cursos y/o Seminarios actualización de nuevas tecnologías.
- Seminarios de pedagogía ó docencia
- Seminarios de actualización en Redes, Programación, Diseño.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas bajo el control del jefe inmediato
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Tacto y juicio para el manejo de contactos moderados importantes, con el cliente interno y externo.
- Manejo amplio en herramientas de Informática e Internet.
- Buena disposición para la Docencia.
- Tener metodología de enseñanza expresando claramente sus conocimientos.
- Sentido de la responsabilidad y organización.

**EXPERIENCIA**

Como mínimo Un (1) año de experiencia en docencia.

**NOMBRE DEL CARGO: TECNICO****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Coordinador****CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos informáticos de la División Capacitación, previendo cualquier situación que pueda afectar la prestación de los servicios.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Garantizar un trato amable, cordial que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidos en la empresa.
2. Realizar un mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos de la división.
3. Resolver fallas de equipos y de la red de la empresa.
4. Llevar un registro de los inventarios de los equipos.
5. Cumplir con la puntualidad y presentación personal exigida por la empresa
6. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título profesional ó Tecnológico en Ingeniería de Sistemas.

**FORMACION**

- Cursos y actualizaciones en mantenimiento de Computadores.
- Cursos y/o Seminarios actualización de nuevas tecnologías.
- Seminarios de actualización en Redes y Hardware.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas bajo el control del jefe inmediato
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Habilidad para resolver problemas de Hardware y Software
- Manejo amplio en herramientas de Informática e Internet.
- Sentido de la responsabilidad y organización.

**EXPERIENCIA**

Como mínimo Un (1) año de experiencia como técnico en computadores.

**NOMBRE DEL CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION****CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente General****CARGOS SUPERVISADOS:** Auditor Interno**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Asegurar el establecimiento, implementación y gestión eficaz del sistema de gestión de la calidad en la organización, determinando los criterios necesarios para asegurar la operación y control eficaz de los procesos en él enmarcados, de manera que se conduzca a la organización bajo una constante de mejora continua.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de toda la organización.
2. Asegurarse de que se establecen implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema gestión de la calidad.
3. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
  - Asegurarse de que la secuencia e interacción de los procesos se diseñan para lograr eficaz y eficientemente los objetivos.
  - Asegurarse de que los elementos de entrada, las actividades y los elementos de salida de los procesos están claramente definidos y son controlados.
4. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean efectivos.
5. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
6. Asegurarse de la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización y de apoyo.
7. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

8. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
9. Obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema gestión de la calidad.
10. Definir la documentación necesaria incluyendo los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener una adecuada estructura documental para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización, teniendo en cuenta:
  - Requisitos contractuales de los clientes y otras partes interesadas.
  - Aplicación de normas internacionales, nacionales, regionales y del sector industrial.
  - Requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
  - Información determinada por la propia organización.
11. Establecer los procedimientos necesarios para realizar un adecuado control a la documentación (incluidos los registros); teniendo en cuenta:
  - La revisión de los documentos antes de la aprobación por parte del responsable del proceso implicado.
  - Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y hacerlos aprobar nuevamente.
  - Asegurarse del tratamiento adecuado que se debe dar a los documentos de origen externo.
  - Asegurarse de que los documentos están identificados, evidencian su estado de revisión y se encuentran disponibles en los puntos de uso.
12. Establecer los objetivos de la calidad.
13. Comunicar los objetivos de calidad a todo el personal de la organización de tal forma que garantice su entendimiento y puedan contribuir a su logro.
14. Determinar los recursos necesarios, tales como financieros y de infraestructura para el logro de los objetivos de calidad.
15. Establecer indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño de la organización.
16. Mantener la integridad del S.G.C. cuando se planifiquen e implementen cambios en este.
17. Identificar las características críticas o significativas de los productos y los procesos con el fin de desarrollar un plan eficaz y eficiente para controlar y dar seguimiento a las actividades dentro de sus procesos

18. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

**COMPETENCIAS DEL CARGO****EDUCACION**

Título profesional en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial

**FORMACION**


- Cursos y/o seminarios en Relaciones Interpersonales
- Seminarios en Sistemas de Gestión de la Calidad
- Diplomado en Gestión Empresarial
- Diplomado de Auditor Interno de Calidad
- Cursos y/o seminarios en Balanced Scorecard.

