



	Manual Sistema de Gestión de Calidad	Código:	DES-MAN-002
	Evaluación y Mejora	Versión:	005
		Fecha de Aprobación:	2023-03-22

1. OBJETIVO

Presentar los elementos que definen y estructuran el Sistema de Gestión de INFOTIC con base en la Norma Internacional ISO 9001:2015, con la finalidad de orientar el entendimiento y apropiación del Sistema de Gestión de Calidad, al interior de la Organización y en sus Partes Interesadas.

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Comercialización, implementación, operación y soporte de soluciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (conectividad, gestión documental, soluciones BPO, consultoría, Infraestructura T.I, plataformas tecnológicas, seguridad de la información) y soluciones en logística (operación logística, logística de eventos, medios y publicidad). Se excluye el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios en el SGC, debido a que en INFOTIC S.A da cumplimiento a las ofertas por medio de los requisitos del Cliente; anexos técnicos y/o estudios previos y los proyectos son ejecutados por proveedores.

3. RESPONSABLES

El Sistema de Gestión de Calidad está orientado y evaluado por la **Presidencia, Equipo Directivo y Equipo de Calidad**, quienes asumen la máxima responsabilidad sobre el mismo y sobre su desempeño.

4. CONTENIDO ESPECÍFICO SGC

4.1 Información Organizacional

4.1.1 Localización de INFOTIC

Razón Social: INFOTIC S.A.
Dirección: Calle 93b N° 13-44 Piso 2. Edificio Marcopolo.
Bogotá D.C - Colombia
Teléfono: 746 6000
E-mail: logistica@infotic.co

4.1.2 Presentación de la Organización

INFOTIC antes INFOMANIZALES, fue autorizada en su creación por el Consejo Directivo de INFIMANIZALES en el 2005. Se constituyó como sociedad anónima del orden municipal, vinculada a la alcaldía de Manizales. INFOTIC opera como una sociedad de economía mixta, constituida con capital público mayoritario (51%) y capital privado (49%), con el régimen de sociedad de economía mixta privada.

En el primer semestre de 2010 se encontró que era necesario hacer un planteamiento estratégico que involucrará una prospectiva a cinco (05) años, vista la necesidad de aprovechar las ventajas competitivas como empresa mixta pública, la necesidad que tienen las entidades públicas de adelantar procesos y proyectos encaminados a incorporar soluciones que involucran no solo la tecnología sino procesos complejos con elementos que exigen integrar múltiples actores. Esto llevó a que el socio EMAS decidiera vender su participación como socio de INFOMANIZALES en razón a que su perfil no se acomodaba al planteamiento estratégico planteado. La venta y la modificación del perfil de los accionistas, así como la decisión de la estrategia adoptada conllevaron a que INFOMANIZALES se transformara en INFOTIC.

