

INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES

REVISIÓN POR LA
DIRECCIÓN

www.infotic.co





C O N T E N I D O D E L I N F O R M E



1. ENTRADAS

-  1.1 Estado de las Acciones de las Revisiones por la Dirección Previas
-  1.2 Cambios en las Cuestiones Externas Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad
-  1.3 Desempeño y Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
 -  1.3.1 Satisfacción del Cliente y Retroalimentación de las Partes Interesadas Pertinentes
 -  1.3.2 Objetivos de Calidad
 -  1.3.3 Desempeño de los Procesos y Conformidad de los Servicios
 -  1.3.4 No conformidades y Acciones Correctivas
 -  1.3.5 Resultados de Seguimiento y Medición
 -  1.3.6 Resultados de Auditorías
 -  1.3.7 Desempeño de Proveedores Externos
-  1.4 Adecuación de los Recursos
-  1.5 Eficacia de las Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
-  1.6 Oportunidades de Mejora



C O N T E N I D O D E L I N F O R M E



2. SALIDAS

-  2.1 Oportunidades de Mejora
-  2.2 Necesidades de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad
-  2.3 Necesidades de Recursos

OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad de INFOTIC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Organización.



1.1 Estado de las Acciones de las Revisiones por la Dirección Previas.

Siendo este el primer Informe de Revisión por la Dirección, este literal no aplica.

1.2 Cambios en las Cuestiones Externas e Internas

INFOTIC, documentó en su Sistema de Gestión de Calidad, el análisis de contexto externo e interno que permite evaluar el estado y la capacidad de reacción frente a situaciones que podrían afectar a la Organización.

El análisis de contexto externo fue realizado en el marco de la revisión anual de la Planeación Estratégica con la participación del Comité Directivo bajo la metodología **PESTAL**, considerando las siguientes variables:

Política



Economía



Sociedad



**CUESTIONES
EXTERNAS**

Tecnología



Ambiente



Legal



1.2 Cambios en las Cuestiones Externas e Internas

Dentro de los principales aspectos que se identificaron en este ejercicio se destaca:

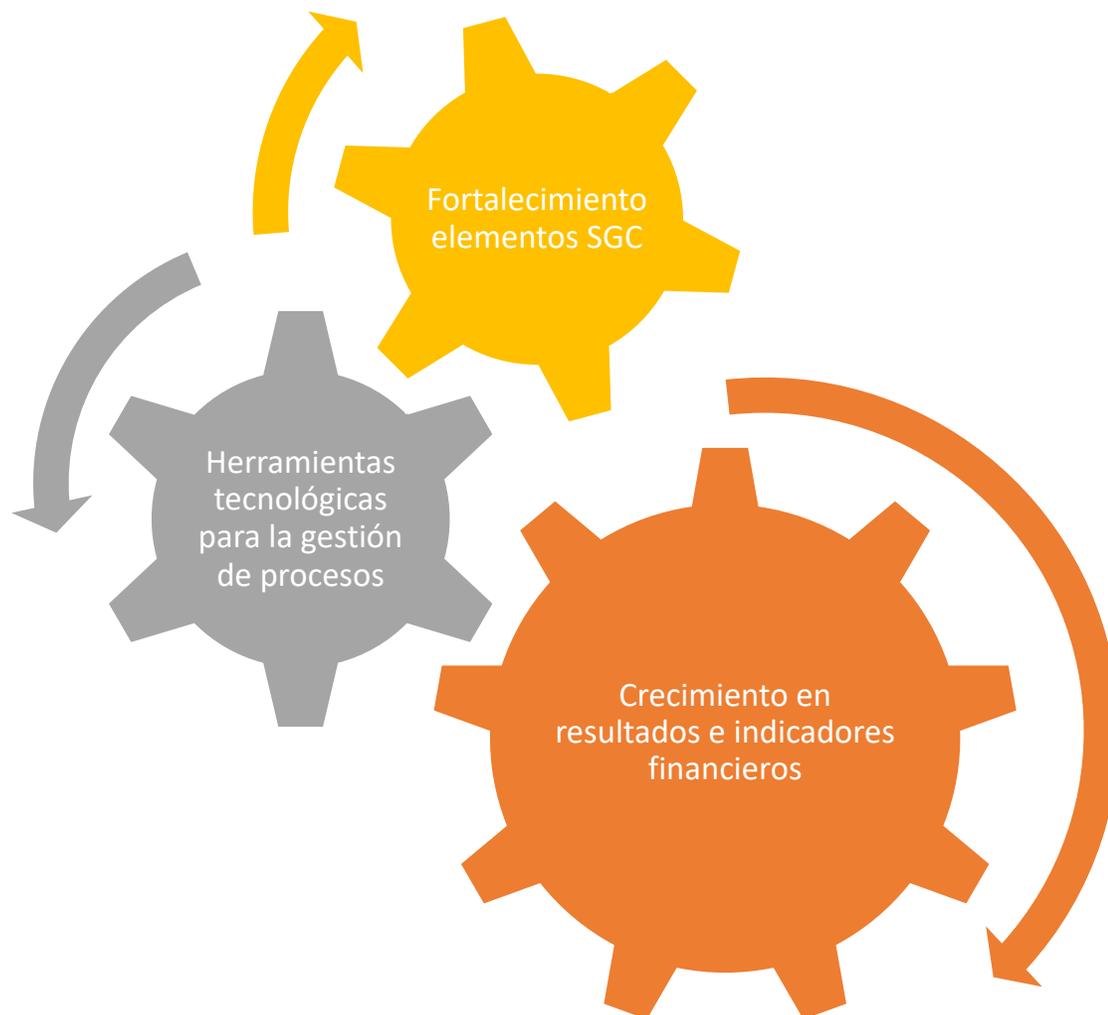
Aumento de Transacciones Electrónicas

Pacto VII, VIII y X Plan Nacional de Desarrollo

Año Pre Electoral

1.2 Cambios en las Cuestiones Externas e Internas

Teniendo en cuenta el resultado de los indicadores estratégicos como entrada al análisis de contexto interno, se identificaron debilidades y fortalezas; destacando:



1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1 Informe de satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

1.3.1.1. Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva

La retroalimentación de los Accionistas y Junta Directiva ha sido expresada en las diferentes sesiones que se han adelantado en este último año, nos referimos específicamente a la Asamblea General de Accionistas celebrada en Abril de 2021, en la que, una vez presentados los resultados de la gestión de la administración han expresado su agradecimiento por la labor realizada y el logro de los objetivos trazados. Esto ha sido registrado en el acta de Asamblea No. 53 de 2021.