**HABILIDADES**

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Capacidad de concentración prolongada
- Compromiso y habilidad para el trabajo bajo presión
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel.
- Capacidad de cálculo, análisis y síntesis.
- Manejo de relaciones de dirección y organización.

**EXPERIENCIA**

Uno (1) o Dos (2) años de experiencia en cargos similares

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

**NOMBRE DEL CARGO: AUDITOR INTERNO**

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Representante de la Dirección.**


**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

**OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Planificar las actividades de auditoria para el sistema de gestión de calidad de la organización, considerando el estado y la importancia de los procesos y de las áreas a auditar y estableciendo las conclusiones que conduzcan a la mejora continua de la organización.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

1. Llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas (exceptuando a su propio trabajo u área) para determinar si el S.G.C.:
  - Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2000 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
  - Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
2. Planificar un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, se debe seguir el procedimiento establecido para tal fin.
3. Definir los objetivos de la auditoria interna de calidad con el representante legal.
4. Coordinar con los otros auditores internos de calidad la logística de las auditorias.
5. Identificar, consolidar y reportar los hallazgos de las auditorias a la dirección de la empresa y a los respectivos responsables de los procesos, con el propósito de determinar las acciones correctivas o preventivas que mejor apliquen según el caso.
6. Llevar a cabo la selección, entrenamiento y evaluación de nuevos auditores de calidad cada año, cuando con la rotación normal de personal de toda organización, se precisa volver a nombrar y entrenar auditores internos de calidad.
7. Llevar a cabo ejercicios prácticos de entrenamiento y reentrenamiento de auditores internos de calidad. Debe detectar las debilidades de su equipo auditor y mejorar.
8. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

	MULTICOMPUTO LTDA.
	PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN: Aplica a todas	MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS DEL CARGO

#### EDUCACION

Título profesional en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial

#### FORMACION

- Cursos y/o seminarios en Relaciones Interpersonales
- Seminarios en Sistemas de Gestión de la Calidad
- Diplomado en Gestión Empresarial
- Diplomado de Auditor Interno de Calidad
- Cursos y/o seminarios en Balanced Scorecard.

#### HABILIDADES

- Capacidad de análisis para la resolución de problemas complejos
- Expresión verbal
- Manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad de ejecución de actividades de planeación
- Capacidad de manejo y liderazgo de grupos
- Iniciativa para la toma de decisiones
- Capacidad de concentración prolongada
- Compromiso y habilidad para el trabajo bajo presión
- Tacto y juicio para el manejo de contactos importantes, con el cliente interno y/o externo
- Manejo amplio y suficiente de herramientas de Windows, Word, Excel.
- Capacidad de cálculo, análisis y síntesis.
- Manejo de relaciones de dirección y organización.

#### EXPERIENCIA

Uno (1) o Dos (2) años de experiencia en cargos similares

## **ANEXO C**

# **LISTA DE CHEQUEO Y DE VERIFICACION PARA LA AUDITORIA DE SUFICIENCIA**

**PLANEAR**

- ¿Cual es el objetivo de este proceso?
- ¿Quienes son los dueños de este proceso?
- ¿Como se relacionan estos objetivos con los objetivos de calidad?
- ¿Cuales requisitos se han identificado; cliente, ley, organización?
- ¿Cuales son las entradas de este proceso?
- ¿Cuales son los recursos requeridos en este proceso?
- ¿Cuales métodos son utilizados ara controlar este proceso?
- ¿Cuales son los parámetros para controlar este proceso?
- ¿En donde evidencia la planificación de este proceso?
- ¿Lo visto corresponde con lo planificado (Documentos y manual)?
- Evaluar los cambios
- ¿Cuales son los parámetros para controlar este proceso?

**HACER**

- Revisar registro y evidencias de la ejecución de los procesos resultados vs. métodos: trazabilidad

**VERIFICAR**

- ¿Cuales métodos se aplican para monitorear este proceso?
- Permítame evidencias del monitoreo de los procesos
- ¿Cuando fue la ultima auditoria interna a este proceso?
- ¿Cuales indicadores se tienen de la medición de este proceso?
- Evidencias de esos indicadores
- Permítame el plan de acción para este proceso

	LISTA DE CHEQUEO AUDITORIAS
	RMC-08-00

## ACTUAR

- ¿Como evidencia el análisis de los datos del monitoreo del proceso?
- ¿Como evidencia en análisis de los datos de la medición del proceso?
- ¿Hay datos de monitoreo y medición por fuera de las especificaciones?
- ¿Cuales acciones correctivas se han identificado?
- Verificar cumplimiento y eficacia de acciones correctivas, preventivas
- ¿Hay acciones de mejora?