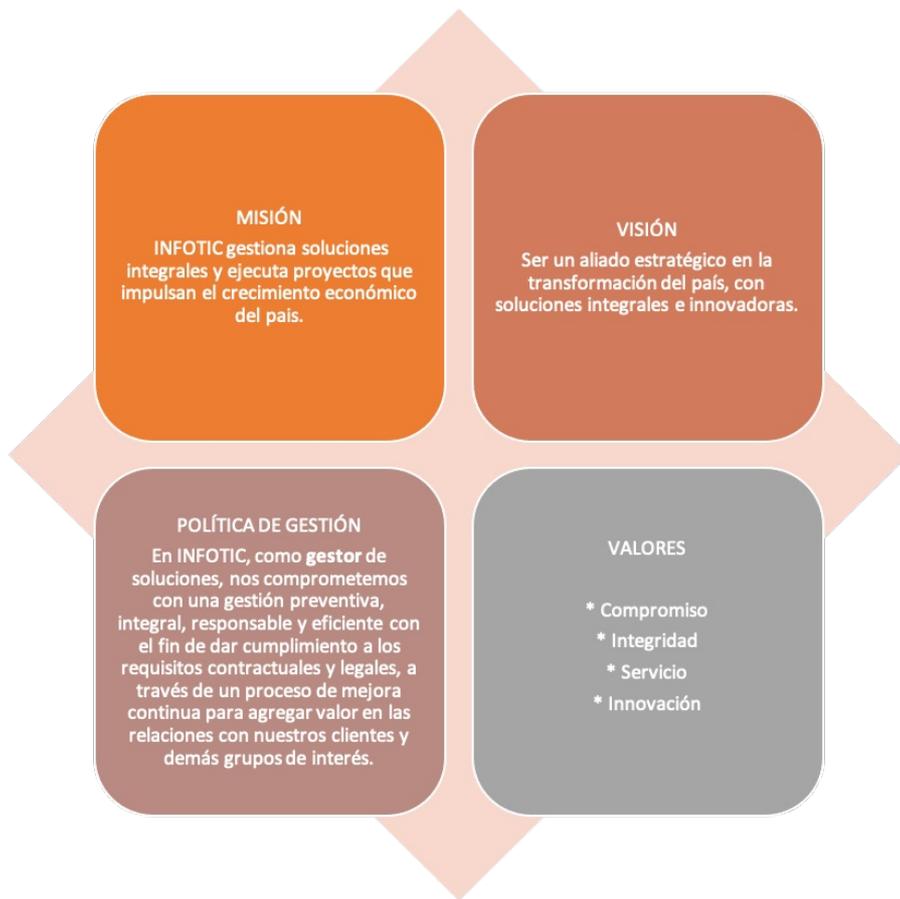
4.2. Marco Estratégico

El Marco Estratégico fue establecido con base en el análisis del contexto de la organización, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Está compuesto por los elementos del Sistema de Gestión: Misión, Visión, Valores Corporativos, Política de Gestión; correspondiente a la misma Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Estructura Organizacional.

La política de Gestión está establecida, documentada y ha sido socializada, de igual forma es pertinente y ha sido alineada con los Objetivos de Calidad, incluyendo el compromiso de mejora.

Imagen 1. Elementos SG



Fuente: Propia INFOTIC S.A.

4.2.1 Objetivos Estratégicos

Los Objetivos Estratégicos han sido establecidos para garantizar la orientación de la Organización, hacia el cumplimiento de su visión y corresponden a los mismos Objetivos de Calidad,

En el ejercicio de Planeación Estratégica, se han determinado estos objetivos, bajo la metodología del *Balanced ScoreCard*, estableciendo objetivos por cada una de las perspectivas a saber: Infraestructura y Conocimiento, Procesos Internos, Clientes y Financiera.

Tabla 1. Objetivos Estratégicos por perspectivas del Balanced ScoreCard

ENFOQUE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1. Enfoque Financiero	Mantener el desempeño financiero sano y sostenible.
2. Enfoque Cliente	Proveer soluciones integrales que satisfagan las necesidades de los clientes.
3. Procesos Internos	Fortalecer el desempeño eficiente de la organización basado en un enfoque preventivo e innovador.
	Construir y mantener relaciones de largo plazo con los proveedores.
	Gestionar integralmente los proyectos, logrando resultados asertivos (adecuados/pertinentes/exitosos).
4. Infraestructura y Conocimiento	Fortalecer infraestructura, información y recursos.

Fuente: Propia INFOTIC S.A.

Los Objetivos Estratégicos tienen definidas sus respectivas metas e indicadores y las acciones que se desarrollan en INFOTIC

para dar cumplimiento a los mismos. ([Ver módulo de Indicadores](#) y [módulo Planes de Acción](#))

4.2.2 Estructura Organizacional

La Estructura Organizacional representa la disposición jerárquica de los cargos de la Organización y sus interacciones verticales y horizontales.

[Organigrama INFOTIC](#)

4.2.3 Partes Interesadas

Las partes Interesadas son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la Organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

INFOTIC priorizó la identificación de sus partes interesadas, analizando el contexto externo e interno de la Organización; evaluando la forma en que estos factores influyen para lograr el propósito de la Organización y en la capacidad para alcanzar los resultados propuestos. (Ver Planeación Estratégica- Contexto de la Organización).

Las partes interesadas identificadas se enuncian a continuación:

- Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva
- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Entidades Regulatorias
- Autoridades Legales
- Competencia

Para cada Parte Interesada, fueron identificadas y priorizadas las necesidades, expectativas y la forma en que INFOTIC responde a las mismas ([Ver Matriz Identificación, necesidades y expectativas de las partes interesadas](#)).