Así mismo en las Juntas Directivas mensuales se recibe la retroalimentación de los representantes de los accionistas sobre el cumplimiento de sus expectativas y necesidades con el reporte financiero, de operaciones, comercial y jurídico.



1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1.2 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del Cliente en la Organización, fue evaluada mediante una encuesta de satisfacción aplicada a los clientes de los proyectos culminados en el primer semestre de 2021. Para este periodo, se llevaron a cabo **27** encuestas.

Este ejercicio nos ha permitido evidenciar aspectos destacables sobre la percepción del cliente que se condensan en los siguientes datos relevantes:



1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



1.3.1.2 Satisfacción del Cliente



El 100% de los clientes encuestados volverían a contratar con INFOTIC.



El aspecto con evaluaciones de desempeño menor calificado es: *“Las soluciones entregadas respondieron a las necesidades de uso”*, el 5% considera que algunas veces se cumple con este aspecto, se refiere a proyectos de conectividad y gestión documental con el cliente Municipio de Pasto y Minciencias.



El aspecto con calificaciones mas altas es *“las soluciones entregadas responden a las necesidades”* el 62% califica siempre este aspecto y el 38% restante casi siempre.

1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1.2 Satisfacción del Cliente

A continuación el análisis de los cliente que presentaron algún tipo de observación sobre la ejecución del proyecto.

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación



- Proyecto de gestión documental, se establecieron ANS para consultas, los cuales no fueron cumplidos en tiempos determinados, para la actividad préstamo de documentos. Ante esta situación, se generó la alerta al proveedor y posibles incumplimientos, realizando especial seguimiento a las consultas para dar aseguramiento en cumplimiento de tiempos. Como resultado de la gestión el cliente retroalimentó sobre la normalización del servicio.
- En cuanto a la evaluación del desempeño del proveedor, este obtuvo calificación deficiente, pro tal razón ya no hace parte muestra base de proveedores.
- El cliente ha renovado mas de tres veces este contrato, siendo la última en noviembre de 2021.

Municipio de Pasto

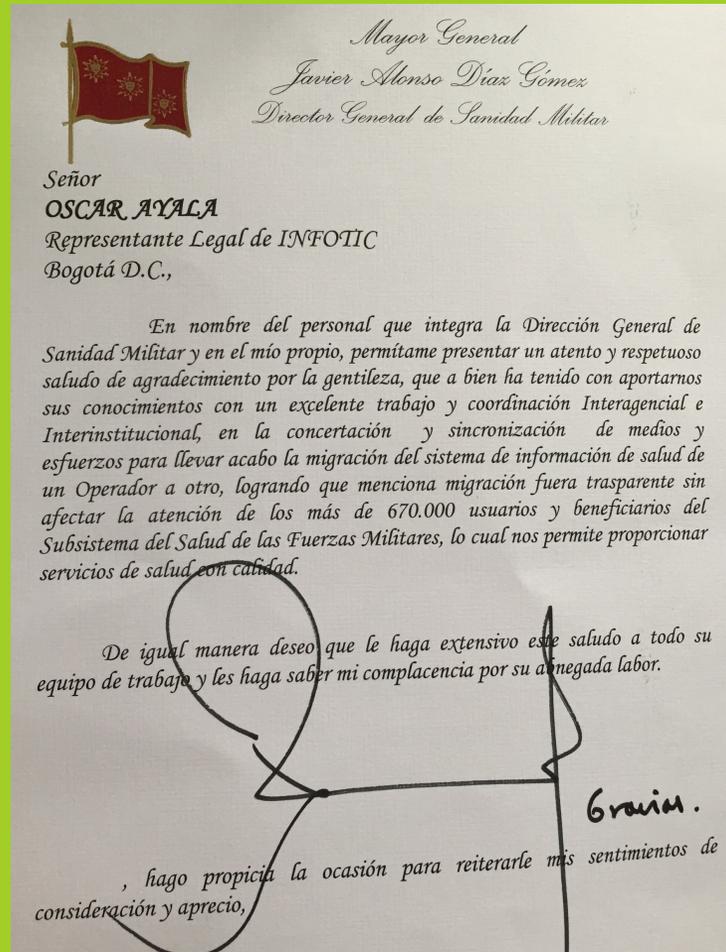


- El cliente consideró en la encuesta que era preciso mejorar la comunicación entre procesos y con el cliente,
- Se realizan seguimientos quincenales con cliente y proveedor para determinar el estado actual del proyecto, realizando validación de la mesa del servicio disponible para el proyecto, permitiendo centralizar la información y tener claridad del estado del proyecto desde la atención de requerimientos.



1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1.2. Satisfacción del Cliente



Uno de los proyectos que iniciaron ejecución durante la Pandemia del COVID-19, fue con la Dirección General de Sanidad Militar, donde se realizaron todo tipo de esfuerzos técnicos y logísticos para migración del sistema de salud de dicha entidad.

La comunicación recibida del Mayor General Javier Alfonso Díaz, da cuenta de la gestión realizada.



1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1.2 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del Cliente para el segundo semestre de 2021 , se evaluó mediante la metodología NPS a través de una pregunta sobre la recomendación de nuestros servicios. Para ello nos evaluaron 16 Clientes, donde 1 es Cliente detractor, lo que implica que no recomendaría nuestros servicios: MUNICIPIO DE PASTO. Esto obedece a los canales de comunicación y retroalimentación insuficientes a lo largo de la ejecución del proyecto.

