

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SGC DE LA
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA COMPUCONTA LTDA**

NATHALY ALVAREZ MONTENEGRO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SGC DE LA
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA COMPUCONTA LTDA**

NATHALY ALVAREZ MONTENEGRO

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial
para optar al título de Administradora de Empresas**

Asesor:

Esp. JULIO IGNACIO GARZÓN NARVAEZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo son responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1º de acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966 emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Presidente de tesis

Jurado 1

Jurado 2

San Juan de Pasto, febrero de 2012.

RESUMEN

La empresa COMPUCONTA LTDA hoy en día ha logrado un gran posicionamiento en el departamento de Nariño y en otros mercados, esto debido al manejo que le ha dado a sus procesos misionales pensando siempre en brindarle al cliente un software de calidad y un servicio postventa completo. No obstante, la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad le puede proporcionar mayor ventaja sobre la competencia facilitándole el posicionamiento en el suroccidente de Colombia.

Por otro lado, el SGC le permite una completa organización de los procesos que aunque son manejados de una excelente manera, podrían presentar problemas en el momento en que la empresa crezca en capital humano y cargos a ocupar lo que lo que pone en riesgo la calidad que hasta ahora ha caracterizado a la empresa.

ABSTRACT

Compuconta Ltda company today has achieved a great position in the department of Nariño and other markets, this due to management that has given their mission statements always thinking of providing the customer with quality software and a full after sales service. however, the implementation of a quality management system can provide greater competitive advantage by providing positioning in southwestern Colombia.

in addition, the SGC enables a complete organization of the processes are managed though a great way, could raise problems when the company grows in human capital and to occupy positions that what threatens the quality which has hitherto characterized the company.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. CONCEPTOS GENERALES DEL PROYECTO	11
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.4. OBJETIVOS.....	12
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.6.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.6.2. INFORMACIÓN PRIMARIA	14
1.6.3. INFORMACIÓN SECUNDARIA	14
2. DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA	15
2.1. DIAGNÓSTICO POR ÁREAS	15
2.1.1. GESTION ADMINISTRATIVA.....	15
2.1.2. GESTION FINANCIERA	16
2.1.3. MERCADEO Y VENTAS	16
2.1.4. PRODUCCION	16

2.1.5.	TALENTO HUMANO	17
2.2.	DIAGNÓSTICO POR MEDIO DE UNA LISTA DE CHEQUEO DEL SGC	18
2.2.1.	ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.....	18
2.2.2.	ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.....	18
2.2.3.	ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.	19
2.2.4.	ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.	19
2.2.5.	ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 8 DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.	20
3.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	21
3.1.	MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO (MEFI).....	21
3.2.	MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO (MEFE)	23
3.3.	MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)	24
3.4.	ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD.....	27
3.5.	MATRIZ DOFA.....	29
4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	33
4.1.	VISIÓN.....	33
4.2.	MISIÓN	33
4.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	33

4.4.	OBJETIVOS DE CALIDAD	33
4.5.	PRINCIPIOS CORPORATIVOS	34
4.6.	MAPA DE PROCESOS	35
4.7.	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	36
4.8.	REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO	38
5.	CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	40
5.1.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	40
5.1.1.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	40
5.1.2.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .	42
5.2.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MISIONALES.....	44
5.2.1.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE MODULOS.....	44
5.2.2.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO.....	46
5.2.3.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS.....	48
5.3.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE APOYO.....	50
5.3.1.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	50
5.3.2.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	52
5.3.3.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS.....	54
5.3.4.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO	56
5.4.	LISTADO DE DOCUMENTOS.....	58
6	PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA.....	59
6.1.	PROGRAMA DE AUDITORIA	59

6.2.	PLAN DE AUDITORIA	60
7.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	61
7.1.	PLAN DE MEJORA GUIA.....	61
7.2.	INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.....	62
	CONCLUSIONES.....	63
	RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFIA	65
	NETGRAFIA.....	66
	ANEXOS	67

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1.	68
ANEXO 2.....	80
ANEXO 3.....	81
ANEXO 4.....	82
ANEXO 5.....	83
ANEXO 6.....	84
ANEXO 7.....	86
ANEXO 8.....	88
ANEXO 9.....	89
ANEXO 10.....	90
ANEXO 11.....	91
ANEXO 12.....	92
ANEXO 13.....	93
ANEXO 14.....	94
ANEXO 15.....	95
ANEXO 16.....	96
ANEXO 17.....	97
ANEXO 18.....	99
ANEXO 19.....	100
ANEXO 20.....	101
ANEXO 21.....	102

ANEXO 22.....	103
ANEXO 23.....	104
ANEXO 24.....	105
ANEXO 25.....	106
ANEXO 26.....	107
ANEXO 27.....	108
ANEXO 28.....	109
ANEXO 29.....	110
ANEXO 30.....	111
ANEXO 31.....	113
ANEXO 32.....	114
ANEXO 33.....	115

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo hace referencia a la creación de una guía acciones preliminares para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa COMPUCONTA LTDA, bajo el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, para la generación de competitividad y mayor posicionamiento de la empresa en el mercado.

El diagnóstico realizado se ha enfocado desde el punto de vista organizacional y la gestión de la calidad. Es así como se puede identificar debilidades frente a los diferentes procesos estratégicos y de apoyo e igualmente subrayar la efectividad en los procesos misionales en los cuales la organización ha dedicado su atención. Por otra parte tenemos el diagnóstico enfocado hacia el nivel de implementación del SGC, el cual nos confirma el incumplimiento de requisitos y falta de documentación en los procesos débiles mencionados.

La planeación estratégica de la organización esta claramente definida y da cumplimiento al propósito de sus socios y partes interesadas. Se evidencia claramente el compromiso de la empresa con sus clientes y la calidad de sus productos. La mejora continua dentro de la organización, es una forma de vida y el cumplimiento de los requisitos del cliente es el principal propósito planteado en los procesos misionales.

Igualmente, se ha diseñado un mapa de proceso teniendo en cuenta el tamaño y requerimientos de la empresa. Partiendo de él, se ha planteado una primera versión de caracterización de procesos y procedimientos que están sujetos a mejoras según la empresa vea conveniente. De la misma forma, se deja planteado un programa, un plan de auditorias y una guía para el plan de mejoramiento que permita esbozar una evaluación a la implementación del SGC.

1. CONCEPTOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de grado, tiene como temática central la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa COMPUCONTA LTDA.

1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad hoy en día se ha convertido en una exigencia del mercado para las organizaciones de todo tipo. Es así como los clientes se mentalizan cada vez más que la calidad es lo mínimo que pueden exigir y para generar dicha calidad es necesario crear un programa sistematizado que permita la interacción de todos los procesos enfocados a la satisfacción del cliente.

COMPUCONTA LTDA es una empresa dedicada al desarrollo de software administrativo y contable que tiene como principal cliente a organizaciones públicas, por lo cual se les hace necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que se anticipe a la obligación exigida por el Estado. Así mismo, el SGC es implementado como una estrategia mas para darle el cumplimiento a la Visión planteada para el año 2015.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se debería llevar a cabo la implementación del SGC de la norma ISO 9001:2008 en la empresa COMPUCONTA LTDA?

1.3.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo se encuentra actualmente la empresa COMPUCONTA LTDA frente a los requisitos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?
- ¿Cuál es el direccionamiento estratégico en calidad de la empresa COMPUCONTA LTDA?

- ¿Cómo se encuentran caracterizados los procesos misionales, estratégicos y de apoyo en la empresa COMPUCONTA LTDA?
- ¿Cómo está estructurado el programa y plan de auditoría del SGC en la empresa COMPUCONTA LTDA?
- ¿Cómo está estructurado el plan de mejoramiento de la empresa COMPUCONTA LTDA frente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta para la implementación de los requisitos del SGC de la norma ISO 9001:2008 en la empresa COMPUCONTA LTDA.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar como se encuentra la empresa COMPUCONTA LTDA frente a los diferentes procesos en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer el direccionamiento estratégico en calidad de la empresa COMPUCONTA LTDA.
- Establecer la caracterización de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la empresa COMPUCONTA LTDA.
- Crear el programa y plan de auditoría interna del SGC de la empresa COMPUCONTA LTDA.
- Estructurar un plan de mejoramiento en la gestión de calidad de la empresa COMPUCONTA LTDA.

1.5. JUSTIFICACIÓN

El mundo competitivo de hoy, les da a las empresas motivos para cambiar y así tener la posibilidad de adaptarse al avance de nuevas tecnologías, de las nuevas herramientas de comunicación y a los nuevos paradigmas y mas aun exige la búsqueda de nuevas y mejores estrategias que les garantice la permanencia en el mercado y les de posicionamiento con ventaja sobre la competencia.

Entender la necesidad de cambiar es lo que permite seguir en la competencia constante de entrar en un mercado, permanecer en el y principalmente liderarlo; para esto es necesario mentalizarse que solo buscando alternativas de mejoras constantes se puede lograr las metas establecidas. Es así como la implementación de un Sistema de Gestión de calidad se convierte en una herramienta de competitividad que no solo actúa como una herramienta de gestión desde adentro hacia afuera sino que también crea entre los clientes una atmosfera de confianza y satisfacción ya que dicho sistema es entendido hoy en día como una estrategia que pocas empresas han podido implementar y mantener.

Este trabajo amplia el campo de acción como futuros Administradores de Empresas. También permite una capacitación en un tema de suma importancia hoy en día como es la Gestión de la Calidad y su implantación en organizaciones de todo tipo, brindando herramientas de conocimiento apropiadas para competir en el mercado laboral.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método con el cual se trabajará será el descriptivo-analítico, debido a que el método descriptivo es aquel que evalúa ciertas características en una situación particular en uno o mas puntos del tiempo y el método analítico es aquel que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

1.6.2. INFORMACIÓN PRIMARIA

El presente trabajo será desarrollado con información primaria ya que se recopilará datos por medio de la observación directa y encuestas que permiten establecer un diagnóstico, proponer la caracterización de los procesos, crear un programa y plan de auditoria, y generar un plan de mejoramiento.

1.6.3. INFORMACIÓN SECUNDARIA

El presente trabajo será realizado con información secundaria como es la NTC ISO 9001:2008 y datos proporcionados por la empresa objetivo de estudio entre otros, que proporcionen los suficientes datos para el buen desarrollo del trabajo.

2. DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA

2.1 DIAGNÓSTICO POR ÁREAS

2.1.1 GESTION ADMINISTRATIVA

- Identificación de la empresa

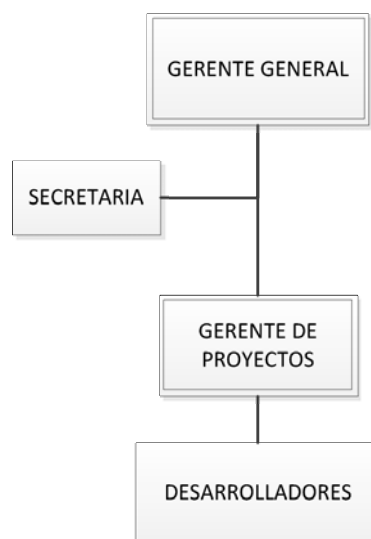
Razón social: COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.

Dirección: Carrera 34 No. 16 A - 11

Teléfono: 7311257

La empresa fue creada hace aproximadamente 14 años por Adrian Leiva y Jaime Casanova que son los actuales y únicos socios. Hace 3 años la empresa fue constituida legalmente como una Sociedad Limitada, por lo cual los otros años de trabajo manejaron una relación empresarial informal. Actualmente cuentan Su principal actividad es el desarrollo de software y sus diferentes aplicaciones informáticas contables y administrativas que satisfacen las necesidades de organizaciones que busquen sistematizar los procesos de sus diferentes dependencias.

- Organigrama



2.1.2 GESTION FINANCIERA

- Proceso de Contabilidad Sistematizada
- Pagos tributarios correspondientes
 - Impuesto de Renta
 - IVA
 - Impuesto de Industria y Comercio
- Renovación anual del Registro Mercantil
- Pago de derechos de autor
- Pago de Registro de Marcas

2.1.3 MERCADEO Y VENTAS

- Pagina Web en desarrollo
- Portafolio de productos por medio de presentación sistematizada
- Papelería con imagen corporativa y productos que ofrecen
- Logotipo de la empresa



- Logotipo del software



2.1.4 PRODUCCION

La empresa ha desarrollado el software COMPUCONTA y ha partir de él ha creado aplicaciones especializadas en:

- Contabilidad Pública y Privada
- Presupuesto Público
- Contratación Pública
- Recaudo de Impuestos
- Servicios Públicos
- Documentación
- Puntos de Venta
- Salud:
 - Historias Clínicas
 - Admisiones
 - Agendamiento
 - Almacenes y Farmacia
 - Facturación
 - Glosas y Cartera

2.1.5 TALENTO HUMANO

Actualmente la empresa cuenta con un personal de planta de 8 ingenieros (incluidos los socios), sin embargo debido al incremento de las ventas en el 2012, la empresa ha requerido contratar a 5 ingenieros más que soporten los procesos mientras logran estabilizar las nuevas contrataciones.

- CARGOS
 - Gerente General
 - Gerente de Proyectos
 - Desarrolladores

Los procedimientos llevados a cabo por la empresa, en el área de talento humano son:

- Reclutamiento y Selección de Personal
- Contratación
- Inducción
- Capacitación
- Evaluación del Desempeño

Estos procedimientos se manejan adecuadamente pero sin un plan y debido soporte físico establecido con excepción de la contratación.

2.2 DIAGNÓSTICO POR MEDIO DE UNA LISTA DE CHEQUEO DEL SGC

Este diagnóstico ha sido realizado teniendo en cuenta que la empresa aun no ha implementado el SGC, sino que se esta estableciendo cómo y de qué forma se debería implementar dicho sistema, por lo cual se ha evaluado las bases que tiene en este momento para iniciar una cultura de calidad dentro de la organización.

2.2.1 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.

La empresa COMPUCONTA LTDA aun no ha implementado un sistema de gestión de la calidad razón por la cual no tienen declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad, un manual de calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma.

Es importante mencionar que la empresa realiza un control de los procesos misionales de forma eficaz, sin embargo no se encuentra documentado adecuadamente. Con respecto a los demás procesos, se carece de sistemas apropiados para ser llevados a cabo.

2.2.2 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.

La alta dirección se encuentra comprometida con la mejora continua de la eficacia, igualmente se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen para aumentar su satisfacción. Por otro lado, las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas adecuadamente.

Por no tener implementado un SGC, la organización no cuenta con una política y unos objetivos de calidad y aunque existen canales de comunicación apropiados en toda la organización, aun no se ha establecido un proceso como tal.

2.2.3 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.

La organización determina y proporciona los recursos adecuados para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Determina la competencia necesaria que debe tener el personal de la empresa, proporciona formación para lograr la competencia necesaria, se asegura de que el personal es consciente de la importancia de sus actividades.

Por otro lado, la organización ha proporcionado equipos para los procesos y servicios de apoyo, sin embargo tiene una debilidad frente a espacio de trabajo y servicios asociados. No mantienen registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencias.

2.2.4 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.

La organización determina los requisitos para el producto, la documentación necesaria, proporciona recursos y realiza las actividades requeridas para la verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, y ensayo/prueba especificadas para el producto.

Igualmente la organización determina los requisitos especificados por el cliente que incluyen los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente, requisitos legales y reglamentarios.

La organización ha establecido disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto, los contratos y retroalimentación.