4.3 Procesos

INFOTIC S.A en concordancia con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ha adoptado un enfoque a procesos, los cuales han sido definidos y gestionados de forma sistemática, teniendo en cuenta la interacción de estos para el logro de los resultados previstos por la Organización.

Los procesos en INFOTIC han sido definidos teniendo en cuenta las actividades ejecutadas dentro de la Organización, para ello se establecieron nueve (9) procesos; Direcciónamiento Estratégico, Evaluación y Mejora, Gestión Comercial, Gestión de Operaciones, Gestión de Logística, Gestión de Proveedores, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión del Talento Humano y Gestión TIC. Estos mismos han sido clasificados de acuerdo con la orientación de las actividades que se desarrollan en cada uno;

Procesos Estratégicos: Enfocados al diseño y planificación de estrategias y objetivos de la Organización;

Procesos Misionales: Los cuales desarrollan los productos y/o servicios que se entregan al Cliente en cumplimiento con sus necesidades y expectativas.

Procesos de Apoyo: Orientados a gestionar y proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de todos los procesos.

En la siguiente imagen se ilustran estas interacciones y tipos de procesos, denominado Mapa de Procesos.

Imagen 4. Mapa de Procesos INFOTIC



Fuente: Propia INFOTIC S.A.

Los procesos en INFOTIC, se articulan entre sí, para gestionar y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos. La información documentada que permite evidenciar la interrelación entre los procesos, se encuentra definida en la caracterización de los mismos, en el [módulo de documentos](#).

Tabla 2. Procesos INFOTIC Vs Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

PROCESO	OBJETIVO	REQUISITOS ESPECÍFICOS ISO 9001:2015	REQUISITOS TRANSVERSALES ISO 9001:2015

Direccionamiento Estratégico	Definir y hacer seguimiento a la planeación estratégica y al cumplimiento normativo aplicable a la naturaleza de la Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 • 5.1 - 5.2 - 5.3 • 6.1 - 6.2 - 6.3 • 7.1.1 - 7.1.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.5 - 7.1.6 - 7.3 - 7.4 - 7.5 • 10 - 10.1 - 10.2 - 10.3 	<ul style="list-style-type: none"> • 4.4 • 5.1 • 5.2 • 5.3 • 6.1 • 6.2 • 6.3 • 7.1.4 • 7.1.5 • 7.1.6 • 7.3 • 7.4 • 7.5 • 8.7 • 9.1 • 9.2 • 9.3 • 10.1 • 10.2 • 10.3
Evaluación y Mejora	Recibir, consolidar y evaluar los resultados de los procesos, tomando decisiones tendientes a la mejora de INFOTIC, su Sistema de Gestión de Calidad y al logro de la Planeación Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> • 8.7 • 9.1 - 9.2 - 9.3 • 10.1 - 10.2 - 10.3 	
Gestión Comercial	Identificar necesidades y estructurar propuestas de soluciones TI y logística en beneficio de INFOTIC y sus partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> • 8.1 - 8.2 - 8.5.6 - 8.7 • 9.1 - 9.1.2 - 9.1.3 	
Gestión de Operaciones	Garantizar la ejecución de los proyectos en términos de calidad, oportunidad y costos.	<ul style="list-style-type: none"> • 7.1.4 - 7.1.5 • 8.2 - 8.4 - 8.5 - 8.5.4 - 8.5.5 - 8.6 • 9.1 	
Gestión Logística	Garantizar la ejecución de proyectos de logística en términos de calidad, oportunidad y costos.	<ul style="list-style-type: none"> • 7.1.4 - 7.1.5 • 8.2 - 8.4 - 8.5 - 8.5.4 - 8.5.5 - 8.6 • 9.1 	
Gestión de Proveedores	Mantener los proveedores idóneos para el desarrollo de las actividades de INFOTIC.	<ul style="list-style-type: none"> • 7.1 - 7.1.6 • 8.4 - 8.5.3 • 9.1.3 	
Gestión Administrativa y Financiera	Planear, suministrar y controlar oportunamente los recursos financieros y físicos necesarios para la operación de la Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • 7.1 - 7.1.3 - 7.1.5 • 9.1.3 	
Gestión de Talento Humano	Atraer y desarrollar talento calificado, motivado y comprometido.	<ul style="list-style-type: none"> • 5.3 • 7.1.2 - 7.1.4 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3 - 7.4 • 8.5.3 	
Gestión de TIC	Garantizar la adecuada administración de la información y el soporte, mantenimiento y optimización de infraestructura TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.5 - 7.1.6 - 7.5.2 - 7.5.3 • 8.5.4 • 9.1.3 	

Fuente: Propia INFOTIC S.A.