Derivado de los resultados se adelantarán acercamientos con los Clientes detractores y los neutros, para conocer su insatisfacción y realizar acciones de mejora.





1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1 .3 Retroalimentación de Proveedores

El ejercicio de retroalimentación por parte de los proveedores , se lleva a cabo mediante una encuesta de satisfacción con frecuencia de medición anual, la cual ha sido aplicada a **25 proveedores** de los proyectos ejecutados y culminados el primer semestre de 2021 y 22 proveedores del segundo semestre.

Para conocer la percepción, se llevaron a cabo preguntas con respecto al desempeño de la ración comercial (mutuo beneficio, comunicación, oportunidad y retroalimentación continua). Los resultados de la evaluación se evidencian a continuación:



Fortalecer el entendimiento de las condiciones de pago que son directamente asociadas a la ejecución de los pagos de los clientes, este aspecto es el que menor calificación tiene en el primer semestre.



Alineado con los valores corporativos, se destaca el aspecto referente a la legalidad y transparencia en las relaciones comerciales.



Otro aspecto destacable de esta encuesta es la oportunidad de la comunicación.



Para el segundo semestre se ve gran afectación en el criterio de perdurabilidad en el tiempo de los negocios y alianzas

1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



1.3.1.4 Retroalimentación Colaboradores

La retroalimentación recibida por parte de los Colaboradores se lleva a cabo mediante la batería de riesgo psicosocial, en donde se evalúan los factores intralaborales y extralaborales, para así determinar el nivel de estrés de los colaboradores. Para llevar a cabo la evaluación, se realiza dos cuestionarios con base en los factores psicosociales, en donde se definen unas dimensiones para la clasificación de la encuesta de satisfacción aplicada. Dentro de los dominios evaluados, se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- **Factores extralaborales**



- **Factores intralaborales**

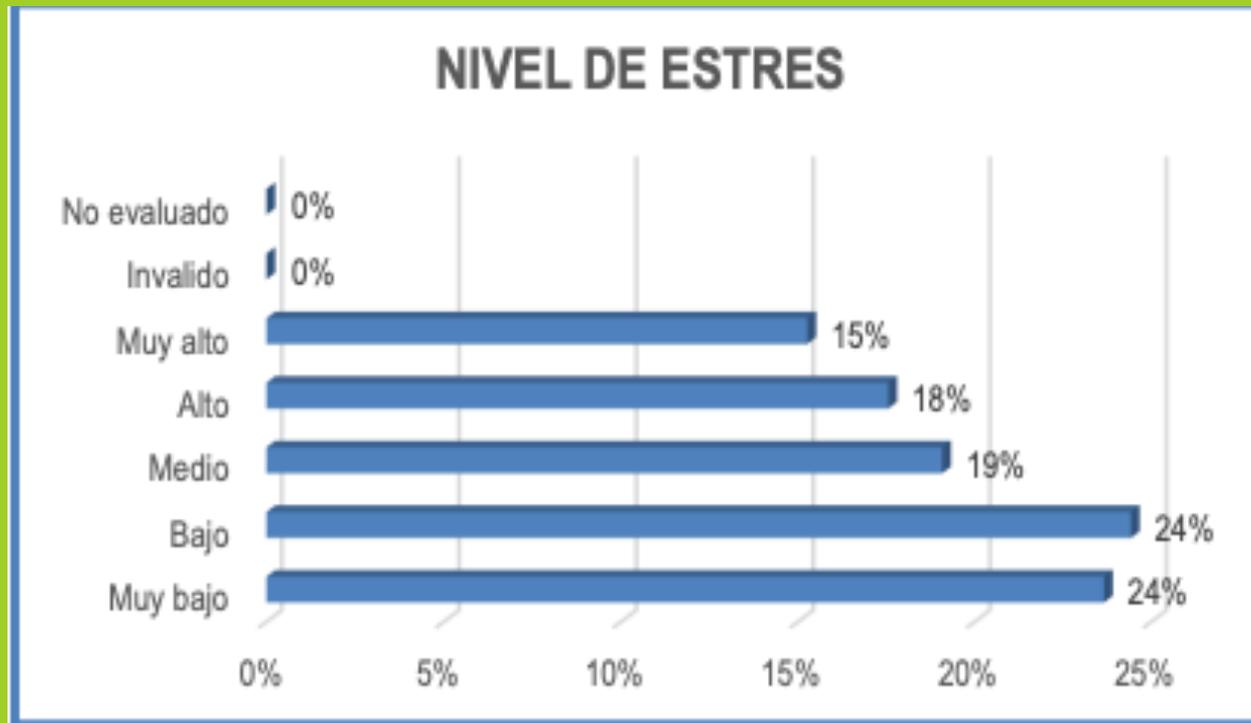


1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



1.3.1.4 Retroalimentación Colaboradores

- El resultado de la satisfacción de los colaboradores se lleva a cabo de forma bienal, siendo evaluado en los meses de agosto y septiembre de 2020, donde se estimó el porcentaje de estrés del Talento humano. El resultado se ve reflejado en niveles muy bajos, bajo, medio, alto y muy alto, como se evidencia a continuación:



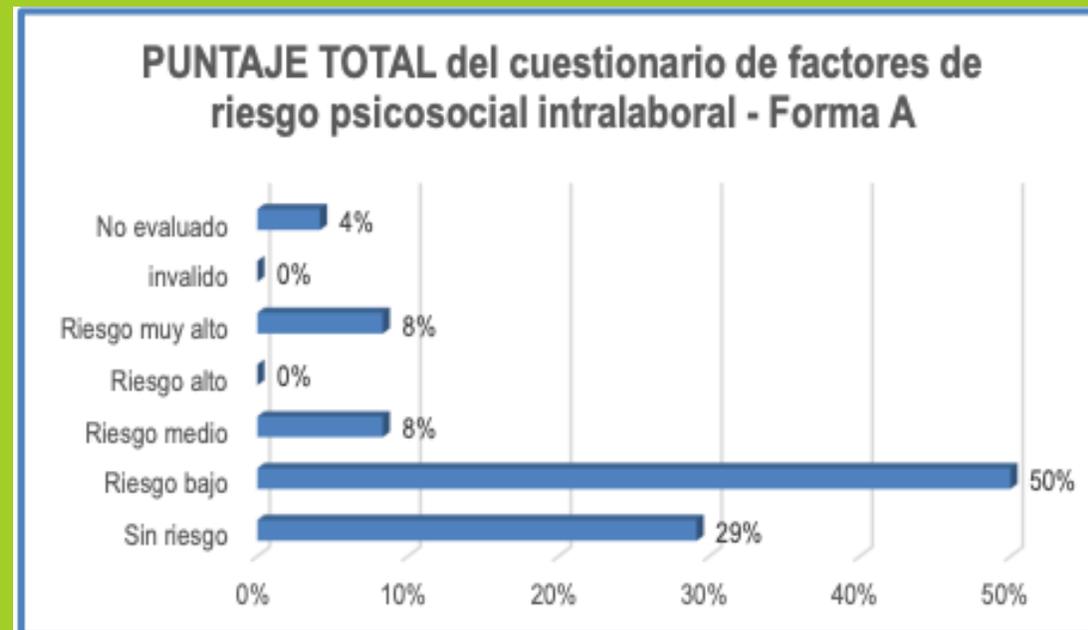
- El nivel de satisfacción está determinado por la suma de los % en los que los colaboradores presentan un nivel de estrés medio, bajo y muy bajo. Esto implica que el **67% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción por encima de la meta definida por la Organización.**

1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



1.3.1.4 Retroalimentación Colaboradores

- De acuerdo con las dimensiones evaluadas, con respecto a los factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral, se obtuvo los resultados con respecto a la clasificación por nivel de intervención, donde fue posible establecer que para los factores extralaborales; la dimensión de desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa, tiene un riesgo alto, debido a que más del **50%** se encuentran bajo esta situación, sin embargo es un aspecto en el cual la Organización tiene intervención limitada. Por su parte, los factores intralaborales, son los que presentan mejor desempeño, puesto que el **79%** de los colaboradores no tienen riesgo o manejan un riesgo despreciable con respecto a las dimensiones evaluadas y que tienen relación directa con la Organización.



1.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



1.3.1.5 Entes de Control

Por la naturaleza de INFOTIC, es sometida anualmente a la auditoría de la Contraloría de Manizales, siendo la última en el mes de marzo de 2020 y que arrojó un hallazgo sobre el que se realizó el plan de trabajo para su cierre.

Históricamente como resultado de estas auditorías, INFOTIC se ha ubicado como entidad de bajo riesgo.

Es preciso que para este tipo de auditorías se continúe con el apoyo de todos los procesos de la Organización para atender este evento y garantizar los buenos resultados.

En el marco del cumplimiento de requisitos legales, este 2021 se implementó nómina electrónica y SAGRILAFT.



1.3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de INFOTIC dispone de 6 objetivos estratégicos en virtud del cumplimiento de su política de Calidad. El avance de cumplimiento de cada uno, se ve reflejado en torno a los indicadores que se evidencian a continuación, los cuales cumplen la meta:

Mantener el desempeño financiero sano y sostenible

- Endeudamiento
- Margen Operacional
- Contribución Financiera
- Rentabilidad del Activo
- Cumplimiento Terminos Procesales

Construir y mantener relaciones de largo plazo con proveedores

- Desempeño de Proveedores
- Satisfacción de proveedores

1.3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de Calidad



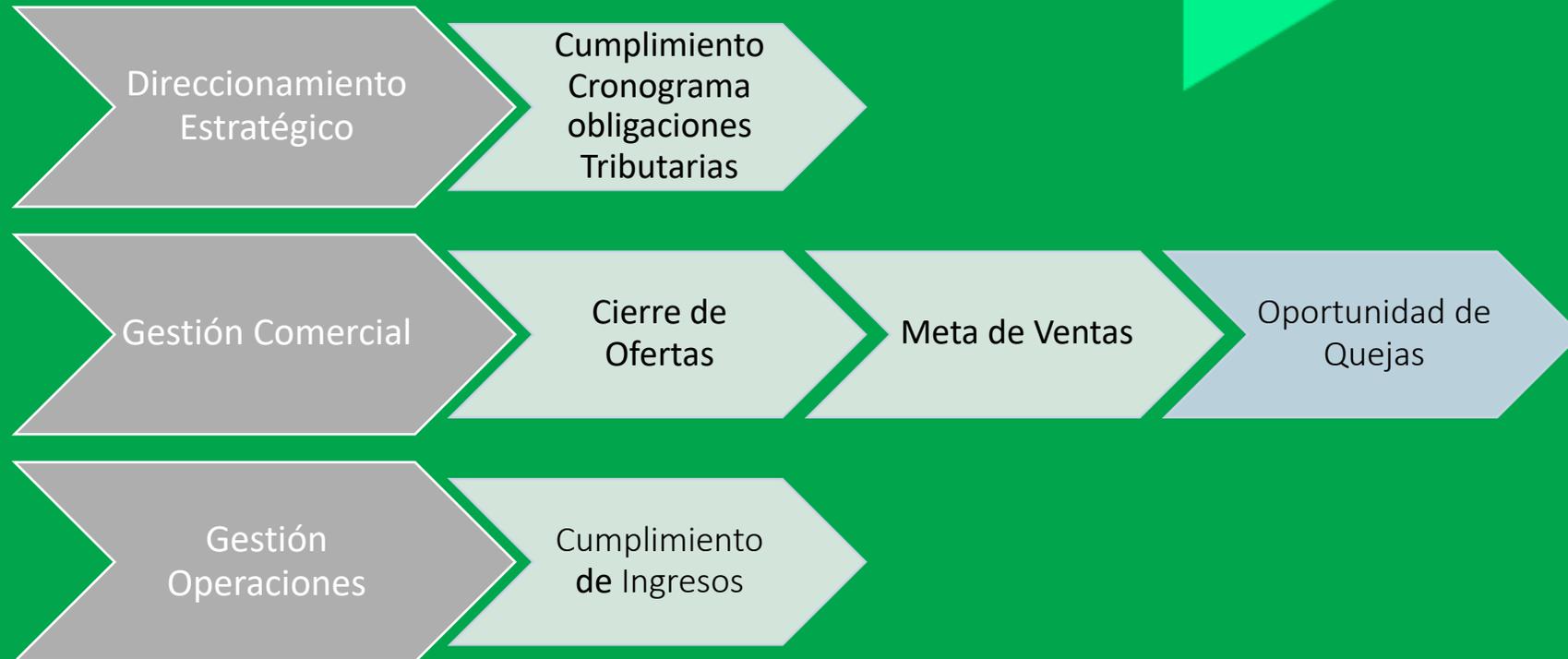
1.3.2 Grado en que se han Logrado los Objetivos de Calidad