Así mismo la organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto, determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, se realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado, se aseguran que el producto cumpla con los requisitos, los cambios

del diseño y desarrollo son revisados, verificados, validados y aprobados antes de su implementación.

La organización no ha establecido un proceso que garantice la documentación y registro apropiado de la realización del producto.

2.2.5 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CAPITULO 8 DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA.

La organización ha implementado un proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos según las características que ofrece el producto. Igualmente la empresa realiza un seguimiento para la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos. Por otro lado, la organización se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos sea controlado para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Actualmente la empresa no realiza un proceso de auditorias internas y tampoco se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades relacionadas para tratar el producto no conforme. Esto es debido a que no se ha implementado el SGC.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Planificación Estratégica de la empresa COMPUCONTA LTDA ha sido planteada para realizarse hasta el año 2015 y su objetivo principal es desarrollar estrategias que permitan el mayor posicionamiento en el mercado suroccidental de Nariño.

El principal objetivo de la empresa es la calidad de su producto, es así como buscan que los clientes los prefieran por ofrecer un software que convierta los procesos manuales a procesos sistemáticos de fácil uso y practicidad, con una normatividad actualizada y un servicio técnico rápido y oportuno, para facilitarles el desarrollo normal de los procesos organizacionales.

Dentro de la Planeación Estratégica encontramos 5 matrices que son: MEFI, MEFE, MPC, matriz de vulnerabilidad y DOFA. Estas permiten identificar hacia donde va la empresa y como va a lograr sus objetivos de mediano y largo plazo e igualmente permiten analizar como se encuentra la empresa frente a la competencia para determinar si su visión es factible o no. De dicho análisis también podemos concluir si es pertinente o no la implementación del SGC o si necesita de mejorar sus procesos antes de incorporar el sistema como tal.

3.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO (MEFI)

MATRIZ MEFI			
FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
CAPACIDAD GERENCIAL Y ORGANIZACIONAL			
Delegación y descentralización	0.05	4	0.2
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	0.08	4	0.32
Conocimiento de la empresa y del negocio	0.06	4	0.24
CAPACIDAD COMPETITIVA			
Participación en el mercado frente a los competidores	0.08	4	0.32

Nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados	0.08	4	0.32
Programas de publicidad	0.05	1	0.05
CAPACIDAD FINANCIERA			
Capacidad de inversión en nuevos proyectos	0.07	3	0.21
Nivel de liquidez	0.05	4	0.2
CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO			
Conocimiento sobre el software	0.09	4	0.36
Desarrollo de nuevos productos	0.06	4	0.24
Actualización tecnológica frente al sector	0.08	4	0.32
Distribución geográfica nacional y regional de oficinas	0.06	1	0.06
Sistema de control de calidad	0.08	4	0.32
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO			
Desarrollo de programas de formación y capacitación	0.06	2	0.12
Selección de personal	0.05	3	0.15
TOTAL	1		3.28

FUENTE: Esta investigación.

Teniendo en cuenta que el máximo resultado que puede arrojar la matriz MEFI es 4 y dado que el resultado obtenido para la empresa COMPUCONTA es 3.28, podemos afirmar que en su capacidad interna posee muchas fortalezas que le han permitido crecer y ganar mayor participación en el mercado. Por otra parte se puede observar que las debilidades que tiene la empresa son menores que las fortalezas, lo que le permite a la empresa ponerles mayor atención y mejorar dichos factores de tal manera que logre sacar una ventaja competitiva.

3.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO (MEFE)

MATRIZ MEFE			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Entorno Económico			
Disponibilidad de crédito	0.06	3	0.18
Déficit público o presupuestal	0.08	4	0.32
Diferencias de ingresos por región	0.05	3	0.15
Tasas de impuestos	0.07	2	0.14
Entorno Tecnológico			
Flexibilidad de la tecnología	0.09	4	0.36
Capacidad tecnológica de la competencia	0.07	3	0.21
Entorno Socio-cultural			
Actitud hacia la inversión	0.07	2	0.14
Regulaciones gubernamentales	0.06	1	0.06
Actitud con respecto a la calidad del producto	0.08	3	0.24
Actitud con respecto al servicio al cliente	0.08	2	0.16
Población de graduados en universidades	0.06	4	0.24
Entorno Político			
Leyes sobre patentes y derechos de autor	0.09	1	0.09
Leyes tributarias y reformas de las mismas	0.06	2	0.12
Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones	0.08	4	0.32
TOTAL	1		2.41

FUENTE: Esta investigación.

El entorno en el cual se desarrolla la industria de software presenta mayores amenazas que oportunidades, sin embargo el resultado de 2.41 arrojado por la matriz EFE, nos muestra que el comportamiento de este sector está en un nivel intermedio, por lo cual la empresa COMPUCONTA debe aprovechar al máximo las

oportunidades que el entorno ofrece y generar estrategias para contrarrestar las amenazas existentes.

3.3. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)

- **SOPORTE TECNICO**

Este factor es de los más relevantes para los clientes ya que, en las entidades estatales muchas veces no cuentan con un personal debidamente capacitado para manejar las áreas en las cuales se desempeña el software, lo que hace que el soporte técnico rápido y efectivo sea clave a la hora de elegir la empresa que satisfaga dichas necesidades.

La empresa COMPUCONTA tiene una calificación de 4 ya que, en primer lugar por estar ubicada en la región tiene la facilidad para atender las necesidades del cliente con respecto a este factor, por otro lado se preocupa por cumplir con prontitud los llamados de sus clientes. A la empresa SISMAN, en este factor, se le ha asignado una calificación de 2 debido a que por ser una empresa que se encuentra ubicada en Boyacá y presta un servicio a nivel nacional, por la distancia de las regiones, difícilmente puede brindar un soporte técnico personalizado y oportuno que les permita a las entidades resolver sus problemas con facilidad. Finalmente a la empresa SICAP se le ha asignado un valor de 1, debido a que a pesar de estar ubicada en la región, no se preocupa por prestar un servicio integral a las entidades que adquieren su software.

- **NORMATIVIDAD**

Dentro del sistema de las entidades públicas, es de gran importancia estar actualizados con la normatividad que maneja el Estado ya que de esto depende que dichas entidades funcionen bien y no tengan problemas de manejo y dirección, por lo cual, los software administrativos deben estar actualizados y acordes con toda la reglamentación.

A la empresa COMPUCONTA se le ha asignado un valor de 4 ya que dentro de su programa, siempre a tratado de tener toda la normatividad actualizada. Por otro lado, SYSMAN también obtiene un valor de 4 ya que ha identificado la necesidad de manejar a cabalidad este factor. Por último, SICAP no ha mostrado mayor

interés en actualizar constante y oportunamente este ítem, por lo cual se le ha asignado un valor de 1.

- PRECIO

Generalmente para las organizaciones públicas, el precio debe ser ajustado a los presupuestos de la entidad, además debido al manejo que se les da a dichas entidades, los dirigentes se rigen por el precio mas no tienen muy en cuenta otros factores de suma importancia como puede ser la calidad entre otros, lo que lo convierte en un factor a tener en cuenta.

La empresa COMPUCONTA al igual que SYSMAN, establecen los precios teniendo en cuenta todo lo que implica el software que han desarrollado (tanto la parte tangible como lo intangible) y la asistencia, calidad y servicio que lo complementan, lo cual no los pone en una situación muy competitiva con una calificación de 2, a diferencia de SICAP que por las características de su producto, puede manejar precios realmente bajos por lo cual se le designo un valor de 4.

- CALIDAD

La calidad, como es sabido, es la integración de diferentes características. En este caso la calidad incluye aspectos como lenguajes y bases de datos de punta, buen servicio, un producto integral que cumpla o supere las expectativas del cliente, etc., por lo cual es considerado por el cliente como factor de éxito desde el cual se puede comparar una empresa con otra.

En este aspecto tanto COMPUCONTA como SYSMAN, han demostrado gran interés y preocupación por mejorar y cumplir con las expectativas de sus clientes, de brindarles un producto completo y un servicio asistencial que complemente adicho producto. A la empresa SICAP se le ha asignado un valor de 1 por su mala gestión de calidad que ha realizado en su software.

- INTERFACE USUARIO

Este aspecto, es un factor relevante para las entidades públicas como clientes del software administrativo, debido a que como lo hemos mencionado anteriormente, muchas de estas entidades no cuenta con un personal debidamente capacitado, con los conocimientos suficientes para manejar un programa técnico, por lo cual

las empresas deben ofrecer un producto que cuente con amabilidad para operar o dicho en otros términos fácil de manejar.

Para COMPUCONTA, este factor es una gran fortaleza debido a que desarrolla las aplicaciones del software teniendo en cuenta la experiencia del responsable en el manejo de los procesos del área, por lo cual esta empresa se ha preocupado por establecer un programa que facilite los procesos de sus usuarios. A la empresa SYSMAN se le ha asignado un valor de 3 debido que a pesar de ser un programa de fácil manejo, la empresa no ha tenido mayor preocupación por desarrollar un programa más personalizado. Para la empresa SICAP, nuevamente no tiene una buena calificación con tan solo un 1, debido a que no se ha preocupado por actualizar y facilitar el uso de su software.

- INVESTIGACION Y DESARROLLO

Es de vital importancia que las empresas generen investigación y desarrollo buscando mejorar sus productos y servicios, de tal manera que estén actualizados y que busquen satisfacer las necesidades de los clientes de diferentes maneras. Es así como, la empresa que más genera investigación y desarrollo es SYSMAN, debido a que es una empresa con proyección nacional y de esta forma tiene más posibilidades de desarrollar este factor. Por su parte COMPUCONTA hace su mayor esfuerzo en investigación y desarrollo con sus clientes actuales, de manera que busca anticiparse a satisfacer las necesidades que se pueden detectar. SICAP tiene la calificación más baja, debido a que no genera este factor, se limita a ofrecer su producto sin realizarle ningún cambio, ni mejoras, ni mucho menos actualizaciones.

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)							
FACTORES DE EXITO	POND.	COMPUCONTA		SISMAN		SICAP	
		Calif.	Prom.	Calif.	Prom.	Calif.	Prom.
SOPORTE TECNICO	0.21	4	0.84	2	0.42	1	0.21
NORMATIVIDAD	0.21	4	0.84	4	0.84	1	0.21
PRECIOS	0.17	2	0.34	2	0.34	4	0.68
CALIDAD	0.13	3	0.39	3	0.39	1	0.13
INTERFACE USUARIOS	0.18	4	0.72	3	0.54	1	0.18
INVESTIGACION Y DESARROLLO	0.1	3	0.3	4	0.4	1	0.1
TOTAL	1		3.43		2.93		1.51

FUENTE: Esta investigación.

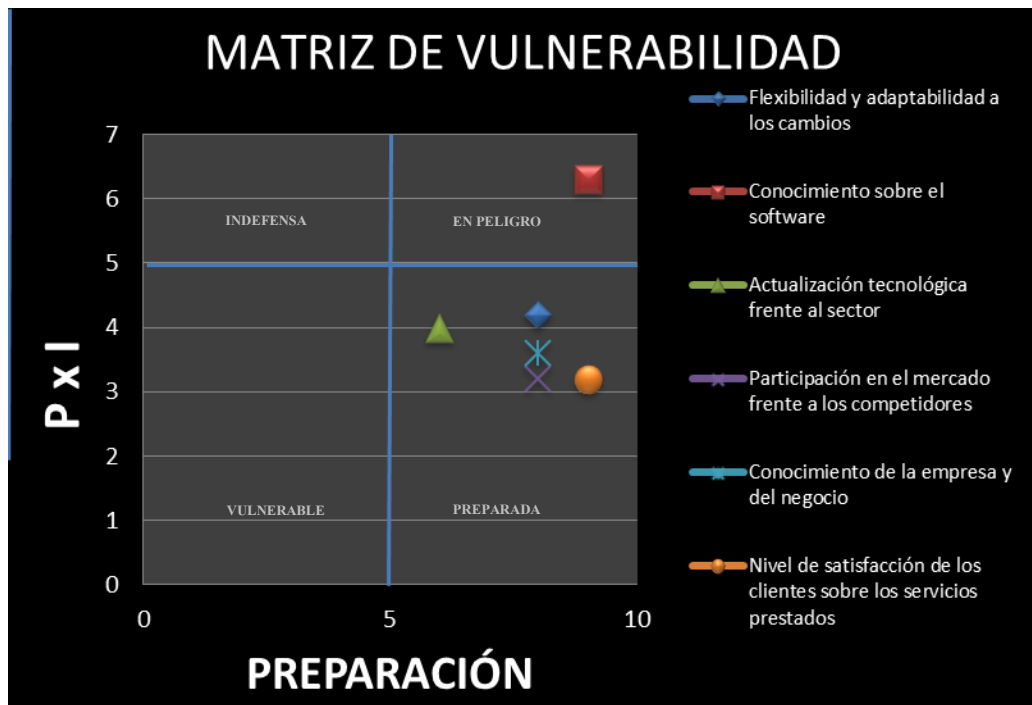
La matriz de perfil competitivo, nos muestra un panorama muy alentador para la empresa COMPUCONTA, ya que la ha posicionado en el primer lugar con respecto a sus competidores más fuertes, con lo que se puede reafirmar el nivel de participación que ha adquirido en el mercado objetivo. A pesar de que SISMAN es una empresa más grande y de mayor trayectoria con campo de acción a nivel nacional y que en el departamento de Nariño contaba con un buen nivel de mercado; COMPUCONTA ha logrado desplazarlo a un segundo lugar por ítems como el soporte técnico y la interface usuario que se han analizado en la matriz. En tercer lugar se encuentra la empresa SICAP, que a pesar de haber abarcado un gran mercado en Nariño, no ha generado competitividad y se ha quedado rezagada perdiendo muchos clientes.

3.4. ANALISIS DE VULNERABILIDAD

PUNTALES	AMENAZA	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	PxI	PREPARACION
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	No tener la capacidad de actuar ante los cambios	0.6	7	4.2	8
Conocimiento sobre el software	Obsolescencia del conocimiento sobre el software	0.7	9	6.3	9
Actualización tecnológica frente al sector	Rezago tecnológico	0.8	5	4	6
Participación en el mercado frente a los competidores	Baja participación en el mercado	0.4	8	3.2	8
Conocimiento de la empresa y del negocio	Ignorar los procesos de la empresa y el desarrollo del negocio	0.6	6	3.6	8
Nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados	Bajo nivel de satisfacción de los clientes	0.4	8	3.2	9

FUENTE: Esta investigación.

Matriz de vulnerabilidad



FUENTE: Esta Investigación

La mayoría de los puntales se encuentran en el cuadrante de preparado, por lo cual se puede decir que a pesar de que ocurran estas amenazas, la empresa está preparada para enfrentarlo y superarlo, lo que no quiere decir que se deba entrar en excesiva confianza y dejar a un lado estos ítems ya que son de vital importancia para la estabilidad de la empresa.

El puntal referente al conocimiento sobre el software, es el único que se encuentra en el cuadrante de peligro debido a que aunque la empresa se encuentre preparada para afrontar la posible amenaza, la probabilidad de ocurrencia y el impacto son muy altos.

ESTRATEGIAS

- Aprovechar la gestión del ministerio de tecnología para incrementar su capacidad de adaptación al cambio.

- Aprovechar la flexibilidad de la tecnología del entorno para realizar una actualización permanente en desarrollo de software.
- Aprovechar la adaptabilidad a los cambios para adquirir tecnología actualizada que permita una ventaja tecnológica frente al sector.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes por medio de sistemas de control de calidad para de esta manera lograr atraer nuevos clientes.
- Utilizar los créditos disponibles para invertir en programas de motivación y capacitación en todo lo referente a la empresa y el negocio.
- Crear un sistema de control de calidad del servicio para atender las necesidades del cliente oportunamente y así incrementar su nivel de satisfacción.