## PREGUNTAS ESPECÍFICAS PARA LOS PROCESOS

### 1. ALTA DIRECCION

- 1.1. ¿Como esta integrada la mejora de los procesos en la planeación estratégica?
- 1.2. ¿Como esta involucrada la alta dirección en la mejora de los procesos?
- 1.3. ¿De cuales procesos es responsable directamente la dirección
- 1.4. ¿Cuales son los indicadores con los que la gerencia monitorea la eficacia de la organización?
- 1.5. ¿Cuales son los objetivos concretos de los indicadores?
- 1.6. ¿Como se comunican los objetivos de los procesos de los procesos en los diferentes niveles de la organización?

### 2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

- 2.1. ¿Donde están definidos los dueños de los procesos?
- 2.2. ¿Como asignan la responsabilidad y la autoridad para mejorar los procesos?
- 2.3. ¿Cual es la metodología para orientar los procesos de la organización en torno a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes?

- 2.4. ¿Con que frecuencia se realizan las revisiones a los procesos para determinar su adecuación?
- 2.5. ¿Como se comunican los resultados a la organización y al cliente?
- 2.6. ¿Cuales son las acciones preventivas y correctivas implementadas en el último trimestre?

### 3. DUEÑOS DE LOS PROCESOS

- 3.1. ¿Quienes son los proveedores de este proceso?
- 3.2. ¿Que suministran como entrada para este proceso?
- 3.3. ¿Cuales son las salidas de este proceso?
- 3.4. ¿Para que procesos clientes van estas salidas?
- 3.5. ¿Como se tienen en cuenta las necesidades de los clientes en este proceso?
- 3.6. ¿Cuales son los parámetros a controlar en este proceso?
- 3.7. ¿Cuales son los indicadores de seguimiento de seguimiento del proceso?
- 3.8. ¿Cual es la metodología para la toma de datos?
- 3.9. ¿Como se implementan las decisiones basadas en estos datos?
- 3.10. ¿Con que otros procesos se interrelacionan este proceso?
- 3.11. ¿Cuales son los procesos de apoyo?
- 3.12. ¿Como controla los puntos de interrelación?
- 3.13. ¿Que documentos se originan en este proceso?
- 3.14. ¿Que requisitos de ley son aplicables?
- 3.15. ¿Como es la forma de proceder en caso de estar por fuera de los limites del proceso?
- 3.16. ¿Como se utilizan los resultados para la mejora del proceso?
- 3.17. ¿Actualmente que puede mejorar en el proceso?
- 3.18. ¿Como se relacionan los objetivos del proceso con los de calidad?  
Con los estratégicos

**LISTA DE VERIFICACION AUDITORIAS**

RMC-09-00

<b>PROCESO AUDITADO:</b>	<b>FECHA:</b>
	<b>AUDITORIA No.</b>
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>	
<b>REQUISITOS NTC ISO 9001:2000 ASOCIADOS:</b>	

<b>REQUISITO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**CLIENTES DEL PROCESO****ENTRADAS****SALIDAS**

RESULTADOS

REQUISITOS POR CUMPLIR (CLIENTE, LEGALES, ORGANIZACIÓN)

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCESO (FLUJO DEL PROCESO)

DOCUMENTACION DEL S.G.C APLICABLE AL PROCESO

CRITERIOS Y METODOS PARA LA OPERACIÓN Y EL CONTROL DEL PROCESO

MONITOREO (SEGUIMIENTO DEL PROCESO)

MEDICION DEL PROCESO (INDICADORES)