Es preciso resaltar que en la Planeación Estratégica para el año 2021, se realizó la identificación, análisis y evaluación, con respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Los objetivos que representan el mayor grado de avance , corresponden a Mantener un desempeño financiero sano y sostenible y proveer soluciones que satisfagan las necesidades los clientes aportando a la estabilidad económica de la Organización y el enfoque que se ha proyectado, para que nuestros clientes estén satisfechos en cuanto la ejecución de los proyectos.

El objetivo que representa mayo retos hace referencia a Construir y mantener relaciones de largo plazo con proveedores, puesto que, pese a que el indicador de desempeño de Proveedores alcanzo el rango de control, es necesario fortalecer los mecanismos de retroalimentación y las acciones derivadas para aquellos proveedores que no cumplieron con el nivel esperado por la Organización.

1.3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios





1.3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios





1.3.3 Desempeño de los procesos

Es preciso resaltar que, en el periodo comprendido entre junio de 2021 a diciembre de 2021, para los 7 procesos del SGC, se efectuó la medición del desempeño a través de los indicadores establecidos, los cuales permiten tomar decisiones encaminadas a la mejora continua de la Organización.

La Dirección siente confianza del resultado de los indicadores como medida del desempeño de los procesos. Durante la implementación se han presentado importantes retos, especialmente en la construcción de la cultura de la medición, el adecuado establecimiento de indicadores, metas y formulas, construcción de fuentes de información, etc. Para esto, ha sido clave el acompañamiento de los líderes de calidad y las auditorías internas que han sido una oportunidad para la apropiación de elementos claves del Sistema de Gestión de Calidad.

Para el año 2021, en la Planeación estratégica se incorporaron 2 indicadores asociados al proceso de Gestión de Operaciones (Cumplimiento de ingresos) y Gestión Administrativa y Financiera (Flujo de efectivo).

El indicador que representa el mayor grado de cumplimiento con respecto al objetivo del proceso, corresponde al indicador de Meta de ventas.

1.3.4 No Conformidades y Acciones Correctivas

En 2021 se presentaron 11 no conformidades producto de auditorías internas, las cuales a la fecha sus planes de acción se encuentran en ejecución. Se destaca en este aspecto que para lograr mayor efectividad en los análisis de no conformidades, se realizó capacitación sobre análisis de causas dirigida a 14 colaboradores entre líderes de proceso y equipos de trabajo.

Proceso	No conformidades	Estado acción correctiva			Eficacia
		Fuente	Abiertas	Cerradas	
Direccionamiento Estratégico	2	Auditoría Interna	2	0	N.A.
Gestión Comercial	3	Auditoría Interna	3	0	N.A.
Gestión de Operaciones	1	Auditoría Interna	1		N.A.
Gestión de Proveedores	2	Auditoría Interna	2	0	N.A.
Gestión Administrativa y Financiera	0	N.A.			
Gestión del Talento Humano	0	N.A.			
Gestión TIC	3	Auditoría Interna	3	0	N.A.

1.3.6 Resultados de auditorías

Para llevar a cabo el proceso de evaluación, control y seguimiento de la Organización, se ejecutó este 2021 el primer programa de auditoría según procedimiento documentado que se estableció y socializó previo a su inicio.

En el mes de agosto se formó un grupo de 10 auditores internos con énfasis en riesgo, que tuvo por objetivo que los líderes de procesos (equipo Directivo) y colaboradores clave en el cada proceso.

Este grupo de auditores acompañaron a los auditores lideres para fortalecer sus competencias y estar en capacidad de realizar auditorías en el siguiente ciclo.

Así, en el mes de septiembre se realizó el ejercicio de auditoría bajo los principios de imparcialidad, integridad, debido cuidado profesional, confidencialidad e independencia de los auditores.

1.3.6 Resultados de auditorías

De acuerdo al programa, se ejecutaron 7 auditorías, generándose un nivel de cumplimiento del programa de auditoría del **100%**. El siguiente corresponde al informe de los hallazgos detectados en los procesos auditados en 2021:

Proceso	Resultado de hallazgos		
	No conformidades	Oportunidades de mejora	Aspectos destacables
Direccionamiento Estratégico	2	5	6
Gestión Comercial	3	6	5
Gestión de Operaciones	1	11	6
Gestión de Proveedores	2	8	4
Gestión Administrativa y Financiera	0	5	6
Gestión del Talento humano	0	9	3
Gestión TIC	3	3	2