3.5. MATRIZ DOFA

MATRIZ DOFA	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de publicidad • Distribución geográfica nacional y regional de oficinas • Desarrollo de programas de formación y capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de créditos • Déficit público presupuestal • Diferencias de ingresos por región • Flexibilidad de la tecnología • Capacidad tecnológica de la competencia • Actitud con respecto a la calidad del producto • Población de graduados en universidades • Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Delegación y descentralización • Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios • Conocimiento de la empresa y del negocio • Participación en el mercado frente a los competidores • Nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados • Capacidad de inversión en nuevos proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasas de impuestos • Actitud hacia la inversión • Regulaciones gubernamentales • Actitud con respecto al servicio al cliente • Leyes sobre patentes y derechos de autor • Leyes tributarias y reformas de las mismas

<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de liquidez • Conocimiento sobre el software • Desarrollo de nuevos productos • Actualización tecnológica frente al sector • Sistema de control de calidad • Selección de personal 	
---	--

CRUCE FO	
FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
F1: Delegación y descentralización	O1: Disponibilidad de crédito
F2: Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	O2: Déficit público o presupuestal
F3: Conocimiento de la empresa y del negocio	O3: Diferencias de ingresos por región
F4: Participación en el mercado frente a los competidores	O4: Flexibilidad de la tecnología
F5: Nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados	O5: Capacidad tecnológica de la competencia
F6: Capacidad de inversión en nuevos proyectos	O6: Actitud con respecto a la calidad del producto
F7: Nivel de liquidez	O7: Población de graduados en universidades
F8: Conocimiento sobre el software	O8: Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones
F9: Desarrollo de nuevos productos	
F10: Actualización tecnológica frente al sector	
F11: Sistema de control de calidad	
F12: Selección de personal	
ESTRATEGIAS	
F2, F10, O4: Aprovechar la adaptabilidad a los cambios para adquirir tecnología actualizada que permita una ventaja tecnológica frente al sector.	
F12, O7: Aprovechar la gran cantidad de profesionales existentes en el mercado laboral para realizar una selección de personal orientada hacia la contratación de los mejores talentos.	
F6, O1: Utilizar la capacidad de crédito para invertir en proyectos de expansión.	
F8, F9, O2: Con el conocimiento que se tiene sobre desarrollo de software y la capacidad de desarrollar nuevos servicios, brindar soluciones efectivas para la gestión de las entidades estatales.	
F6, O5: Invertir en nuevos proyectos que generen mayor ventaja sobre la competencia.	
F2, O8: Aprovechar la gestión del ministerio de tecnología para incrementar su capacidad de adaptación al cambio.	
F4, F5, O6: Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes por medio de sistemas de control de calidad para de esta manera lograr atraer nuevos clientes.	
F6, O8: Estar actualizados en la información y nuevos proyectos que ofrezca el ministerio de tecnología para aprovechar las oportunidades de inversión.	
F8, O4: Aprovechar la flexibilidad de la tecnología del entorno para realizar una actualización permanente en desarrollo de software.	

F3, O1: Utilizar los créditos disponibles para invertir en programas de motivación y capacitación en todo lo referente a la empresa y el negocio.

FUENTE: Esta investigación.

CRUCE FA	
FORTALEZAS (F)	AMENAZAS (A)
F1: Delegación y descentralización	A1: Tasas de impuestos
F2: Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	A2: Actitud hacia la inversión
F3: Conocimiento de la empresa y del negocio	A3: Regulaciones gubernamentales
F4: Participación en el mercado frente a los competidores	A4: Actitud con respecto al servicio al cliente
F5: Nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados	A5: Leyes sobre patentes y derechos de autor
F6: Capacidad de inversión en nuevos proyectos	A6: Leyes tributarias y reformas de las mismas
F7: Nivel de liquidez	
F8: Conocimiento sobre el software	
F9: Desarrollo de nuevos productos	
F10: Actualización tecnológica frente al sector	
F11: Sistema de control de calidad	
F12: Selección de personal	
ESTRATEGIAS	
F3, F8, F10, A2: Aprovechar estas fortalezas de la empresa demostrando lo atractivo del negocio para atraer inversionistas y expandirse geográficamente.	
F2, A1, A6: Realizar una planeación tributaria flexible para que el impacto del cambio de las tasas o las reformas de los impuestos sea bajo.	
F11, A4: Implementar un sistema de control de calidad personalizado que genere un impacto positivo en la actitud del cliente con respecto al servicio.	
F8, A5: Implementar una seguridad interna sobre el software para evitar la piratería de tal manera que no sea muy necesario patentarlo.	
F5, F11, A4: Crear un sistema de control de calidad del servicio para atender las necesidades del cliente oportunamente y así incrementar su nivel de satisfacción.	

FUENTE: Esta investigación.

CRUCE DO	
DEBILIDADES (D)	OPORTUNIDADES (O)
D1: Programas de publicidad	O1: Disponibilidad de crédito
D2: Distribución geográfica nacional y regional de oficinas	O2: Déficit público o presupuestal
D3: Desarrollo de programas de formación y capacitación	O3: Diferencias de ingresos por región
	O4: Flexibilidad de la tecnología
	O5: Capacidad tecnológica de la competencia
	O6: Actitud con respecto a la calidad del producto
	O7: Población de graduados en universidades
	O8: Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones
ESTRATEGIAS	
D1, O1: Aprovechar la disponibilidad de crédito para desarrollar programas de publicidad.	
D2, O1, O3: Utilizar los créditos disponibles para abrir oficinas a nivel nacional, identificando las regiones más atractivas para ofrecer el producto.	
D3, O8: Aprovechar oportunidades de capacitación que ofrece el ministerio de tecnología para la formación del talento humano.	

FUENTE: Esta investigación.

CRUCE DA	
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
D1: Programas de publicidad	A1: Tasas de impuestos
D2: Distribución geográfica nacional y regional de oficinas	A2: Actitud hacia la inversión
D3: Desarrollo de programas de formación y capacitación	A3: Regulaciones gubernamentales
	A4: Actitud con respecto al servicio al cliente
	A5: Leyes sobre patentes y derechos de autor
	A6: Leyes tributarias y reformas de las mismas
ESTRATEGIAS	
D3, A4: Crear programas de capacitación que enfatizan en el servicio al cliente.	
D2, A2: Identificar lugares estratégicos donde haya posibles inversionistas para establecer sucursales de la empresa.	
D1, A4: Crear una página web con asistencia en línea para mejorar el servicio al cliente.	

FUENTE: Esta investigación.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 VISIÓN

Para el año 2015, COMPUCONTA será la empresa de software administrativo con el mayor reconocimiento y posicionamiento en el sur occidente colombiano, gracias a la excelente calidad de su producto, garantizando la apertura de nuevos mercados en otras regiones del país.

4.2 MISIÓN

COMPUCONTA es una empresa de sociedad limitada, que cuenta con un equipo de profesionales calificados de diferentes áreas que desarrollan software contable de alta calidad, identificando necesidades de automatización de procesos para todo tipo de entidades, con el objetivo de brindar una herramienta que facilite el trabajo del usuario y a partir de una buena gestión, elevar la calidad de vida de los miembros de la organización, con personal calificado orientado al mejoramiento continuo.

4.3 POLITICA DE CALIDAD

Es un compromiso de la empresa COMPUCONTA LTDA brindar el desarrollo de un software de calidad que cumpla con los requisitos del cliente tanto en normatividad vigente como en la sistematización de procesos, haciendo más fácil las tareas de los usuarios; acompañado de un servicio técnico adecuado y oportuno por medio de un talento humano altamente capacitado enfocado a la mejora continua desde la perspectiva del sistema de gestión de calidad. Todo esto con el fin de generar beneficios para la comunidad empresarial, la entidad y el talento humano.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar una cultura de calidad en todos los miembros de la organización.
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente, eficaz y efectivo.

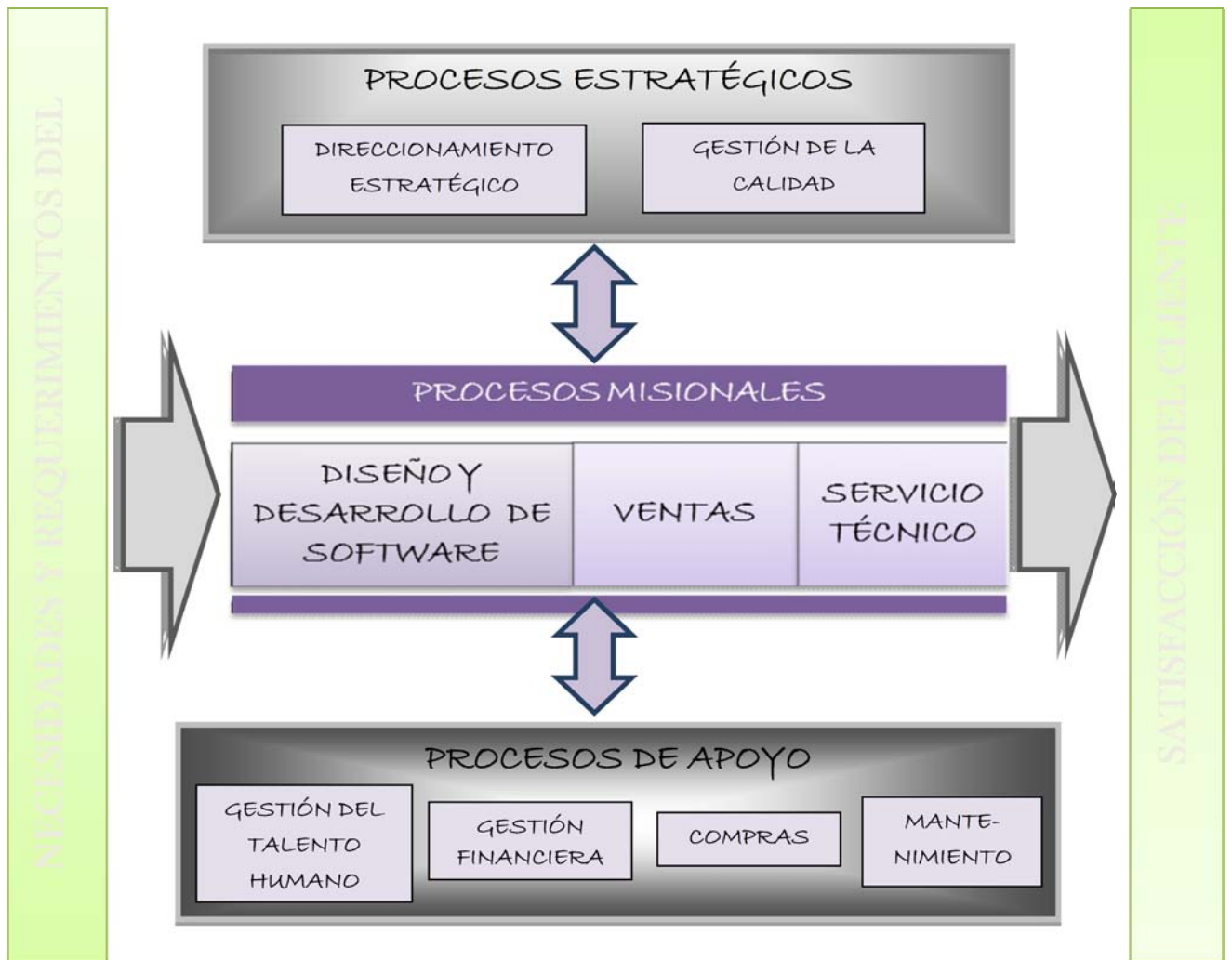
- Potencializar al talento humano por medio de capacitaciones relacionadas tanto con el producto como con el servicio al cliente.
- Generar un servicio técnico óptimo de tal manera que tanto el tiempo y la calidad de respuesta al cliente sean óptimos.
- Desarrollar estrategias direccionadas siempre hacia la mejora continua.

4.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Calidad: para COMPUCONTA, este principio está implícito en todos los procesos que desarrolla, ya que cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente.
- Servicio: la empresa considera al cliente como su razón de ser, por lo cual su principal objetivo es prestar el mejor servicio.
- Transparencia: todos los procesos que se lleven a cabo, con respecto a la contratación del software, se deben realizar de manera legal.
- Compromiso: COMPUCONTA es una empresa comprometida con sus clientes, por lo cual buscan siempre ofrecer un producto y un servicio integral.
- Efectividad: los procesos de la empresa se llevan a cabo buscando siempre eficiencia y eficacia para lograr efectividad.
- Autonomía: dentro de COMPUCONTA, se han establecido procesos de descentralización encaminados hacia el desarrollo de la empresa.
- Responsabilidad: COMPUCONTA se caracteriza por desarrollar un producto que cumple con todas las normas establecidas por la ley.
- Ética: tanto los socios como los colaboradores de la empresa deben fundamentarse en este principio para actuar en todo lo referente al desarrollo de la organización.

4.6 MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS EMPRESA COMPUCONTA LTDA



4.7 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

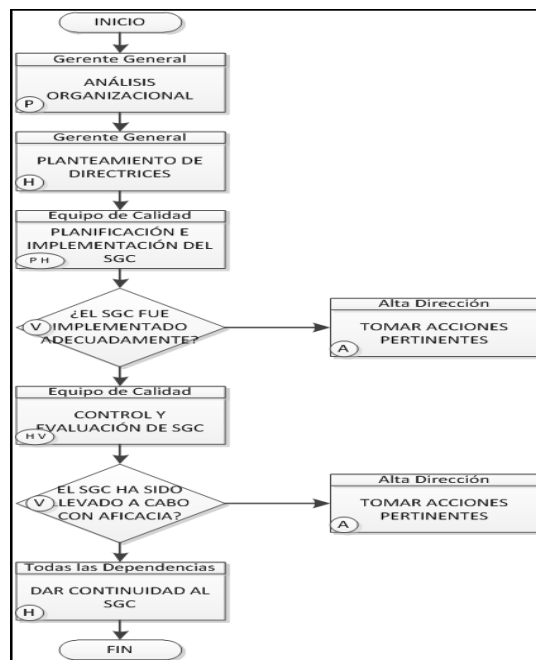
REQUERIMIENTOS	SUSTENTACIÓN
1. Cumplimiento de la normatividad	1. El software debe estar siempre actualizado en cuanto a normatividad para que la información sea confiable y adecuada en cada caso.
2. Confidencialidad	2. El cliente espera que toda la información registrada en el software permanezca segura y no sea de fácil acceso para personas externas a la organización. Así mismo espera confiabilidad por parte de los ingenieros de COMPUCONTA que han trabajado en la instalación, capacitación, servicio técnico, etc.
3. Interface usuario	3. El usuario espera que el programa pueda ser usado fácilmente sin la necesidad de tener grandes conocimientos del tema que en el momento se esté manejando, así la información que arroje será adecuada y confiable.
4. Base de datos robusta	4. La base de datos debe tener gran capacidad a la hora de ingresar información en el sistema ya sea en cantidad de datos o grandes cifras.
5. Armonía visual de la plataforma	5. El software debe estar diseñado con armonía visual y también debe contener todas las especificaciones de identificación de la entidad que requiera el cliente