Para cada proceso se tiene definida la estructura documental, la cual se encuentra en la plataforma DARUMA, en el módulo Documentos. ([Ver Módulo Documentos](#)). Esta estructura ha sido establecida, partiendo de la caracterización de los procesos; en donde se identifica el objetivo, alcance, responsables, entradas, actividades, salidas - Clientes, recursos, documentos asociados y riesgos.

4.4 Servicios

Los servicios responden a la forma cómo INFOTIC resuelve las necesidades identificadas de sus Clientes y de su mercado. Se clasifican en servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y servicios de Logística y cada uno de estos servicios con líneas específicas, las cuales comparten características similares para responder a dichas necesidades.

Tabla 3. Servicios y Características

SERVICIOS	Líneas	CARACTERÍSTICAS
	1. Consultoría	1.Oportunidad: Cumplir con

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2. Soluciones BPO 3. Infraestructura TI 4. Seguridad de la Información 5. Gestión Documental 6. Plataformas Tecnológicas 7. Conectividad	los tiempos pactados. 2.Confiabilidad: Cumplimiento de características y condiciones técnicas para dar respuesta a las necesidades de uso. 3.Eficiencia: Soluciones orientadas a la optimización de recursos.
Logística	1. Operación Logística 2. Logística de eventos 3. Medios y Publicidad	4.Retroalimentación continua: Informar periódicamente a los clientes sobre el desempeño y evolución de los proyectos y tener los espacios de comunicación abiertos en los momentos que se requieran.

Fuente: Propia INFOTIC S.A

4.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.5.1 Responsabilidad y autoridad

Desde la Alta Dirección se define y comunica las responsabilidades y autoridades dentro de la Organización, con el objetivo de desarrollar, implementar y mejorar constantemente el Sistema de Gestión de Calidad. Las responsabilidades se encuentran definidas dentro de los Perfiles de Cargo de cada Colaborador y son comunicadas oportunamente de acuerdo con los lineamientos establecidos en la [Matriz de Comunicación](#).

4.5.2. Comunicación

Las comunicaciones en INFOTIC se gestionan tal y como está definido en la [Matriz de comunicación](#), desde allí se identifica qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

Para dar mayor claridad al respecto, a continuación se indica los tipos de comunicaciones que se pueden generar en la Organización:

- Continuas: En el transcurso normal de las actividades de la Organización, entre procesos, equipos de trabajo, jefes-subalternos y viceversa, o comunicaciones cotidianas.
- Con Clientes: Comunicaciones en el desarrollo normal de las actividades de los proyectos
- Con otras Partes Interesadas: Comunicaciones específicas que se generan con las partes Interesadas que se requiera.
- Abierta: Gestionadas a través de la Página web, donde cualquier persona puede hacer llegar un mensaje.
- Especial: Comunicaciones que se generan al interior de la Organización, las cuales obedecen a necesidades institucionales.

4.6 Riesgos

En INFOTIC se gestionan los riesgos (Efecto de la incertidumbre), a nivel Estratégico y Operacional; los riesgos Estratégicos son identificados con base en el Análisis DOFA, y los Operacionales en su relación de desviación con el objetivo de proceso.

Los riesgos en la Organización son identificados, analizados, evaluados y administrados en la plataforma DARUMA, en el módulo de RIESGOS ([Ver módulo Riesgos](#)).