1.3.7 Desempeño de proveedores externos

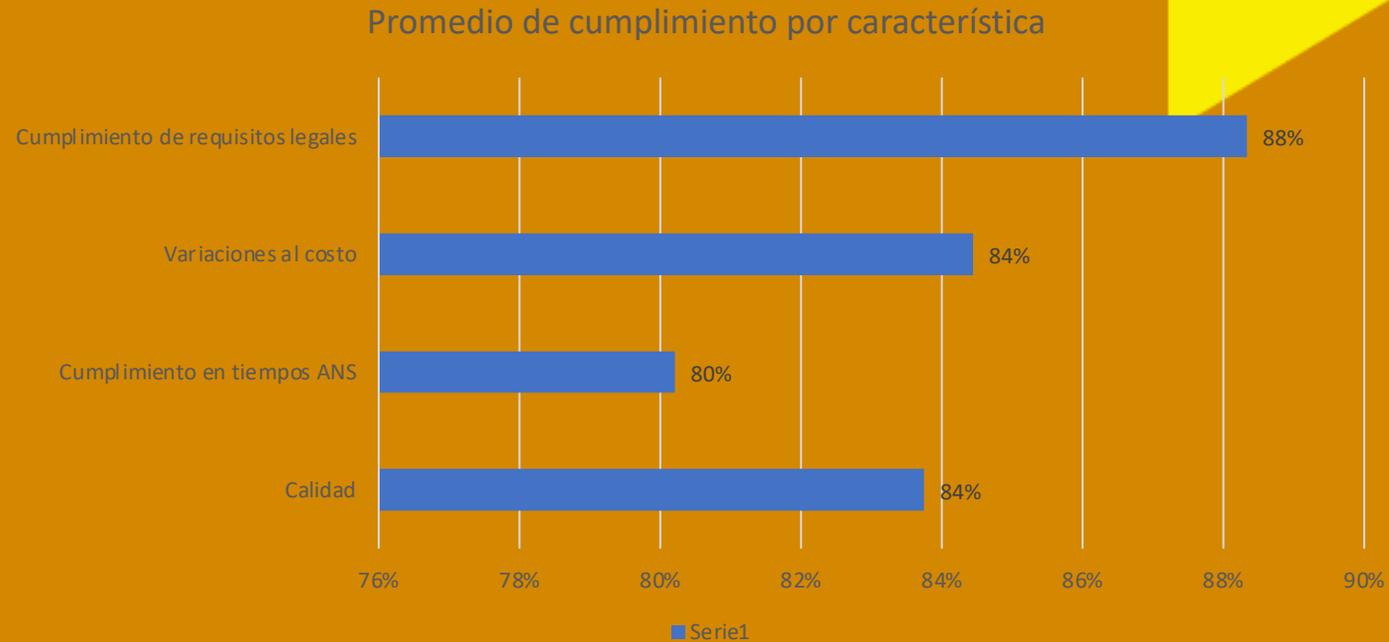
Con el fin de conocer el desempeño de los proveedores de INFOTIC , el proceso de Gestión de Proveedores efectúa evaluación de la prestación del servicio en relación con la ejecución de los proyectos ,la cual fue realizada en diciembre de 2020, mediante la calificación de unos aspectos definidos que tienen un porcentaje de cumplimiento con base en criterios definidos:

Aspecto	Porcentaje de cumplimiento
Calidad	50%
Cumplimiento en tiempos (ANS)	20%
Variaciones al costo	15%
Cumplimiento de requisitos legales	15%
Total	100%



1.3.7 Desempeño de proveedores externos

La evaluación de desempeño fue aplicada mediante el formulario definido por Infotíc a 25 proveedores que terminaron contratos en el primer semestre 2021, evidenciándose un promedio de cumplimiento de los aspectos definidos del 85%, los resultados se proyectan a continuación:

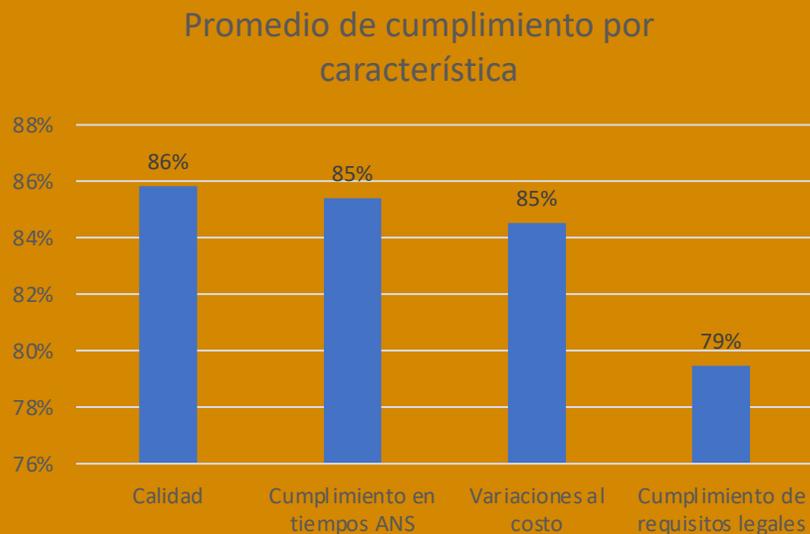


De acuerdo con la gráfica anterior se puede observar que el cumplimiento en tiempos ANS, representa el menor valor en el desempeño, con un porcentaje del **80%**, así mismo, el servicio que tiene más baja calificación en el desempeño de los proveedores corresponde a Infraestructura T.I, con un **71,25%**.



1.3.7 Desempeño de proveedores externos

Para el segundo semestre de 2021, se evaluaron 24 proveedores, evidenciándose un promedio de cumplimiento de los aspectos definidos del **84%**, los resultados se proyectan a continuación:



De acuerdo con la gráfica anterior se puede observar que el cumplimiento de requisitos legales, representa el menor valor en el desempeño, con un porcentaje del **79%**, así mismo, el servicio que tiene más baja calificación en el desempeño de los proveedores corresponde a consultoría, con un **80%**.