ACCIONES DE MEJORAMIENTO IMPLEMENTADAS EN EL PROCESO

REGISTRO/EVIDENCIA/COMENTARIOS DE LA AUDITORIA

**ANEXO D**

**INFORME DE AVANCE**

INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACION SGC																		
MES DE INFORME				OCTUBRE														
EMPRESA				MULTICOMPUTO LTDA.														
FECHA DE INICIO		OCTUBRE 11 DE 2004		FECHA DE TERMINACIÓN		OCTUBRE 15 DE 2004												
0. Capacitación																		
1. Definido informalmente, no está definido																		
2. Se tiene documentado pero no está normalizado.																		
3. Preparación de documentos/análisis de la información																		
4. Revisión de los documentos, revisión de la información.																		
5. Aprobación de los documentos o la metodología por parte de la gerencia																		
6. Implementación y adecuación de ajustes																		
7. En proceso de Auditoria Interna.																		
8. En proceso de Acciones correctivas y/o preventivas																		
9. Para preauditoría																		
10. Cierre de No conformidades																		
<b><u>REQUISITOS NTC ISO 9001: 2000.</u></b>				0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>AVANCE</b>			
														ACT.	ETAPA			
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Requisitos Generales	Identificación de procesos	1	1	1	1	1	1	1	1						63,64	60,606	
		Secuencia e interacción de procesos	1	1	1	1	1	1	1	1								63,64
		Métodos de control	1	1	1	1	1	1	1									54,55
	Requisitos de Documentación	Estructura de la documentación	1	1	1	1	1	1	1								54,55	59,091
		Manual de Calidad	1	1	1	1	1	1	1								54,55	
		Control de los documentos	1	1	1	1	1	1	1	1							63,64	
		Control de los registros	1	1	1	1	1	1	1	1							63,64	
5. RESPONSABILIDAD GERENCIAL	Compromiso de la Dirección	Comunicación de requisitos del cliente y legales	1	1	1	1										36,36	48,485	
		Política de Calidad	1	1	1	1	1	1	1	1								63,64
		Disponibilidad de recursos	1	1	1	1	1											45,45
	Enfoque al cliente	Determinación de requisitos del cliente	1	1	1	1											36,36	45,455
		Cumplimiento de los requisitos del cliente	1	1	1	1											36,36	
		Evaluación de la satisfacción del cliente	1	1	1	1	1	1	1	1							63,64	
	Política de Calidad	adecuación de la política de calidad	1	1	1	1	1										45,45	33,333
		Comunicación y entendimiento	1	1	1												27,27	
		Revisión continua	1	1	1												27,27	
	Planificación	Objetivos de Calidad	1	1	1	1	1	1	1	1							63,64	57,576
Planeación estratégica		1	1	1	1	1	1	1								54,55		
Planificación de la calidad		1	1	1	1	1	1	1								54,55		
Responsabilidad, autoridad y comunicación	Responsabilidad y autoridad	1	1	1	1											36,36	48,485	
	Representante de la dirección	1	1	1	1	1										45,45		
	Comunicación interna	1	1	1	1	1	1	1	1							63,64		
Responsabilidad, autoridad y comunicación	Revisión por la Dirección	1	1	1												27,27	27,273	
	Resultados de la revisión	1	1	1												27,27		
6. GESTIÓN DE RECURSOS	Provisión de recursos	Determinación de Recursos	1	1	1	1										36,36	36,364	
		Asignación de recursos	1	1	1	1												36,36
	Recursos Humanos	Competencia del personal	1	1	1	1	1										45,45	41,818
		Formación	1	1	1	1	1										45,45	
		Eficacia de la formación	1	1	1	1											36,36	
		Conciencia del personal	1	1	1	1	1										45,45	
		Infraestructura	1	1	1	1											36,36	
7. REALIZACIÓN	Planificación del	Planificación del proceso	1	1	1	1	1	1								54,55	54,545	