<p>6. Confiabilidad</p>	<p>6. por la necesidad de actualizaciones constantes del software debido a la normatividad cambiante, el cliente espera que junto con el producto, se le garantice la permanencia de la empresa en el mercado a largo plazo para asegurar que el producto no se vuelva obsoleto</p>
<p>7. Características extras</p>	<p>7. En cada entidad y dependiendo de las características de esta, el producto puede tener especificaciones personalizadas que garanticen la satisfacción de las necesidades del cliente.</p>
<p>8. Precio</p>	<p>8. El cliente espera que el precio sea asequible sin alterar la calidad del producto.</p>

4.8 REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

REQUERIMIENTOS	SUSTENTACIÓN
1. Actualizaciones permanentes	1. La empresa garantiza que el software siempre estará actualizado en cuanto a la normatividad vigente.
2. Seguridad del software	2. La empresa garantiza que el software tiene la seguridad necesaria para que la información sea utilizada por las personas que les compete. Así mismo garantiza que toda la información a la cual accedan los ingenieros estará bajo una total confiabilidad.
3. Fácil manejo del programa	3. Los módulos son realizados bajo parámetros de fácil manejo, por lo cual no es necesario que el usuario tenga un gran conocimiento en el área para que desarrolle sus tareas de manera eficaz.
4. Amplitud de la base de datos	4. Sin importar el tamaño de la organización, el software está habilitado para recibir grandes cantidades de información y limitaciones muy amplias en cuanto a cifras.
5. Buen diseño de la plataforma	5. La plataforma es diseñada dependiendo de las características que el cliente requiera, además de contar con un buen diseño que permite una parte visual armoniosa.
6. Permanencia de la empresa en el tiempo	6. La empresa garantiza su permanencia en el tiempo debido a la buena gestión realizada hasta el


<p>7. Satisfacción de nuevos requerimientos</p> <p>8. Precios competitivos</p>	<p>momento, esto con el fin de asegurarle al cliente un software permanentemente actualizado y que el cliente no requiera adquirir nuevos software en poco tiempo.</p> <p>7. El diseño y desarrollo se realiza teniendo en cuenta requisitos específicos del cliente para garantizarle la satisfacción de las necesidades.</p> <p>8. La empresa establece precios competitivos teniendo en cuenta la competencia y la calidad de su producto.</p>
--	---




5. CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN


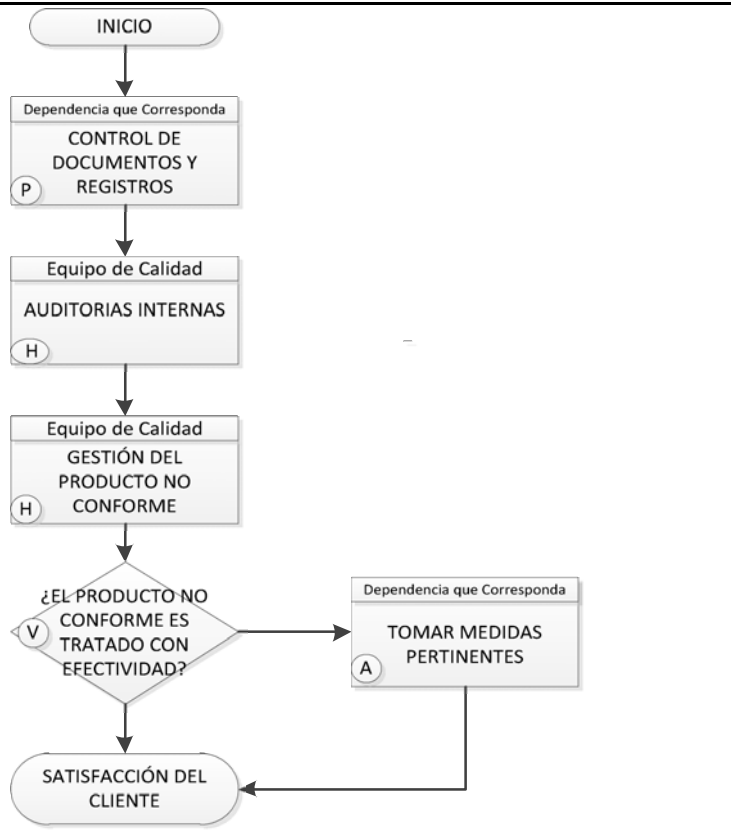
5.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS


5.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DE-CP001	
	PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 001	
			Página 1 de 2	
OBJETIVO: Planear, ejecutar, dirigir y controlar las actividades que la empresa desarrolla para el cumplimiento de los objetivos.				
RESPONSABLE GENERAL: Gerencia General				
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDA	CLIENTE
Todos los Procesos	Razón de ser de la organización		Planeación estratégica y de calidad	Todos los procesos
Clientes	Proyección de la organización		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	
El Entorno	Metas organizacionales		Control y evaluación de los procesos	
	Norma ISO 9001:2008		Visión, Misión, Política y Objetivos de Calidad	

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.			Código: DE-CP001
	PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Versión: 001
Página				
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Técnicos Tecnológicos Administrativos Financieros Talento Humano	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Plan Estratégico Manual de Calidad Declaraciones Organizacionales: Misión, Visión, Políticas, Objetivos de calidad, Principios Corporativos.
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Cumplimiento de las declaraciones planteadas, Cumplimiento de los requisitos del cliente.	Constitución Legalizada ante las organizaciones que apliquen.	Evaluación, control y seguimiento de los procesos, cumplimiento de las directrices, Administración de la información, Mejoramiento continuo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Relación entre el SGC planeado y ejecutado. • Informes de Gestión 				
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				
4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5. Responsabilidad de la Dirección 6.1 Provisión de Recursos 8. Medición, Análisis y Mejora.				
ELABORADO				REVISADO
Nathaly Alvarez	Ricardo Leiva	Ricardo Leiva		
Asesor del SGC	Gerencia General	Gerencia General		
FECHA 2012-02-18	FECHA 2012-02-18	FECHA 2012-02-18		


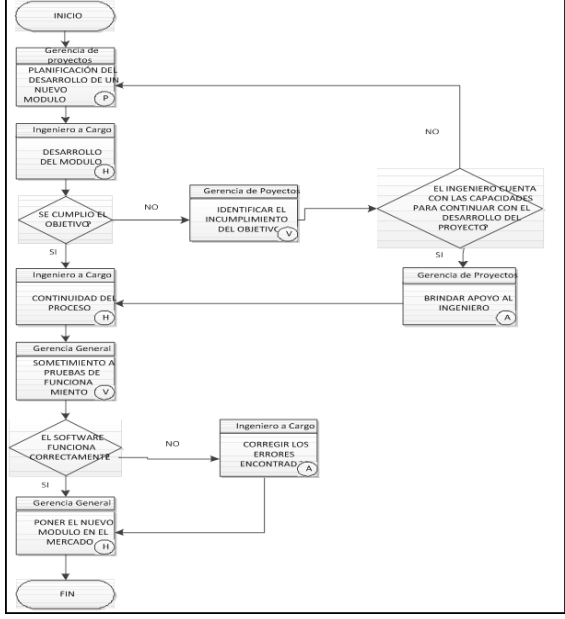
5.1.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


		COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-CP002	
		PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD		Versión: 001 Página 1 de 2	
OBJETIVO: Revisar y Mantener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al posicionamiento de la empresa en el mercado a través de la Satisfacción del Cliente.					
RESPONSABLE GENERAL: Gerencia General					
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Requerimientos de la Norma ISO 9001:2008			Satisfacción del Cliente	Todos los Procesos
Cliente	Requerimientos del cliente con respecto al producto no conforme			Mejoramiento Continuo planeado y ejecutado	Organizaciones Públicas
	Plan Estratégico				Organizaciones Privadas
	Plan de SGC				
	Retroalimentación del cliente				

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-CP002	
	PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD		Versión: 001	
			Página 1 de 2	
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Físicos Técnicos Administrativos Personal altamente capacitado	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Manual de Procesos y Procedimientos Plan de la implementación del SGC en la organización Plan estratégico de la organización
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	Mejoramiento continuo del servicio al cliente, Comunicación efectiva entre la empresa y el cliente.		Dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, Crear una cultura de calidad, Norma ISO 19011	
* Informes de auditorías internas de calidad * Identificación del nivel de satisfacción del cliente				
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				
4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 8. Medición, Análisis y Mejora.				
ELABORADO	REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez	Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos	Gerencia General		Gerencia General	
FECHA 2012-02-18	FECHA 2012-02-18	FECHA 2012-02-18	FECHA 2012-02-18	FECHA 2012-02-18


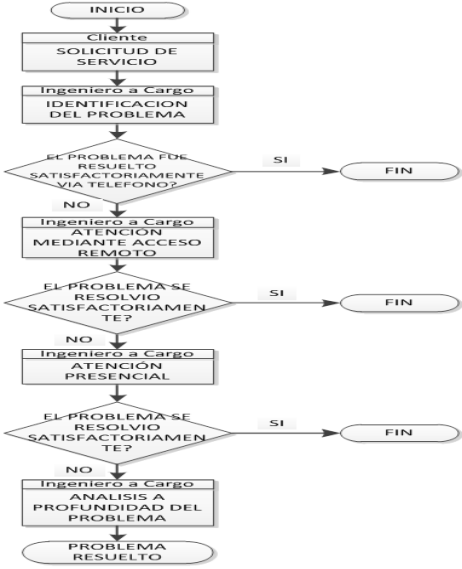
5.2. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MISIONALES


5.2.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE MODULOS

		COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DDM-CP003	
		PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE MODULOS		Versión: 001	
				Página 1 de 2	
OBJETIVO: Crear módulos complementarios al software COMPUCONTA según necesidades y requerimientos del cliente, garantizando así la utilidad de los mismos.					
RESPONSABLE GENERAL: Gerencia de Proyectos					
PROVEEDOR	ENTRADAS			SALIDA	CLIENTE
Gerencia de Proyectos	Solicitud de un nuevo modulo			Producto: MODULO	PROCESO DE VENTAS
Clientes	Requerimientos			Identificación de Necesidades de capacitación	
Normatividad vigente	Información			Información	
Internet	Tecnología de Punta			Bases de Datos	
Entidades aptas según las necesidades de capacitación	Capacitación			Satisfacción del Cliente	
Empresas Especializadas					

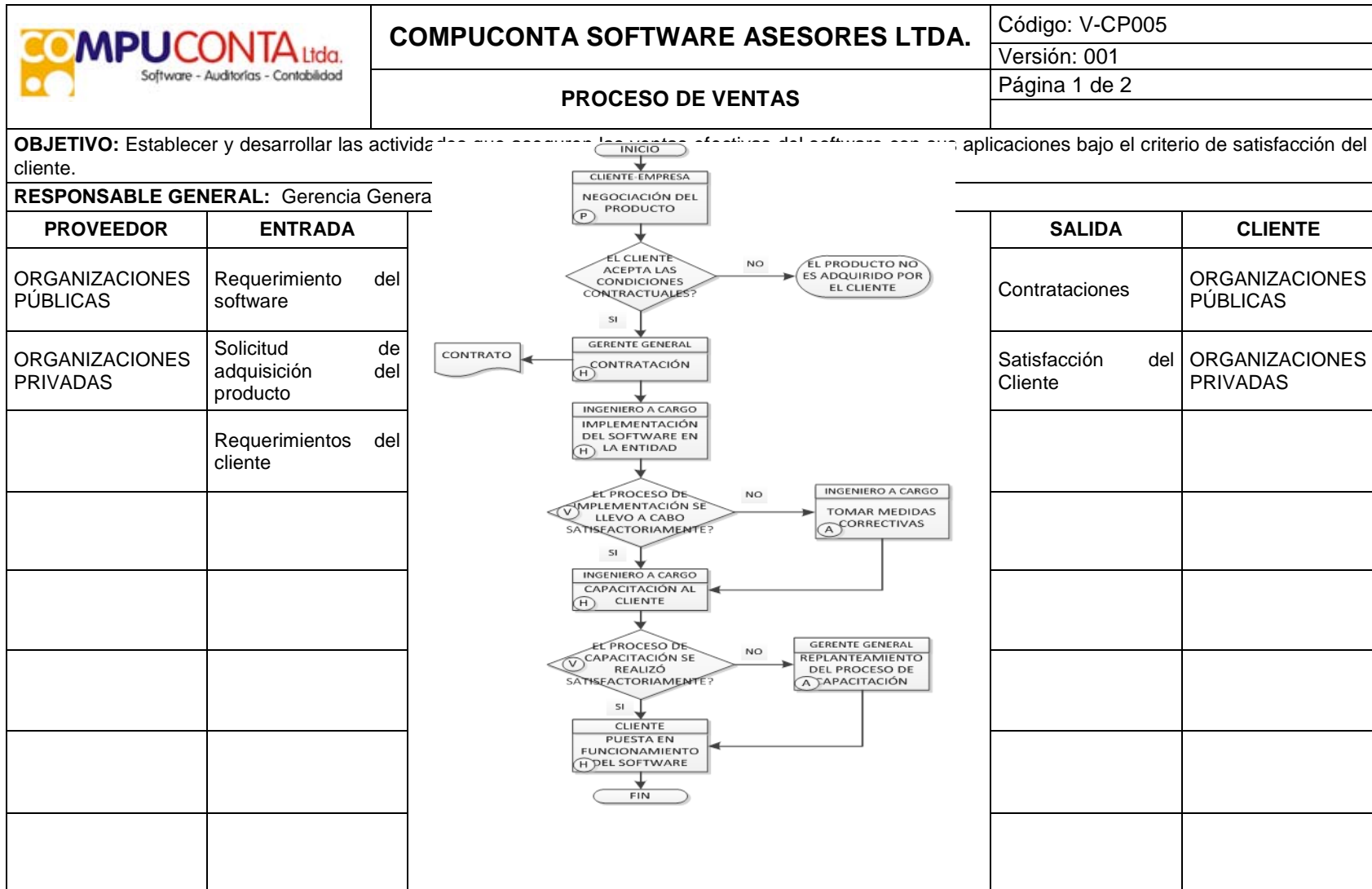
	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DDM-CP003
	PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO MODULOS		Versión: 001
			Página 2 de 2
RECURSOS DE SOPORTE			
REQUISITO			
DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTES			
Físicos Técnicos Administrativos Personal altamente capacitado	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO <ul style="list-style-type: none"> Concordancia entre el producto planeado y el realizado. No. de errores encontrados en las pruebas de funcionamiento y medidas tomadas frente a dichos errores. 	Capacitaciones en atención al cliente, soporte técnico personalizado, soluciones rápidas y oportunas a las necesidades y requerimientos del cliente	Derechos de autor, Registros de marca, Código sustantivo del trabajo, normatividad actualizada	Manual de funciones, norma ISO 9001:2008
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 diseño y desarrollo 7.5 Producción y prestación del servicio			Plan de desarrollo de una nueva aplicación Plan de evaluación de funcionamiento de la nueva aplicación Solicitudes del cliente Base de datos Solicitudes de capacitación Contratos Manual de funcionamiento
ELABORADO		REVISADO	
Nathaly Álvarez		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General	
FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13
		FECHA	2011-12-13


5.2.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: ST-CP004		
	PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO		Versión: 001		
			Página 1 de 2		
OBJETIVO: Brindar al usuario del software COMPUCONTA y sus diferentes aplicaciones, un servicio técnico de calidad con efectivas soluciones a los problemas presentados en el uso y funcionamiento del software.					
RESPONSABLE GENERAL: Gerencia de Proyectos					
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA	CLIENTE
Entidades Públicas	Requerimientos de Servicio Técnico			Problemas con el software e inquietudes del cliente resueltas	ENTIDADES PÚBLICAS
Entidades Privadas	Requerimientos de capacitación			Satisfacción del cliente	ENTIDADES PRIVADAS