1.4 Adecuación de los recursos



INFOTIC, en su estrategia, innovó su gestión mediante la implementación de una tecnología de información que permite conocer y servir de una mejor manera a cada uno de los clientes. Esta estrategia se define como CRM, en español se habla de Gestión de la relación con los clientes, la cual permite generar estrategias de ventas, mercadeo y servicio al cliente, a través de soluciones de un software, que funciona como un sistema informático.

La herramienta CRM le permite a INFOTIC:

- Generar, centralizar y gestionar toda la información adquirida como resultado de la relación con los clientes, sus características y necesidades.
- Fortalecer la gestión interna y el seguimiento al proceso comercial.
- Personalizar y rentabilizar las relaciones con los Clientes.
- Tener un mejor control del proceso y la gestión de cada uno de los roles.
- Generar y mantener y alinear bases de datos actualizadas.
- Establecer un canal de comunicación con clientes más eficiente.
- Control y gestión en todo el proceso comercial.

1.4 Adecuación de los recursos

Para el apoyo de la estrategia de implementación del CRM, se establecieron los siguientes módulos o funcionalidades:

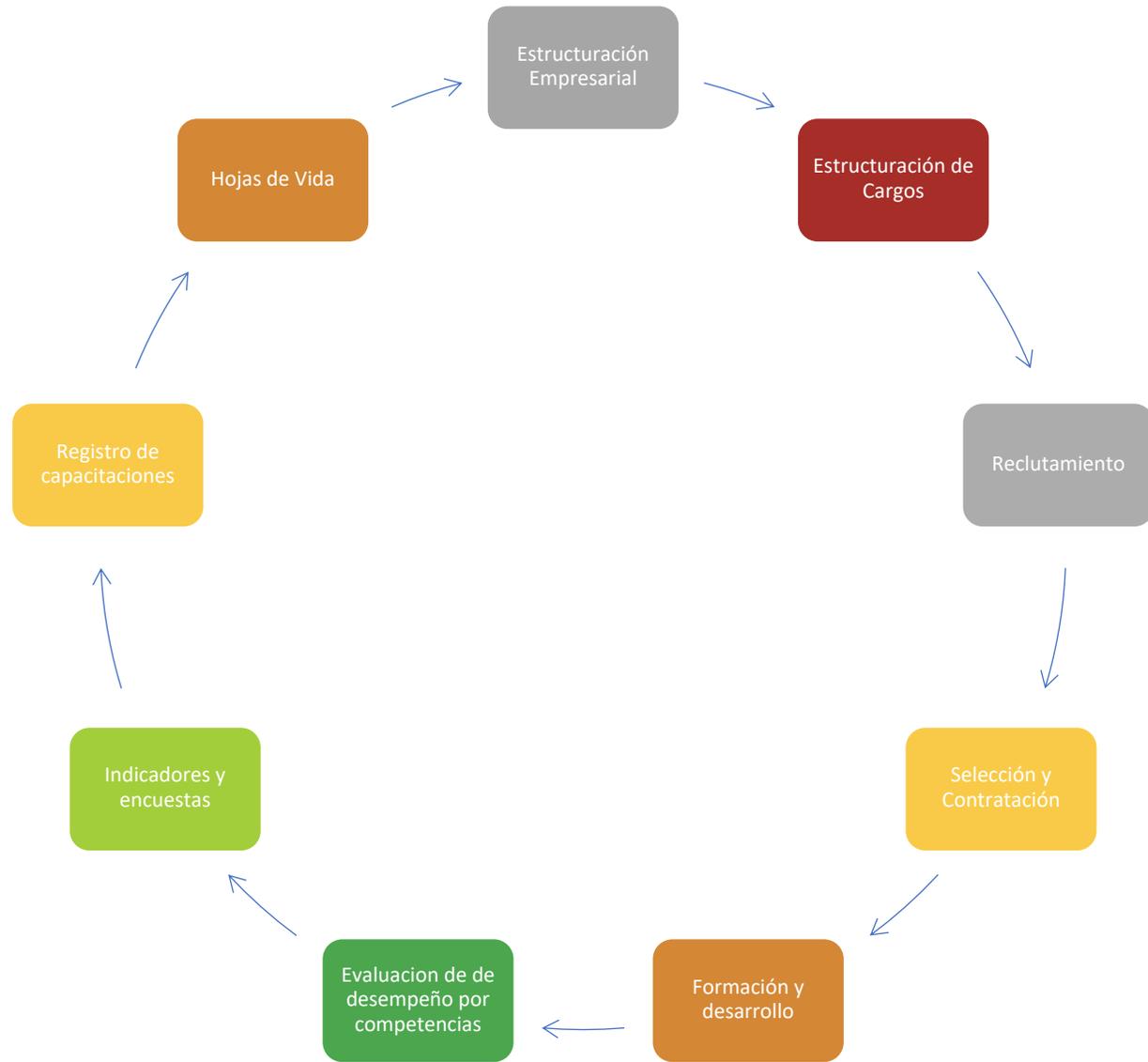


1.4 Adecuación de los recursos

Para el apoyo de la estrategia de implementación del CRM, se establecieron los siguientes módulos o funcionalidades:



1.4 Adecuación de los recursos



Se encuentra en implementación el módulo de Gestión de Personal, en el que se realizará el proceso de selección, contratación mejora y evaluación de competencias.

1.5 Eficacia para abordar riesgos y oportunidades

Durante el 2021 se da cumplimiento con la periodicidad anual del monitoreo a la eficacia de los controles definidos en la matriz para los 32 riesgos identificados.