- Para la identificación del riesgo, se establece la descripción general y se incluye la identificación de las causas, consecuencias, responsable del monitoreo y clasificación según su naturaleza. Para llevar a cabo la clasificación del riesgo se debe tener en cuenta la tipología, con base en la [Metodología para la Gestión de Riesgos](#).
- En el análisis del riesgo se determina el nivel real de exposición, considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto que se generaría en caso de materializarse. Una vez se ha definido la probabilidad e impacto; con base en los criterios descriptores establecidos, el nivel del riesgo se ubica en una zona de valoración en el mapa de riesgos, (color rojo, naranja, amarillo o verde) [Metodología para la Gestión de Riesgos](#).
- La administración del riesgo, se desarrolla mediante la evaluación de eficacia de los controles establecidos para las causas, la definición de acciones para el tratamiento de riesgos, el monitoreo de eventos de materialización y el seguimiento y reportes por parte del responsable definido.

4.7 Medición y Evaluación

4.7.1 Seguimiento y medición de los procesos

INFOTIC S.A ha implementado como mecanismo de medición y control, la aplicación de indicadores, los cuales están gestionados a través de la plataforma para la administración del SGC en el [módulo de Indicadores](#), y así mismo, están relacionados dentro de las caracterizaciones de proceso.

Los indicadores son definidos en la Planeación Estratégica y se alimentan y analizan por el líder de proceso en compañía de su equipo de trabajo, con base en los criterios establecidos en la ficha técnica. responsable definido en la ficha técnica. Cuando los indicadores no alcanzan el nivel de controles, se generan acciones correctivas para atacar las causas, por las cuales no se han logrado los mínimos requeridos.

4.7.2 Satisfacción del Cliente

La Organización realiza seguimiento de las percepciones de los Clientes, a través de evaluaciones de Satisfacción y Gestión oportuna de quejas. La Satisfacción del cliente también se entiende en las comunicaciones en las que nuestros clientes expresan en diferentes espacios su percepción sobre el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

Así mismo, las quejas son registradas en el [formato de quejas](#) y se gestionan para dar solución al Cliente, con base en el tratamiento y seguimiento definido.

4.7.3 Autocontrol y Autoevaluación

La Autoevaluación es realizada a través del monitoreo y supervisión de las actividades, la monitorización de riesgos, control de procesos, Revisión por la Dirección, Comité de Calidad, entre otras. La autoevaluación se basa en la generación de datos, reporte, análisis y toma de decisiones a partir de los indicadores que se definen para los objetivos estratégicos y para los procesos.

4.7.4 Auditorías

Las auditorías en INFOTIC S.A. se llevan a cabo de acuerdo con el [Procedimiento de Auditorías Internas](#). Esta evaluación incluye de forma general la programación, planeación, ejecución y entrega de informe. Los resultados de auditoría se entregan a los líderes de proceso y Presidencia, para que en caso de que se detecten No conformidades, se formulen los planes de acción, de acuerdo con lo establecido en el [procedimiento de Acciones correctivas y/o de mejora](#).

4.7.4 Revisión por la dirección

El principal mecanismo de autoevaluación organizacional es la revisión del Sistema por parte de la dirección, la cual se realiza anualmente con participación de los líderes de proceso, con el objetivo de determinar los niveles de eficacia (cumplimiento de lo planeado), adecuación (cumplimiento de los requisitos del modelo referencial aplicable), conveniencia (alineación con las metas estratégicas) y aporte al marco estratégico de INFOTIC.

En la revisión por la dirección se incluyen las siguientes entradas:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Cambios en las cuestiones externas
- Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Informe de Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas
- Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de seguimiento y medición
- Resultados de auditorías
- Desempeño de proveedores externos
- Adecuación de recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora
- Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad
- Necesidades de recursos

Los resultados de la revisión se consolidan en un documento que se va construyendo a través de los Comités de Calidad, en donde se incluye el análisis consolidado de la información, la toma de decisiones frente a los resultados obtenidos, la aprobación de recursos requeridos para el mejoramiento del Sistema de Gestión y las conclusiones de eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión.

4.8 MEJORA

La mejora en INFOTIC es gestionada a través de herramientas eficaces que promueven el mejoramiento continuo del desempeño de la Organización. Para priorizar las actividades de cambio y mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas, se utiliza como mecanismo los planes de acción, los cuales son gestionados a través del Módulo planes de acción en Daruma. (Ver módulo Planes de Acción).



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Felipe Osma Coordinador(a) de Calidad	Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera	Adolfo Antonio Tejada Díaz Presidencia