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: ST-CP004
			Versión: 001
PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO			Página 2 de 2
RECURSOS DE SOPORTE			
REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
Físicos Técnicos Tecnológicos Personal altamente capacitado	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
	Capacitaciones en atención al cliente, soporte técnico personalizado, soluciones rápidas y oportunas a las necesidades y requerimientos del cliente, capacitaciones		Manual de funciones, Programación de los módulos, líneas telefónicas, acceso rápido a internet, norma ISO 9001:2008
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO			
* PROBLEMAS RESUELTOS: Problemas resueltos / Problemas identificados * 100 *TIEMPO DE SOLUCIÓN A LA NO CONFORMIDAD: tiempo real en que se resolvió la no conformidad/ tiempo planeado para darle solución a la no conformidad <= 1			
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.5 Mejora			
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Nathaly Alvarez	Adrian Leiva	Adrian Leiva	
Asesor del SGC	Gerencia General	Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13
		FECHA	2012-02-13


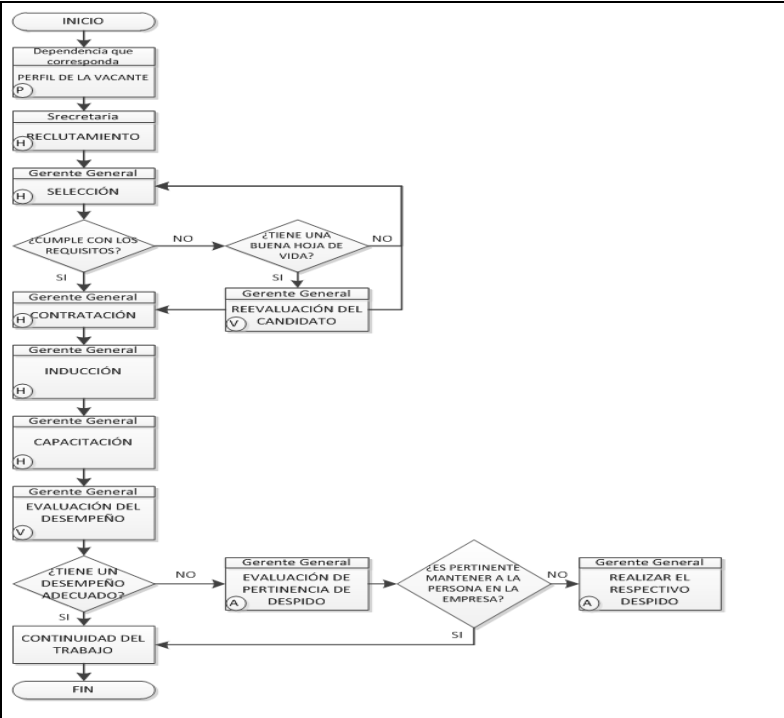
5.2.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS




	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: V-CP005	
	PROCESO DE VENTAS		Página: 2 de 2 Versión: 001	
RECURSOS DE SOPORTE				
REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Propuestas de contratación * Contratos * Actas requeridas * Programa de implementación * Informes de implementación 	
Físicos Técnicos Administrativos Personal altamente capacitado	Capacitaciones en uso del software y sus aplicaciones, garantía de soporte técnico, soluciones rápidas y oportunas a las necesidades y requerimientos del cliente, flexibilidad en las formas de pago	Pagos tributarios correspondientes		norma ISO 9001:2008
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
* PRESUPUESTO DE VENTAS: Ventas reales / Presupuesto de ventas * ROTACIÓN DE CARTERA: Ventas a crédito / Promedio cuentas por cobrar				
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				
5.2 Enfoque al cliente 8.2.1 Satisfacción del cliente				
ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
Nathaly Alvarez	Adrian Leiva	Adrian Leiva		
Asesor del SGC	Gerencia General	Gerencia General		
FECHA 2012-02-13	FECHA 2012-02-13	FECHA 2012-02-13		

5.3. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE APOYO


5.3.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

		COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GTH-CP006	
		PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Versión: 001 Página 1 de 2	
OBJETIVO: Administrar el talento humano de la empresa COMPUCONTA contratado a personal competente, contribuyendo al desarrollo de sus competencias.					
RESPONSABLE GENERAL: Gerencia General					
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA	CLIENTE
Aspirantes	Hojas de vida			Contratos	Todas las dependencias
Dependencia que corresponda	Requerimientos del cargo a ocupar			Plan de capacitación	
				Plan de evaluación del desempeño	

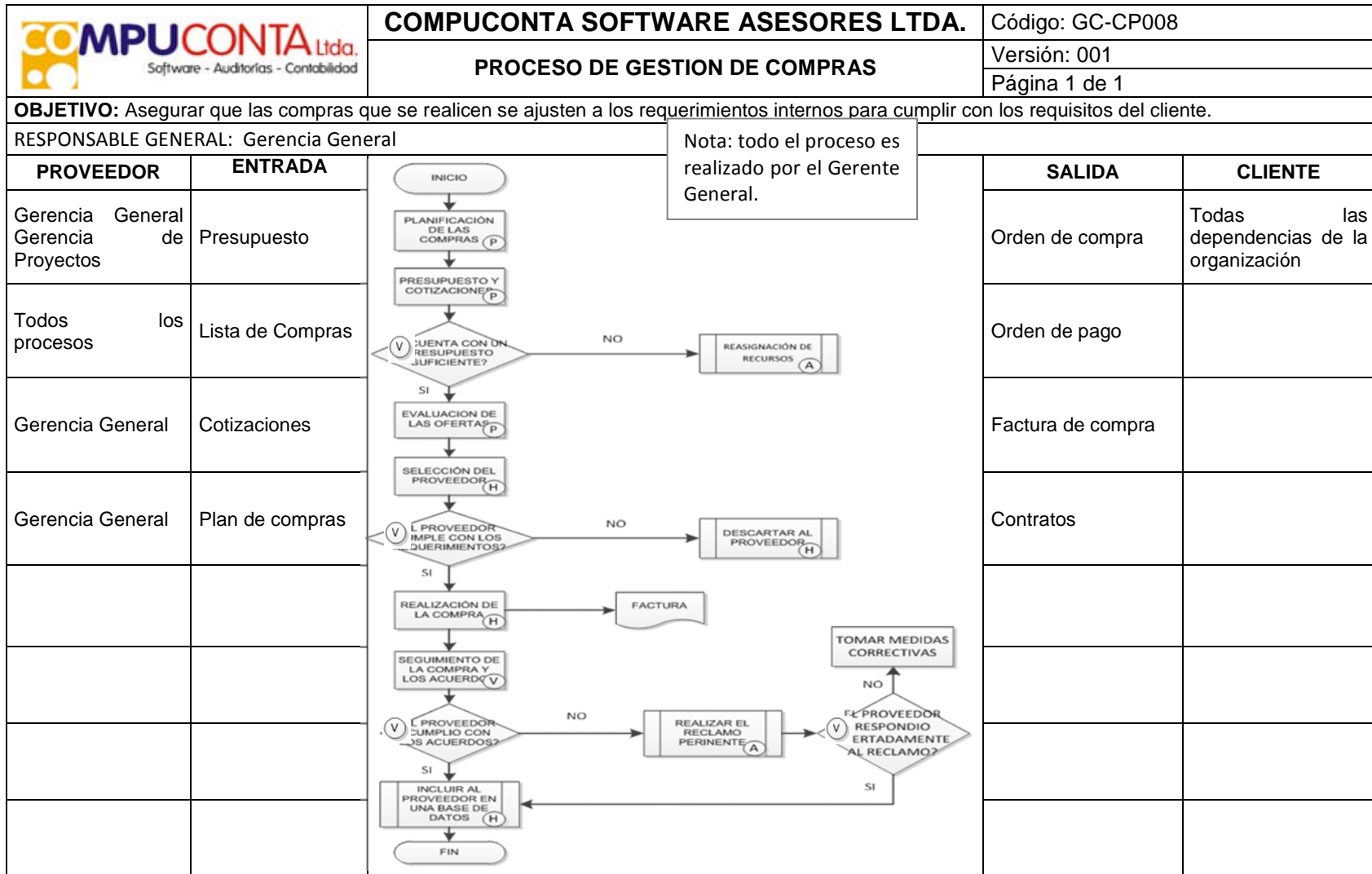
	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GTH-CP006
			Versión: 001
	PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Página 2 de 2
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Financieros Físicos Administrativos	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
	* Capacitación en servicio al cliente * Contratación de personal altamente capacitado	* Código sustantivo del trabajo * Demás leyes que competen	* Necesidad de contratación de personal * Vacantes disponibles
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO			* Contratos * Plan de capacitación * Plan de evaluación del desempeño * Formato de evaluación de desempeño
* Capacitación: Empleados Capacitados/No. Total de empleados * 100 * Evaluación del Desempeño: Objetivos cumplidos por empleado/Objetivos planteados para cada empleado* 100			
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
6.2 Recursos humanos			
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Nathaly Alvarez	Adrian Leiva	Adrian Leiva	
Asesor del SGC	Gerente General	Gerente General	
FECHA 2012-02-13	FECHA 2012-02-13	FECHA 2012-02-13	


5.3.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GF-CP007	
			Versión: 001	
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		Página 1 de 2	
<p>OBJETIVO: Elaborar y presentar los Estados Financieros de la empresa COMPUCONTA, en forma comprensible, relevante y confiable para que sean consultados por las directivas de la entidad y los Entes de Control.</p>				
<p>RESPONSABLE GENERAL: Gerencia de Proyectos</p>				
Todas las dependencias	Información contable		Estados Financieros	Gerente general
Estado	Normas Contables		Estrategias Financieras	Estado y dependencias que correspondan
	Leyes Tributarias			


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GF-CP007
			Versión: 001
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		Página 2 de 2
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Técnicos Personal capacitado	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
		Leyes tributarias, Normas contables, Pagos correspondientes de IVA, ICA, Impuesto de renta	Personal capacitado
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO			Balance General Estado de Resultados Flujo de Caja Plan financiero Formato de seguimiento al plan financiero
<ul style="list-style-type: none"> • RENTABILIDAD NETA: Utilidad Neta / Ventas Netas • ROTACIÓN DE CARTERA: Ventas Netas / Cuentas por Cobrar Clientes 			
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
6.1 Provisión de recursos 6.3 Infraestructura			
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Nathaly Alvarez	Adrian Leiva	Adrian Leiva	
Asesor del SGC	Gerencia General	Gerencia General	
FECHA: 2012-02-14	FECHA: 2012-02-14	FECHA: 2012-02-14	


5.3.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS



 MPU CONTA Ltda. Software - Auditorías - Contabilidad	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.			Código: GC-CP008	
	GESTION DE COMPRAS			Versión: 001	
				Página 2 de 2	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Físicos Administrativos Personal altamente capacitado		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Orden de compras Orden de pagos Facturas Evaluación de proveedores Formato listado de proveedores Guía de selección de proveedores Registro de Compras
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO		Comunicación permanente, Respuestas rápidas y oportunas, Cumplimiento de lo negociado.	Contrataciones	Norma ISO 9001:2008, Disposiciones contractuales, Comunicación adecuada con el cliente.	
* EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO: Presupuesto planeado / presupuesto ejecutado *100 * EVALUACIÓN DE PROVEEDORES: Proveedores calificados excelentemente / Total # de proveedores * 100					
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO					
7.4 Compras					
ELABORADO					REVISADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva	Adrian Leiva		
Asesor del SGC		Gerente General	Gerente General		
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14

5.3.4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

		COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: PM-CP009
		PROCESO PLAN DE MANTENIMIENTO		Versión: 001
				Página 1 de 2
OBJETIVO: Establecer y realizar un plan de mantenimiento periódico que contribuya al desarrollo adecuado de los diferentes procesos de la empresa.				
RESPONSABLE GENERAL: Gerencia General				
TODAS LAS DEPENDENCIAS	REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO		MANTENIMIENTO ADECUADO A EQUIPOS	TODAS LAS DEPENDENCIAS
	SOLICITUD DE REPARACIONES		MANTENIMIENTO ADECUADO A OFICINAS	
	EQUIPOS			


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: PM-CP009	
			Versión: 001	
	PROCESO PLAN DE MANTENIMIENTO		Página 2 de 2	
RECURSOS DE SOPORTE				
REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE		
CLIENTE		LEGALES	ORGANIZACIÓN	
Físicos Técnicos Personal altamente capacitado		Que no haya incumplimiento por falta de mantenimiento.	Información oportuna de necesidades de mantenimiento o reparación, Adecuada utilización de los recursos.	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
* MANTENIMIENTO A COMPUTADORES: # de Computadores a los que se le realizó el mantenimiento en un periodo determinado / # de Computadores totales * 100 * PRESUPUESTO DE MANTENIMIENTO: Presupuesto de mantenimiento ejecutado / Presupuesto de mantenimiento planeado * 100				
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				
6. Gestión de recursos 6.1 Provisión de Recursos 6.3 Infraestructuras				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia de Proyectos
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA 2012-02-14

5.4. LISTADO DE DOCUMENTOS

- Plan Estratégico
- Plan de capacitación
- Plan de evaluación del desempeño
- Plan financiero
- Plan de la implementación del SGC en la organización
- Plan de desarrollo de una nueva aplicación
- Plan de evaluación de funcionamiento de la nueva aplicación
- Plan de auditorías internas de calidad
- Manual de Calidad
- Declaraciones Organizacionales: Misión, Visión, Políticas, Objetivos de calidad, Principios Corporativos.
- Reporte del mantenimiento realizado
- Formato listado de proveedores
- Contratos
- Manual de Procesos y Procedimientos
- Contratos
- Manuales de funcionamiento de los modulo
- Actas de el soporte técnico realizado
- Actas de capacitación al usuario
- Programas de capacitación al usuario
- Estados financieros
- Listado de proveedores
- Programas de auditorías internas de calidad
- Informes de auditorías internas de calidad
- Informes de acciones correctivas

6. PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA

6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-F-01
	PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD	Página: 1 de 1 Versión: 1 Vigencia a partir de: 16/02/2012
<p>Objetivo del Programa: Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
<p>Alcance del Programa: Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de la empresa COMPUCONTA LTDA.</p>		
<p>Recursos: -Equipo de Auditores Internos -Papelería -Software y Hardware</p>		
<p>Documentos de referencia: -Manual de Calidad -Normograma -Listados Maestros de Documentos Internos -Listados Maestros de Documentos Externos -Listados Maestros de Registros -Normatividad aplicable a los Procesos -Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008</p>		
PROCESOS	FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
Procesos Misionales	04-05-06/06/2012	Equipo de Calidad
Procesos Estratégicos	07-08/06/2012	Equipo de Calidad
Procesos de Apoyo	11-12-13-14/06/2012	Equipo de Calidad
<p>Observaciones:</p>		
	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Asesor de Calidad	Gerente General
NOMBRE:	Nathaly Álvarez	Adrian Leiva
FIRMA:		
FECHA:	16/02/2012	16/02/2012