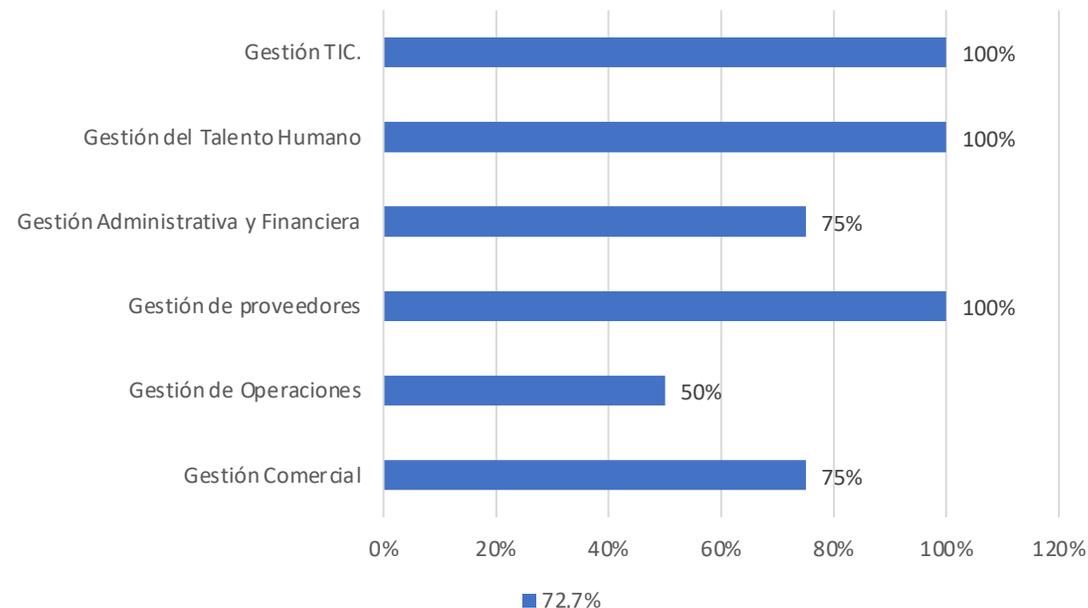
Proceso	Nivel de riesgo residual				Total
	Zona Superior	Zona Alta	Zona media	Zona Baja	
Riesgos estratégicos	1	8	1	1	11
Direccionamiento estratégico	1	2	1	0	4
Gestión comercial	2	1	1	0	4
Gestión de Operaciones	1	1	0	0	2
Gestión de proveedores	0	1	0	0	1
Gestión Administrativa y financiera	0	1	2	2	5
Gestión del Talento Humano	0	1	2	0	3
Gestión TIC	0	1	0	1	2
Total	5	16	7	4	32

1.5 Eficacia para abordar riesgos y oportunidades

De acuerdo con la evaluación de eficacia a los controles de riesgos, es posible evidenciar que el **72%** de los riesgos identificados (inherentes), cambiaron de zona al aplicar los controles (residual), lo cual implica que las acciones tomadas tuvieron un efecto positivo al disminuir el nivel del riesgo. Del porcentaje restante, los riesgos se encontraban en una zona muy baja (verde), por lo tanto, se mantuvieron en la misma y otros aunque se permanecen en el misma zona de color, se redujo su probabilidad de ocurrencia.

Proceso	# Riesgos que cambiaron de zona inherente-residual	Total de riesgos
Riesgos estratégicos	8	11
Direccionamiento estratégico	2	4
Gestión Comercial	3	4
Gestión de Operaciones	1	2
Gestión de proveedores	1	1
Gestión Administrativa y financiera	3	4
Gestión del Talento Humano	3	3
Gestión TIC	2	2
TOTAL	23	32

% Riesgos con cambio de zona





2.1 Oportunidades de mejora

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Implementación herramienta gestión de proyectos	VP Operaciones – VP Logística – VP Admin y Financiera	Marzo – Agosto 2022	Coordinador de Calidad
Definición de metodología gestión de proyectos	VP Operaciones – VP Logística – Gerentes Proyectos	Mayo 2022	Coordinador de Calidad
Aplicación encuestas NPS	VP Comercial – VP Operaciones – VP Logística	Diciembre 2021 a marzo 2022	Coordinador de Calidad – VP Admin y Financiera – Comité de Calidad
Fortalecer metodología de gestión de riesgo mediante alineación con norma ISO31000	Coordinador de Calidad	Marzo a Junio 2022	Comité de Calidad



2.1 Oportunidades de mejora

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Evaluar pertinencia de proceso independiente de evaluación y mejora del SGC	Coordinador de Calidad – VP Admin y Financiera	Abril 2022	Coordinador de Calidad – Comité de Calidad
Documentación de instructivos, manuales, etc. claves para obligaciones propias de la naturaleza de INFOTIC	Líderes de Procesos	Marzo – Septiembre 2022	VP Administrativa y Financiera
Evaluar pertinencia de proceso independiente de logística y operaciones	VP Operaciones – VP Logística – VP Admin y Financiera	Abril 2022	Coordinador de Calidad – Comité de Calidad



2.2. Necesidades de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

- Decisión de independización proceso Gestión de Operaciones y gestión Logística con el fin de particularizar los proyectos de TI y Logística con los elementos propios de cada una de sus líneas.
- Decisión de independización proceso Direccionamiento Estratégico de evaluación y mejora con el fin de fortalecer la independencia de la evaluación y mejora y tener mayor visibilidad en el sistema de los requisitos de evaluación del desempeño y mejora.



2.3 Necesidades de Recursos

El presupuesto de Operación de la vogenia 2022 ha definido recursos para

1. Capacitaciones en gestión de riesgos.
2. Herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos.
3. Licenciamiento Office 365.
4. Planeación de visitas periódicas a los proyectos ejecutados fuera de Bogotá para garantizar el aseguramiento del proyecto frente al gobierno y la comunicación.
5. Auditoría Seguimiento de ente certificador
6. Asesoría – acompañamiento en mantenimiento SGC, con el fin de fortalecer la orientación del Sistema de Gestión.



CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de INFOTIC revisó el Sistema de Gestión de Calidad mediante la planeación y ejecución de las entradas, y la inclusión de las decisiones y acciones definidas como salidas, determinando que el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización es conveniente, adecuado, eficaz y está alineado con la Dirección Estratégica.



INFOTÍC
SOLUCIONES INTELIGENTES

GRACIAS