DEL PRODUCTO	producto	Desarrollo de los procesos	1	1	1	1	1	1									54,55	AVANCE		
		Requisitos del producto	1	1	1	1	1	1											54,55	ACT.
		<b><u>REQUISITOS NTC ISO 9001: 2000.</u></b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Procesos relacionados con el cliente	Identificación	1	1	1	1	1	1										54,55	51,515	
		Revisión	1	1	1	1	1													45,45
		Comunicación con el cliente	1	1	1	1	1	1												
	Diseño y Desarrollo (D&D)	Planificación del D&D																	0	0
		Entradas del D&D																	0	
		Resultados del D&D																	0	
		Revisión del D&D																	0	
		Verificación del D&D																	0	
		Validación del D&D																	0	
		Control de cambios del D&D																	0	
	Compras	Clasificación de productos	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	60,606
		Proceso de compras	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	
		Definición de req. de los productos	1	1	1	1	1												45,45	
		Evaluación de proveedores	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	
		Selección de proveedores	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	
		Verificación del producto comprado	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	
	Producción y prestación del servicio	Control del producto y de la prestación del servicio	1	1	1	1	1	1	1										54,55	54,545
		Validación del proceso de producción y/o servicio	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	
		Identificación del producto y/o servicio	1	1	1	1	1	1	1										54,55	
		Trazabilidad del producto y/o servicio	1	1	1	1	1	1	1										54,55	
		Propiedad del cliente	1	1	1	1	1	1	1										54,55	
		Preservación del producto y/o servicio	1	1	1	1	1	1											45,45	
	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Definición de mediciones críticas	1	1	1														27,27	27,273
		inventario de equipo	1	1	1														27,27	
		plan de adquisición de los dispositivos de seg.y medición	1	1	1														27,27	
		Calibración de equipos	1	1	1														27,27	
		Seguimiento y medición	1	1	1														27,27	
Evaluación de la satisfacción del cliente		1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	49,351	
Seguimiento y medición	Auditoría interna	1	1	1														27,27		
	Establecimiento de indicadores de gestión	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64		
	Seguimiento y med. de los procesos	1	1	1	1	1	1	1										54,55		
	Seguimiento y medición del producto	1	1															18,18		
	Control de producto no conforme	1	1	1	1	1	1	1										54,55		
	Análisis de datos	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64		
Mejora	Planificación de mejora	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64	63,636	
	Acción correctiva	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64		
	Acción preventiva	1	1	1	1	1	1	1	1									63,64		
		<b>FIRMA DEL GERENTE ÚNICAMENTE</b>																		

**ANEXO E**

**PLAN DE MEJORA**



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 08/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 08/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 08/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 08/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Terminología y Definiciones		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 3 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
	06-07 A-M			06-07 A-M	06-07 A-M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Terminología y Definiciones		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 3 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
	07-08 A.M			07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Terminología y Definiciones		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 3 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
	06-07 P.M			06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Terminología y Definiciones		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 3 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
	05-06 P.M			05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Principios de Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
		06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 20/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Principios de Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
		07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 20/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Principios de Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
		05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 20/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Principios de Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
		06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 20/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 8 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 22/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 30/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 8 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 22/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 30/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 8 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 22/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 30/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 8 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 22/11/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 30/11/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 01/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 07/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 01/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 07/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 01/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 07/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 01/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 07/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Mapa de Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 3 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
			06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 09/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Mapa de Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
			07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 09/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Mapa de Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
			05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 09/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Mapa de Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
			06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 09/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Caracterizaciones de los Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 13/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Caracterizaciones de los Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 13/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Caracterizaciones de los Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 13/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Caracterizaciones de los Procesos		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 4 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M		
<b>FECHA DE INICIO:</b> 13/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 16/12/04		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Acciones Correctivas y Preventivas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M		06-07 A.M	06-07 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Acciones Correctivas y Preventivas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M		07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Acciones Correctivas y Preventivas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M		05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Acciones Correctivas y Preventivas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M		06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 17/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 11/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Auditorias Internas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal administrativo Personal de Servicios Generales					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M	06-07 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 18/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	



## PLAN DE CAPACITACION

CODIGO: RRH-08-00

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Auditorias Internas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Mantenimiento					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M	07-08 A.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 18/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Auditorias Internas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Capacitación					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M	05-06 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 18/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	

<b>PERIODO TRIMESTRAL:</b> Noviembre de 2000 a Enero de 2005					
<b>INSTITUCION:</b> Multicómputo Ltda. – Dirección de Calidad			<b>CAPACITACION EN:</b> Auditorias Internas		
<b>ASISTENTES:</b> Personal División Equipos y Software					
<b>INVERSION:</b> -\$0-			<b>INTENSIDAD HORARIA:</b> 6 horas semanales		
<b>HORARIO</b>					
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SABADO</b>
06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M	06-07 P.M
<b>FECHA DE INICIO:</b> 12/12/04		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b> 18/01/05		<b>% ASISTENCIA:</b>	