6.2 PLAN DE AUDITORIA

Para el presente trabajo se ha establecido un Plan de Auditoria que corresponde al proceso misional de Diseño y Desarrollo de Nuevos Módulos. El formato de plan de auditoria se anexa al final del trabajo como referencia.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CODIGO: SGC-F-02	
			PÁGINA: 1 de 1	
	PLAN DE AUDITORIA		VERSIÓN: 01	
FECHA: 2012 - 06 - 04		AUDITORIA N° 1		
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los requerimientos de la norma NTC-GP 1000:2009 en el Proceso de Diseño y Desarrollo de Nuevos Módulos.		ALCANCE: Proceso de Diseño y Desarrollo de Nuevos Módulos.		
CRITERIOS DE AUDITORIA: NTC-GP 1000:2009, ISO 9001:2008, Caracterización de Procesos, Manual de procesos y procedimientos, Manual de funciones.		AUDITORES:		
PROCESO/ REQUISITO:	DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS MODULOS	LUGAR- UBICACIÓN:	EMPRESA COMPUCONTA LTDA	
Reunión apertura:	2012-06-04	Reunión de Cierre:	2012-06-04	
ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
06-04-12	8:00 am – 8:15 am	Realización de la reunión de apertura		
06-04-12	8:15 am – 9:00 am	Revisión de documentación relacionada con la planificación del desarrollo de un nuevo modulo.	Ingeniero a cargo	
06-04-12	9:00 am – 9:45 am	Revisión de documentación relacionada con el de desarrollo de un nuevo módulo.	Ingeniero a cargo	
06-04-12	9:45 am – 10:30 am	Revisión de documentación relacionada con pruebas de funcionamiento.	Ingeniero a cargo	
06-04-12	10:30 am- 11:00 am	Hallazgos de la Auditoria		
06-04-12	11:00 am- 11:30 am	Conclusiones de la Auditoria		
06-04-12	11:30 am – 11:45 am	Reunión de cierre		
OBSERVACIONES:				
RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO:				

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

7.1 PLAN DE MEJORA GUIA

	COMPUCONTA LTDA					Código: SGC-F-03		
						Página: 1 de 1		
	PLAN DE MEJORAMIENTO					Versión: 01		
						Vigencia a partir de: 2012-02-16		
APERTURA DE LA ACCIÓN								
No	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	PROCESO	TIPO DE MEJORA	OBJETIVO	REPONSABLE	PLAZO (SEMANAS)		RESULTADO - META
						FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	
1	Ausencia de manual de procesos y procedimientos	Todos los procesos	Acción Correctiva	Crear y documentar los manuales de procesos y procedimientos.	Gerencia General	05/03/2012	16/03/2012	Manual de procesos y procedimientos
2	Ausencia de plan de mantenimiento	Mantenimiento	Acción de Mejora	Crear un plan de mantenimiento para las herramientas de trabajo.	Gerente General	19/03/2012	23/03/2012	Plan de mantenimiento
3	Ausencia de documentación para la realización del producto	Diseño y desarrollo de módulos	Acción de Mejora	Crear un proceso para la documentación y registro de la realización del producto.	Gerencia de Proyectos	02/04/2012	06/04/2012	Proceso documentado para la documentación y registro de la realización del producto
4	Ausencia de plan de capacitación	Talento Humano	Acción de Mejora	Crear un plan de capacitación.	Gerencia General	02/04/2012	13/04/2012	Plan de Capacitación
		ELABORADO POR:			APROBADO POR:			
CARGO:		ASESOR DEL SGC			GERENTE GENERAL			
NOMBRE:		NATHALY ALVAREZ			ADRIAN LEIVA			
FECHA:		16/02/2012			16/02/2012			

7.2 INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

- Descripción del problema: descripción de las NO conformidades que se identificaron en el proceso de auditoría.
- Proceso: identificación del proceso al que corresponde la no conformidad.
- Tipo de Mejora: establecer si la acción a seguir es correctora, de mejora, preventiva o correctiva.
- Objetivo: es la acción que se debe tomar para corregir la NO conformidad.
- Responsable: hace referencia a la persona a cargo de la acción que se debe seguir para contrarrestar la NO conformidad.
- Plazo: se establece el tiempo pertinente para cumplir el objetivo y corregir la NO conformidad.
- Resultado o Meta: hace referencia al resultado que se espera alcanzar después de aplicar el correctivo a la NO conformidad.

Es necesario también realizar un seguimiento a las acciones tomadas para contrarrestar las NO conformidades, de tal manera que se garantice el mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta útil para el mejoramiento de los procesos de una organización. Así mismo, puede actuar como estrategia para lograr un mayor posicionamiento en el mercado al generar confiabilidad a los potenciales clientes.
- A pesar de que la empresa COMPUCONTA LTDA ha gestionado efectivamente sus procesos misionales, ha descuidado los demás procesos que son necesarios para la generación de mayor competitividad y requeridos para la implementación eficaz de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- La empresa ha implementado un direccionamiento estratégico adecuado que fomenta dentro de la organización, la calidad y el mejoramiento continuo. El personal de COMPUCONTA se encuentra comprometido con el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Aunque la empresa COMPUCONTA actualmente no ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, ha identificado la necesidad de hacerlo ya que puede considerarse como un requisito del cliente. Igualmente, ha identificado que cuenta con las herramientas y recursos necesarios para hacerlo.
- La caracterización de procesos le permite al Gerente General y sus colaboradores tomar las medidas necesarias frente a procesos o procedimientos mal direccionados, convirtiéndose en una herramienta clave para la mejora continua de la organización.
- Con la realización de auditorías internas se logra identificar las no conformidades que pueda tener la organización frente a los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2008 y tomar las medidas necesarias para contrarrestar dichas no conformidades con efectividad.
- La alta dirección debe verse comprometida con la realización de un plan de mejoramiento, que oriente a la organización hacia la generación y aplicación de acciones necesarias frente a las no conformidades identificadas previamente en las auditorías internas. El cumplimiento de las acciones correctivas o preventivas, según sea el caso, dependerá del seguimiento que se haga a dicho proceso.

RECOMENDACIONES

- La implementación del SGC en la empresa COMPUCONTA LTDA, debe hacerse de manera paulatina sin interferir con el normal funcionamiento de los procesos misionales que son su razón de ser.
- Se hace necesario la documentación de los diferentes procesos que actualmente se llevan a cabo en la empresa y los procesos implementados en un futuro; como una herramienta de trabajo y un primer paso hacia la implementación del SGC.
- Para realizar la implementación del SGC, sería conveniente la contratación de una empresa externa capacitada y que de garantía del logro de la certificación en calidad que es el fin último del SGC. Para esto se debe asignar recursos financieros y comprometer a los miembros de la organización con el proceso.
- Por ser OMPUCONTA LTDA una microempresa y contar con una buena gestión administrativa, el tiempo de implementación del SGC no debería superar los 2 años, de ser así, debe realizarse un replanteamiento del sistema.
- Se recomienda crear programas de capacitación internos y externos, orientados a la implementación del SGC y la norma ISO 9001:2008, para facilitar el cumplimiento de los requisitos en todos los procesos de la organización y alcanzar el objetivo de la certificación en calidad.

BIBLIOGRAFIA

CORPORACIÓN CYGA, Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad. ICONTEC, Edición No. 2. Bogotá. 2006. 206 p.

Norma Internacional ISO 9001, Sistema de gestión de la calidad – requisitos. Cuarta Edición. Suiza, 2008.

_____. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Suiza, 2002

SUMMERS, Donna C. S. Administración de la Calidad. Pearson, Educación Primera Edición. México, 2006. 409 p.

NETGRAFIA

Compendio de Definiciones Normalizadas Sobre Calidad y Ejemplos de Políticas de Calidad. Consultado en: <http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/PoliticadeCalidad-Ejemplos.pdf>

Gestión de Procesos: Mapa de Procesos. Consultado en: <http://www.slideshare.net/samespinosa/mapa-de-procesos-1053479>

Gerencia de Procesos. Consultado en: <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categories/5-5-Characterizacion>

Gestión Empresarial: Características del Proceso de Mejoramiento Continuo. Consultado en: <http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/admon/12.htm>

Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico Consultado en: http://www.meta.gov.co/docs/caracterizacion/direccionamiento_estrategico_privada.pdf

Caracterización Proceso Mantenimiento de Infraestructura en la empresa Soluciones Informáticas Integrales S.A.S. Consultado en: <http://es.scribd.com/doc/54574148/Caracterizacion-Proceso-Mantenimiento-e-Infraestructura>

ANEXOS

ANEXO 1.
FORMATO DILIGENCIADO DE LISTA DE CHEQUEO DEL SGC PARA LA
REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC							
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)
		1	2	3	4	5	

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	x					La empresa aun no ha implementado un SGC, sin embargo si orienta los procesos hacia una mejora continua enfocándose principalmente en los procesos misionales.
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	x					Se realiza un control a los procesos, principalmente misionales, pero no está establecido como tal y mucho menos documentado. La asignación de recursos es realizada de una manera eficaz. La empresa ha implementado un sistema de mejora continua pero no documentado.
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	x					La empresa no dispone de un manual de calidad.
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	x					La empresa no realiza una documentación y un registro adecuado, ya que en muchas situaciones no existen estas disposiciones.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN							
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.						La alta dirección se ve comprometida con la calidad dentro de la empresa, sin embargo aun no ha hecho un compromiso con el SGC.
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular						La empresa busca siempre satisfacer las necesidades de sus clientes con respecto al producto que ofrecen, sin embargo no hay documentos que evidencie esta situación.
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios						La empresa se caracteriza por cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.						La empresa aun no ha establecido una política de calidad.
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad						Aunque aun no se haya establecido una política de calidad, las necesidades y expectativas de los clientes si son entendidas y consideradas.
	La política de calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.						Aunque no se ha establecido una política de calidad, si existe un compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos.
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.						No se ha establecido una política de calidad.
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.						Aun no se han establecido objetivos de calidad.
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.						Aun no se han establecido objetivos de calidad.

	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	x					Aun no se han establecido objetivos de calidad.
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos			x			La dirección destina los recursos necesarios que conlleven al cumplimiento de los objetivos de la organización, sin embargo se deben establecer recursos para los objetivos de calidad.
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	x					No se ha planificado un SGC.
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.			X			La dirección busca generar un efectivo SGC de tal manera que todos los miembros de la organización estén comprometidos con la calidad.
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.		x				La alta dirección asumirá toda la responsabilidad de que la organización adopte una cultura de calidad.
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.	x					Aun no se ha asignado un representante de la dirección.
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.			x			La alta dirección realiza retroalimentaciones adecuadas acerca del cumplimiento de los requisitos y la mejora continua.
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a donde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización			x			Aunque aun no se ha establecido un sistema de gestión de calidad dentro de la organización, la comunicación es efectiva y los empleados sienten el apoyo de la dirección.

5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	x						No se ha implementado el SGC.
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	x						Aun no se dispone de la información necesaria para la implementación del SGC.
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	x						No se ha implementado el SGC. La alta dirección planteará la política y objetivos de calidad sujetas a cambios según sea requerido.
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.				x			La dirección evalúa y analiza permanentemente la información para mejorar los procesos misionales.
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	x						No se ha implementado el SGC.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.					x		Los recursos han sido designados de forma adecuada, así mismo se ha planteado hacerlo con la implementación del SGC.
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.						x	La gerencia general y la de proyectos están siempre en la búsqueda de estrategias que garanticen la eficiencia y eficacia de la organización, para esto han promovido entre los empleados la participación. Sin embargo, hace falta una adecuada documentación de estos hechos.
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas							x

6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.																		La infraestructura es apropiada para la operación de sus procesos, sin embargo una debilidad que tiene la empresa en estos momentos y que se empieza a evidenciar como tal es la ausencia de oficinas que es necesaria para el alcance de algunos objetivos estratégicos.
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.																		Las condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas para llevar eficiente y eficazmente los procesos de la organización enfocándose siempre en el cumplimiento de los requisitos del producto.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto	<p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <p>a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC</p> <p>b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p>c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p>d. La definición de los registros que se deben llevar.</p>																		Dentro del proceso misional de la realización del producto, las actividades han sido establecidas de tal manera que conlleven efectivamente al cumplimiento de los requisitos. Se han establecido objetivos y requisitos para el producto. Falta la documentación de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos. De igual manera faltan registros que se deben llevar a cabo.
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.																		La planificación no se ha documentado.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos																		Para determinar los requisitos del producto la empresa a mantenido una constante comunicación con el cliente permitiéndole identificar las necesidades y expectativas del mismo.

	aplicables.							
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.					x	Los requisitos definidos son analizados y especificados con claridad de tal manera que la empresa puede garantizarle al cliente el eficaz cumplimiento de estos. Se debe establecer registros suficientes y adecuados.	
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.					x	La organización esta siempre a disponibilidad del cliente frente a la información sobre el producto, atención, respuesta, requerimientos o cualquier tipo de retroalimentación, sin embargo hace falta un debido registro de dichos procedimientos.	
7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.					x	La forma en como se manejan los procesos dentro de la organización a logrado responder a las necesidades y expectativas del cliente de forma efectiva, sin embargo no existen la adecuada documentación y registro de estos hechos como por ejemplo el manejo de los procesos.	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.						x	Cada diseño es muy bien planificado de tal manera que se establecen con claridad el tiempo de desarrollo y los responsables a cargo. Falta documentación de los procesos.
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada						x	Definen de manera adecuada los datos de los diseños asegurando el cumplimiento de los requisitos del producto. No existen suficiente evidencia acerca de este procedimiento
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.						x	Falta mejorar la documentación.

	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado					x	Los diseños son validados y aprobados por personal competente y calificado. Se necesita llevar un registro de verificación, validación y revisión.
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.					x	Para validar una nueva aplicación se realizan 2 pruebas de un tiempo prudente que garantiza las condiciones de uso o funcionamiento. Se necesita realizar registros pertinentes a dichas pruebas.
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.				x		No existe un sistema efectivo para la documentación divulgación, manejo y control de los cambios de diseño.
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.					x	El proceso de compras se lleva a cabo de una manera eficiente, garantizando satisfacer las necesidades de la organización y el cumplimiento de los requisitos establecidos.
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.					x	Las disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores son básicas limitándose a los términos contractuales. No se lleva a cabo un sistema estructurado de proveedores.
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	x					No se ha implementado el SGC.
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación					x	Para generar las compras, la gerencia tiene en cuenta los requisitos que debería contener el producto a comprar además de realizar una revisión y aprobación, sin embargo hace falta documentar las características de los proveedores seleccionados.
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los				x		Se realiza una verificación de los productos o servicios comprados sin embargo no se han establecido como tal las disposiciones, medios,

	productos o servicios comprados, según se requiera.						recursos y competencias.
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.	x					Si se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto cuando sea necesario, sin embargo no se han establecido de manera sistemática.
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.	x					No se ha definido los procesos como tal ni tampoco se han documentado los instructivos o procedimientos que se requieran. Se realiza mantenimiento de los equipos un control a los mismos. El talento humano que trabaja en la empresa recibe una constante capacitación y acompañamiento sin embargo no se ha creado un programa como tal, ni tampoco se realiza por medio de terceros. Se realiza una adecuada implementación de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	x					No se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	x					No se ha realizado.
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	x					No se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	x					No se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.

	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.						x	Si se tiene certeza y se da cumplimiento a las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad.
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por el, son empleados para la planificación o realización del producto.						x	Los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, son manejados de manera adecuada para la realización del producto.
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.							No aplica.
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.						x	Manejan un adecuado mecanismo tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.						x	Esta actividad no es realizada de forma sistemática.
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.						x	La organización no ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico.


	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.	x						La organización no lo realiza.
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	x						Los elementos de medición y/o calibración no están trazados contra patrones reconocidos.
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado.	x						No se han establecido.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.	x						La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora NO es planificada ni implementada bajo la perspectiva del SGC.
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.						x	La organización NO ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, sin embargo lo hacen por medio de la comunicación directa sin un programa previo. Toman las recomendaciones del cliente para la mejor continua.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	x						

	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	x						NO se realizan auditorias para medir la implementación del SGC.
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.						x	Si realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas pero no son detectadas por medio de auditorias ya que estas no se realizan.
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.						x	Se hace un seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas, sin embargo no se han creado mecanismos o programas como tal.
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera						x	Si se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas según se requiera.
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto						x	La liberación del producto y la prestación del servicio se lleva a cabo una vez se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas. NO existe el debido registro.
	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos	x						NO existe un procedimiento claramente implementado para la realización del control de no conformidades de procesos y productos.
8.3 Control del producto no conforme	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	x						No se realiza.

	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.								La organización analiza de forma integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, sin embargo falta documentación y sistematización del proceso.
8.4 Análisis de datos	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.							x	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema; sin embargo esta acción aun no se ha alineado con el SGC.
8.5 Mejora	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas							x	Se han establecido e implementado efectivamente acciones correctivas, sin embargo no se ha estructurado un procedimiento para estas acciones, ni se ha realizado su debida documentación.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas							x	Se han establecido e implementado efectivamente acciones preventivas, sin embargo no se ha estructurado un procedimiento para estas acciones, ni se ha realizado su debida documentación.

FUENTE: Esta investigación


ANEXO 2

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DE-PDO-P001		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE PLANTEAMIENTO DE DIRECTRICES ORGANIZACIONALES		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Generar un plan estratégico que establezca el direccionamiento apropiados para la organización. ALCANCE: Desde el análisis situacional de l organización hasta el seguimiento y control de las directrices.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Análisis situacional de la organización y el entorno.	Gerente General			
2	Creación del plan estratégico.	Gerente General	Plan Estratégica		
3	Planteamiento de las directrices organizacionales.	Alta Dirección	Visión Misión Objetivos Estratégicos Políticas Principios corporativos		
4	Aprobación de las directrices planteadas.	Gerente General		Si las directrices planteadas no son acordes con lo que hace y quiere llegar a ser la organización, estas deben ser replanteadas.	
5	Comunicación de las directrices planteadas a toda la organización.	Gerente General	Acta de comunicación a la organización de las directrices planteadas.		
6	Realizar seguimiento y control de la aplicación de las directrices planteadas.	Gerente General	Formato de seguimiento y control de directrices organizacionales	Si la aplicación de las directrices planteadas es inadecuada, se debe analizar a profundidad las causas y tomar las acciones necesarias para darle cumplimiento a los objetivos planteados.	
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18


ANEXO 3

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DE-PSGC-P002		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC		Página 1 de 1		
OBJETIVO: Planificar e implementar un adecuado SGC que garantice el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. ALCANCE: Desde realizar un diagnóstico de la organización hasta dar inicio a la implementación del SGC.					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Realizar un diagnóstico de la organización para establecer debilidades y fortalezas frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	Alta Dirección	Diagnóstico Organizacional sobre el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008	Del diagnóstico realizado se establece los requisitos incumplidos de la norma ISO 9001:2008 y la documentación que se debe generar para el cumplimiento de los requisitos.	
2	Definir el comité de calidad que implementará el SGC.	Alta Dirección	Acta de conformación del comité de calidad	El comité de calidad debe ser definido por la alta Dirección quien evaluará las competencias necesarias para la implementación del SGC, seleccionando al personal mas adecuado. En este proceso se identificarán necesidades de capacitación en calidad.	
3	Crear un plan de implementación del SGC para todos los procesos de la empresa.	Comité de Calidad	Plan de implementación del SGC	El plan de implementación debe tener en cuenta todos los procesos de la organización para garantizar su efectividad.	
4	Comunicar el plan de implementación del SGC a toda la organización.	Comité de Calidad	Acta de comunicación del plan del SGC a la organización	La comunicación del plan de implementación del SGC, debe ser clara y comprensible, asegurando su eficacia.	
	Comunicar las responsabilidades de cada proceso frente a la implementación del SGC.	Comité de Calidad	Actas de comunicación de responsabilidades	Las responsabilidades deben estar bien definidos, de tal manera que cada responsable lleve a cabo la implementación de manera efectiva.	
6	Dar inicio a la implementación del SGC.	Comité de Calidad	Manual de Calidad		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18


ANEXO 4


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DE-CESGC-P003	
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SGC		Página 1 de 1	
OBJETIVO: Controlar y evaluar la implementación del SGC en toda la organización. ALCANCE: Desde el establecimiento de las disposiciones para el seguimiento y control de los procesos hasta				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Establecer las disposiciones para el seguimiento y control de los procesos.	Gerente General	Formato de seguimiento y control de procesos.	
2	Establecer e implementar medidas preventivas, correctivas y planes de mejora para todos los procesos.	Gerente General Responsable de cada proceso	Planes de mejora de los procesos.	Los planes de mejora deben estar enfocados a los requisitos exigidos por la norma de calidad para su lineamiento con el SGC.
3	Revisión y evaluación del SGC implementado.	Comité de Calidad	Formato de revisión y evaluación del SGC.	Se debe identificar la efectividad de la implementación del SGC en la organización y establecer los puntos débiles que deben ser tratados para cumplir con el objetivo.
4	Actualización, revisión y mejora del SGC.	Comité de calidad.	Plan de Mejoramiento Continuo del SGC	Hace referencia al mejoramiento continuo del SGC dentro de la organización para adoptar una mentalidad de calidad eficaz.
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18	FECHA 2012-02-18

ANEXO 5


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-DR-001	
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Establecer una metodología adecuada para la elaboración, codificación y presentación de documentos que soportan los procesos y procedimientos de la organización.</p> <p>ALCANCE: Desde la identificación de la necesidad de crear un documento o registro hasta la revisión y actualización de estos.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificar la Necesidad de documentar o registrar un proceso, un procedimiento o una actividad.	Dependencia que corresponda		
2	Crear o modificar documentos o registros.	Dependencia que corresponda	Formato de creación, modificación de documentos. Formato de creación, modificación de documentos.	
3	Aprobar los documentos o registros generados.	Gerente General Gerentes de Áreas		Los documentos o registros generados deben tener una copia de respaldo.
4	Controlar los documentos y registros establecidos.	Gerencia General Dependencia que corresponda		
5	Generar un listado maestro de documentos y registros.	Equipo de Calidad	Listado maestro de documentos y registros	
6	Revisar y actualizar periódicamente el listado maestro de documentos y registros.	Equipo de Calidad		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18	FECHA 2012-02-18

ANEXO 6

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-AI-P002	
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		Página 1 de 2	
<p>OBJETIVO: Establecer criterios adecuados para la administración y ejecución de las auditorías internas de calidad, garantizando el seguimiento y el mantenimiento del SGC.</p> <p>ALCANCE: Desde la elaboración de un programa de auditorías internas de calidad hasta el seguimiento a las auditorías realizadas.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Elaborar un programa de auditorías internas de calidad para todos los procesos.	Comité de Calidad	Programa de Auditorías internas de Calidad	El programa debe ser elaborado teniendo en cuenta que el tiempo de realización no interfiera de manera significativa las actividades del auditado.
2	Aprobar el programa de auditorías.	Gerencia General		
3	Informar a todas las dependencias del programa de auditorías internas de calidad.	Comité de Calidad		Se debe informar a todas las dependencias integradas en el proceso de auditoría para el desarrollo normal de su preparación de documentos y administración del tiempo.
4	Conformar el grupo auditor y designar su líder.	Comité de Calidad	Acta de Comité de Calidad	Se debe tener en cuenta las competencias en gestión de calidad los posibles candidatos para la conformación del equipo auditor.
5	Generar y aprobar el plan de auditoría para cada proceso o procedimiento, según sea necesario, concertado con el auditado.	Comité de Calidad	Plan de Auditoría	El plan de auditoría debe ser comunicado con antelación al auditado.


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-AI-P002	
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		Página 2 de 2	
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
6	Preparar los documentos de trabajo para la auditoria.	Auditor líder y equipo auditor		
7	Ejecutar la auditoria según el plan establecido.	Auditor líder y equipo auditor		Las auditorias realizadas deben ser objetivas y deben tener concordancia con las hojas de verificación preparadas previamente
8	Preparar los hallazgos y conclusiones de la auditoria.	Auditor líder y equipo auditor		Los hallazgos y conclusiones de la auditoria deben ser objetivos, para ello se debe informar al auditado que el objetivo principal es el mejoramiento continuo y no el despido de empleados.
9	Preparar el informe final de auditoria.	Auditor líder y equipo auditor	Informe de auditoria	
10	Aprobar el informe final de auditoria.	Gerencia General		
11	Evaluar el desempeño del equipo auditor.	Gerencia General	Informe de evaluación al equipo auditor	
12	Realizar un seguimiento a las auditorias.	Gerencia General		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18	FECHA 2012-02-18

ANEXO 7


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-PNC-P003	
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME		Página 1 de 2	
<p>OBJETIVO: Identificar y controlar el producto no conforme, para evitar su uso o entrega no intencionada, tomando las medidas correctivas o preventivas necesarias.</p> <p>ALCANCE:</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Detectar la no conformidad.	Todos el Personal		Se debe detectar si es una no conformidad repetitiva y de serlo se debe identificar cual es la frecuencia de ocurrencia.
2	Aplicar los correctivos necesarias al producto no conforme.	Responsable de la No Conformidad		
3	Verificar el cumplimiento y efectividad de los correctivos aplicados a la no conformidad	Gerencia General		Es responsabilidad del responsable del área hacer un seguimiento de los correctivos aplicados a la no conformidad.
4	Realizar un análisis a las no conformidades.	Gerencia General	Informe de análisis de causa	
5	Determinar las causas de las no conformidades.	Gerencia General		Es necesario aplicar un método de análisis de causas para mayor objetividad del proceso.

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.			Código: GC-PNC-P003
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión 001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME			Página 2 de 2
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
6	Determinar las acciones correctivas o preventivas, según sea el caso, para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.			
7	Formular las acciones correctivas o preventivas para cada producto no conforme.		Oficio de reporte de acciones correctivas	
8	Determinar responsable para ejecutar acciones.			
9	Ejecutar las acciones formuladas.			
10	Registrar los resultados de las acciones tomadas.		Informe de acciones correctivas o preventivas	
11	Revisar y verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.			Se debe establecer metas que verifiquen la eficacia de las acciones correctivas.
12	Realizar análisis de cierre de no conformidades.		Informe de cierre de no conformidades	
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-18	FECHA	2012-02-18	FECHA 2012-02-18


ANEXO 8

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DDM-PDM-P001		
	PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE MÓDULOS		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION DEL DESARROLLO DE UN MÓDULO		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar la planificación pertinente para desarrollar un nuevo modulo que satisfaga las necesidades del cliente. ALCANCE: Desde la identificación de la necesidad de crear un nuevo modulo, hasta la asignación del responsable del proyecto.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Identificar de la necesidad de crear una nueva aplicación	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Necesidades del cliente		
2	Identificar los requerimientos específicos del cliente.	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Lista de requerimientos		
3	Estudio de la normatividad aplicable	Gerencia General o Gerencia de Proyectos			
4	Realización de un bosquejo de la aplicación	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Bosquejo de la aplicación		
5	Identificar y seleccionar el ingeniero más apto para la aplicación	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Proyecto de creación de un nuevo modulo		
6	Asignación del proyecto al ingeniero seleccionado	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Proyecto de creación de un nuevo modulo aceptado y aprobado		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13


ANEXO 9

 MPUConta Ltda. <small>Software - Auditorías - Contabilidad</small>	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DDM-DM-P002	
	PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS MODULOS		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE UN MODULO		Página 1 de 1	
OBJETIVO: Desarrollar un nuevo modulo basándose en las necesidades y requerimientos del cliente. ALCANCE: Desde el inicio de la parte técnica del proyecto, hasta finalizar el desarrollo.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Realización de la estructura de base de datos y parte gráfica	Ingeniero designado	Plan de desarrollo Manual de funcionamiento	
2	Realizar un seguimiento al proceso	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Plan de desarrollo	
3	Evaluar según el cumplimiento del objetivo establecido.	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Evaluación del desempeño	Si el ingeniero a cumplidosatisfactoriamente con el objetivo se continua con la actividad No. 6, de los contrario se continua con la actividad No. 4
4	Identificación del incumplimiento del objetivo	Gerencia General o Gerencia de Proyectos		Si el incumplimiento del objetivo es responsabilidad del ingeniero asignado, se debe volver a la actividad No. 5 del procedimiento de PLANIFICACION DEL DESARROLLO DE UN NUEVO MODULO, de lo contrario continuar con la actividad No. 5
5	Reforzar el apoyo al ingeniero encargado del proyecto	Gerencia General o Gerencia de Proyectos		
6	Continuidad al desarrollo del proyecto	Ingeniero designado	Plan de desarrollo	
ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13	FECHA
				2011-12-13


ANEXO 10

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: DDM-PF-P003	
	PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS MODULOS		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Someter al nuevo modulo desarrollado a diferentes pruebas de funcionamiento que garanticen el buen funcionamiento de este. ALCANCE: Desde la puesta en marcha del modulo, hasta la verificación de su uso.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Realización de prueba interna	Gerencia General Gerencia de Proyectos Ingeniero a cargo	Plan de evaluación	Esta actividad tiene una duración de 3 meses, sin embargo si se presentan errores de funcionamiento este periodo puede ser alargado lo necesario para que el software funcione correctamente.
2	Verificación de funcionamiento	Gerencia General Gerencia de Proyectos Ingeniero a cargo	Plan de evaluación	Si el software funciona correctamente pasar a la actividad No. 4 de lo contrario continuar con la actividad No. 3
3	Corregir los errores encontrados	Ingeniero a cargo	Plan de desarrollo	Después de realizar esta actividad, se debe volver a la actividad No. 1
4	Seleccionar la empresa más adecuada para realizar la prueba	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Acta de compromiso	La prueba tendrá una duración de 3 meses, sin embargo el tiempo es flexible según lo requiera el producto.
5	Capacitar a la empresa seleccionada sobre el uso y la utilidad del nuevo producto	Gerencia General Gerencia de Proyectos ingeniero a cargo	Registro de asistencia	
6	Poner el modulo en funcionamiento en la empresa seleccionada y bajo observación del cliente detectar posibles errores del uso frecuente	Gerencia General o Gerencia de Proyectos	Plan de evaluación	Si el software presenta errores en su aplicación continuar con la actividad No. 7, de lo contrario continuar con el siguiente procedimiento
7	Corregir los errores encontrados	Ingeniero a cargo	Plan de desarrollo	Una vez corregidos los errores, se debe regresar a la actividad No. 6
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2011-12-14	FECHA	2011-12-14	FECHA 2011-12-14


ANEXO 11

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: ST-IP-001	
	PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Identificar el problema específico que tiene el usuario del software, para garantizarle un completo servicio de soporte brindando soluciones rápidas y efectivas.</p> <p>ALCANCE: Desde la habilitación de líneas telefónicas hasta garantizarle al cliente el tratamiento a su problema.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Se habilita 5 líneas telefónicas para el cliente.	Gerente General		Las líneas telefónicas son atendidas por personal altamente capacitado que podrá resolver cualquier duda o problema que tenga el usuario.
2	Comunicarse con la empresa para presentar el problema, la inquietud o cualquier duda.	Cliente		
3	Responder la línea telefónica y escuchar atentamente al usuario.	Ingeniero a Cargo		
4	Realizar preguntas que permitan identificar el problema con mayor claridad.	Ingeniero a Cargo		
5	Informar al usuario de que manera se le va a dar tratamiento a su inquietud.	Ingeniero a cargo	Acta de comunicación con el cliente.	
ELABORO		REVISADO		APROBO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA 2012-02-13


ANEXO 12

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: ST-SP-002	
	PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Brindarle solución al problema o inquietudes del usuario de manera eficaz.</p> <p>ALCANCE: Desde la estructuración del problema hasta la solución al problema.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Realizar una identificación y estructuración del problema en el acta correspondiente.	Ingeniero a cargo		
2	Identificar si el problema puede ser resuelto vía telefónica.	Ingeniero a cargo	Acta de llamada telefónica	Si el problema puede ser resuelto vía telefónica entonces se debe continuar con la actividad No. 3 de lo contrario se debe proceder a la actividad No. 4
3	Especificar los pasos que el usuario debe seguir para solucionar el problema.	Ingeniero a cargo		Si el problema es resuelto satisfactoriamente, el procedimiento termina en esta actividad de lo contrario se debe continuar con la actividad No. 4
4	Identificar si el problema puede ser resuelto vía acceso remoto.	Ingeniero a cargo		Si el problema puede ser resuelto por acceso remoto, se debe continuar con la actividad No. 5 de lo contrario continuar con la actividad No. 6
5	Resolver el problema por medio de conexión a internet a través de acceso remoto.	Ingeniero a Cargo	Acta de solución al problema vía acceso remoto	Si el problema es resuelto satisfactoriamente, el procedimiento termina en esta actividad de lo contrario se debe continuar con la actividad No. 6
6	Programar una visita técnica para dar solución al problema.	Ingeniero a Cargo		
7	Realizar la visita técnica y dar solución al problema encontrado.	Ingeniero a Cargo	Acta de la visita técnica realizada.	Si el problema es resuelto satisfactoriamente, el procedimiento termina en esta actividad, de lo contrario se debe continuar con el procedimiento de evaluación del problema.
ELABORO		REVISADO		APROBO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA 2012-02-13


ANEXO 13

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: ST-EP-003		
	PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROBLEMA		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Identificar los motivos por los cuales no se ha podido dar solución al problema y brindar soluciones más estructuradas al usuario. ALCANCE: Desde la identificación del problema no resuelto hasta la solución al problema sea técnico o de capacitación.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Identificar el problema que no ha podido ser resuelto.	Ingenieros a cargo			
2	Evaluar las características del problema.	Ingenieros a cargo			
3	Identificar si se trata de un problema técnico o si es problema de capacitación.	Ingenieros a cargo		Si el problema es técnico se continua con la actividad No. 4 de lo contrario se continua con la actividad No. 6	
4	Evaluar y diagnosticar la fuente del problema técnico.	Ingenieros a cargo			
5	Replantear el formato de programación con que fue creado el modulo, dándole solución a la causa raíz del problema.				
6	Identificar en que áreas de manejo del software necesita capacitación el personal de la organización que solicita la asistencia técnica.	Ingeniero a cargo			
7	Crear un programa de capacitación al personal de la organización que pide la asistencia técnica.	Ingeniero a cargo	Programa de capacitación		
8	Realizar la capacitación en el manejo del software y sus diferentes módulos al personal de la organización que solicita la asistencia técnica.	Ingeniero a cargo	Acta de realización de la capacitación	Si el problema de capacitación esta fuera del alcance de la empresa debido a que puede tratarse de conocimientos en el área, el cliente debe asumir la responsabilidad y quedará en constancia como recomendación en el acta elaborada.	
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13


ANEXO 14

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: V-NP-P001		
	PROCESO DE VENTAS		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN DEL PRODUCTO		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Presentar al cliente el software y sus diferentes módulos con una propuesta basada en la calidad del producto y en la evaluación de la organización cliente.</p> <p>ALCANCE: Desde el primer contacto con el cliente hasta la presentación de la propuesta de contratación.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Hacer contacto con el cliente.	COMPUCONTA Cliente			
2	Realizar una corta presentación del software y sus diferentes aplicaciones.	Ingeniero a Cargo			
3	Establecer una reunión con personal de la organización que solicita el producto.	Ingeniero a Cargo			
4	Realizar una presentación de las aplicaciones requeridas por el cliente, de manera sistematizada.	Ingeniero a Cargo	Acta de reunión de presentación del producto		
5	Resolver dudas e inquietudes.	Ingeniero a Cargo			
6	Realizar un análisis de la organización que solicita el producto.	Gerente General			
7	Realizar una evaluación de implementación y capacitación del software en la organización que requiere el producto.	Gerente General			
8	Generar una propuesta de contratación e implementación.	Gerente General	Propuesta Contratación de	El precio establecido en la propuesta es innegociable.	
9	Presentar la propuesta al cliente.	Ingeniero a Cargo		Si el cliente acepta la propuesta ofrecida, entonces se continúa con las siguientes actividades, de lo contrario el procedimiento termina sin la adquisición del producto.	
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia General		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13


ANEXO 15


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: V-C-P002	
	PROCESO DE VENTAS		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Generar un contrato que cumpla con las especificaciones tanto legales como de compromiso entre el cliente y la empresa. ALCANCE: Desde la creación de un cronograma de actividades hasta la firma del contrato.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Generar un programa de actividades de implementación y capacitaciones.	Ingeniero a Cargo	Programa de implementación del software.	
2	Establecer las formas de pago.	Gerente General Cliente	Acta de reunión	
3	Presentar al cliente el cronograma de actividades de implementación y capacitaciones.	Ingeniero a Cargo		
4	Generar un contrato que contenga las especificaciones del cliente y la empresa.		Contrato	
5	Firma de contrato por las partes interesadas.			
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia General		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA 2012-02-13

ANEXO 16


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: V-IS-P003		
	PROCESO DE VENTAS		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Implementar el software de forma rápida y efectiva en la organización cliente. ALCANCE: Desde establecer contacto con el usuario hasta la puesta en marcha del software.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Establecer contacto con el personal involucrado en el uso del software.	Ingeniero a Cargo			
2	Implementar el software en la organización.	Ingeniero a Cargo	Informe de implementación.	Si la empresa tenía instalado otro software se debe continuar con la actividad No. 3 de los contrario continuar con la actividad No. 4	
3	Realizar el transporte de la información al sistema COMPUCONTA.	Ingeniero a Cargo			
4	Realizar las capacitaciones establecidas en el cronograma.	Ingeniero a Cargo	Actas	Si se presenta problemas en el proceso de capacitación, se deberá establecer nuevas capacitaciones como refuerzo.	
5	Puesta en marcha del software.	Cliente			
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia General		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13

ANEXO 17


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.			Código: TH-SP-P001
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			Versión 001
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL			Página 1 de 2
<p>OBJETIVO: Seleccionar el personal más apto y con las mejores competencias para ocupar la vacante disponible. ALCANCE: Desde la revisión de las hojas de vida hasta informarle al candidato que ha sido seleccionado.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Revisar las hojas de vida.	Gerente General Gerente de Proyectos		
2	Seleccionar las hojas de vida que cumplan con los requisitos.	Gerente General Gerente de Proyectos		Si la hoja de vida no cumple con los requisitos pero cuenta con características que le permiten al candidato ser evaluado continuar con la actividad No. 3 de lo contrario continuar con la actividad No.
3	Evaluar la hoja de vida de los candidatos que no cumplen con los requisitos de la vacante pero que podrían ser contratados.	Gerente General Gerente de Proyectos		
4	Seleccionar los candidatos que no cumplen con los requisitos.	Gerente General Gerente de Proyectos		
5	Contactar a los candidatos e informarles de que tendrán una entrevista con el Gerente General. También se les deberá informar el día y la hora de la entrevista.	Secretaria		

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: TH-SP-P001	
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL		Página 2 de 2	
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
6	Realizar una entrevista objetiva que determine cual candidato tiene el potencial para ocupar el cargo. La entrevista cuenta con una calificación según criterio del Gerente.	Gerente General Gerente de Proyectos	Formato de Entrevista	
7	Convocar a los candidatos con mayor calificación para realización de prueba de aptitud.	Secretaria		
8	Fijar un objetivo para ser desarrollado en un tiempo determinado según sea el cargo a ocupar.	Gerente General Gerente de Proyectos	Prueba de aptitud	El tiempo de realización de la prueba de actitud puede variar según sea el cargo a ocupar y esta definida por medio de objetivos.
9	Evaluar y calificar la evolución del candidato en el desarrollo del objetivo planteado.	Gerente General Gerente de Proyectos		
10	Seleccionar al candidato con mayor calificación en las pruebas, para ocupar la vacante.	Gerente General Gerente de Proyectos		
11	Informar al candidato de que ha sido seleccionado y de las condiciones contractuales.	Secretaria		En caso de que el candidato con mejor calificación prescinda del cargo, se seleccionará al candidato con la segunda mejor calificación.
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA 2012-02-13

ANEXO 18

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: TH-CP-P002		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar el contrato más adecuado para la vacante a ocupar, procurando siempre el cumplimiento de las leyes estatales.</p> <p>ALCANCE: Desde el análisis del tipo de contrato más adecuado hasta dar inicio al contrato.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Analizar que tipo de contrato se debería implementar para el cargo a ocupar.	Gerente General			
2	Realizar el contrato con la debida asesoría de un abogado.	Gerente General	Contrato		
3	Comunicarse con el aspirante para citarlo a leer y firmar el debido contrato.	Secretaria		Si el aspirante no puede ser contactado por ningún medio en un tiempo determinado, se deberá seleccionar a otro aspirante.	
4	Realizar una reunión para Firmar el contrato por ambas partes.	Gerente General	Acta de Firma de Contrato	Si el aspirante seleccionado no se hace presente a la firma del contrato y no comunica a tiempo los motivos por los cuales no asistió, se deberá seleccionar a otro aspirante.	
5	Indicar al contratado cuando debe comenzar y ultimar detalles del trabajo a realizar.	Gerente General			
6	Dar iniciación al contrato.	Personal Contratado			
ELABORO		REVISADO		APROBO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13


ANEXO 19

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: TH-I-P003		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar un proceso de inducción que le permita al colaborador el funcionamiento correcto dentro de la organización sintiéndose parte de ella. ALCANCE: Desde la creación de un programa de inducción hasta la evaluación del desarrollo del programa de inducción.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Crear un programa inducción.	Gerente General	Programa de inducción		
2	Dotar al colaborador con los recursos necesarios según el cargo a ocupar.	Gerente General	Formato de dotación		
3	Informar al colaborador del programa de inducción con actividades y tiempos.	Gerente General			
4	Dar a conocer al colaborador las instalaciones de la empresa.	Jefe Inmediato			
5	Dar a conocer al colaborador sus compañeros de trabajo y realizar una socialización.	Jefe Inmediato			
6	Hacer entrega al colaborador del manual de funciones y de procesos que le compete	Jefe Inmediato	Manual de funciones Manual de procesos y procedimientos		
7	Explicar las responsabilidades del cargo al colaborador.	Jefe Inmediato		El Jefe inmediato deberá responder a cualquier duda e inquietud que el colaborador recién incorporado tenga.	
8	Evaluar y retroalimentar el proceso de inducción junto con el colaborador recién incorporado.	Jefe Inmediato	Formato de evaluación y retroalimentación al proceso de inducción		
ELABORO		REVISADO		APROBO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13

ANEXO 20

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: TH-C-P004		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Proporcionar a los empleados conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño en el trabajo orientados siempre a la mejora continua.</p> <p>ALCANCE: Desde la identificación de la necesidad de capacitación hasta la retroalimentación de la capacitación realizada.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Identificar la necesidad de implementar un programa de capacitación.	Gerente General			
2	Crear unos objetivos dependiendo de las áreas de conocimiento en que se efectuará la capacitación.	Gerente General			
3	Diseñar un programa de capacitación.	Gerente General	Programa de capacitación		
4	Desarrollar el programa de capacitación.	Gerente General	Actas de realización de los programas de capacitación.		
5	Evaluar el desarrollo del programa de capacitación.	Gerente General	Formato de evaluación al programa de capacitación.		
6	Retroalimentar el programa de capacitación.	Gerente General	Formato de retroalimentación del programa de capacitación		
ELABORO		REVISADO		APROBO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13


ANEXO 21

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: TH-ED-P004	
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Crear y aplicar un método de evaluación del desempeño apropiado orientado siempre a la mejora continua. ALCANCE: Desde la identificación de la necesidad de realizar una evaluación del desempeño hasta la retroalimentación de la evaluación del desempeño.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificar la necesidad de realizar una evaluación de desempeño.	Gerente General		
2	Identificar las áreas que se van a evaluar.	Gerente General		
3	Identificar las competencias a evaluar.	Jefe Inmediato		
4	Fijar los objetivos que se quiere alcanzar con la evaluación del desempeño.	Gerente General		
5	Crear un plan de evaluación de desempeño.	Gerente General	Plan de evaluación de desempeño	
6	Aplicar el plan de evaluación del desempeño.	Jefe Inmediato		
7	Realizar un informe de evaluación del desempeño.	Jefe Inmediato	Informe de la evaluación de desempeño realizada	
8	Informar a los colaboradores del resultado de su evaluación del desempeño.	Jefe Inmediato		
9	Informar a la empresa de los resultados generales de evaluación del desempeño y las medidas que se tomarán para mejorar el rendimiento.	Gerente General		
10	Retroalimentar la evaluación del desempeño.	Jefe Inmediato Colaboradores Evaluados	Acta de retroalimentación	
ELABORO		REVISADO		APROBO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-13	FECHA	2012-02-13	FECHA
				2012-02-13


ANEXO 22

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código:GF-RPI-P001	
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIONAR Y PREPARAR LA INFORMACIÓN		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Recepcionar, verificar y preparar la información necesaria para su contabilización. ALCANCE: Desde la recepción de la información hasta su preparación para el ingreso al sistema.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Presentar la información correspondiente.	Todas las Dependencias		
2	Revisar la información recibida.	Contador		
3	Verificar la información recibida.	Contador		Si la información recibida es adecuada y confiable, continuar con la actividad No. 5 de lo contrario continuar con la actividad No. 4
4	Evaluar la información recibida y rectificarla con la dependencia que corresponda.	Contador		
5	Preparar la información para su ingreso al sistema.	Contador		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA 2012-02-14


ANEXO 23

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GF-CI-P002		
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Contabilizar sistemáticamente la información generada por todos los procesos de la organización. ALCANCE: Desde el ingreso al sistema de la información hasta la generación del informe de contabilidad.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Ingresar al sistema la información requerida.	Contador			
2	Verificar que la información ingresada al sistema este completa.	Contador			
3	Generar el flujo de caja.	Contador	Flujo de Caja		
4	Generar el Estado de Resultados.	Contador	Estado de Resultados		
5	Generar el Balance General.	Contador	Balance General		
6	Generar un informe de contabilidad.	Contador	Informe de Contabilidad		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14


ANEXO 24

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GF-AIC-P003		
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Analizar la información contable y con base a ella, generar un plan financiero adecuado para la organización. ALCANCE: Desde la recepción del informe financiero hasta el seguimiento al plan financiero.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Presentar el informe de contabilidad con los Estados Financieros correspondientes, al Gerente General.	Contador	Estados financieros		
2	Analizar y aprobar la información recibida.	Gerente General		Si la información recibida presenta inconsistencias, se debe continuar con la actividad No. 3 de contrario continuar con la actividad No. 4	
3	Tomar las medidas necesarias dependiendo de la inconsistencia de la información.	Gerente General			
4	Identificar las estrategias financieras mas adecuadas para la organización.	Gerente General	Estrategias Financieras		
5	Generar un plan financiero para la organización.	Gerente General	Plan Financiero		
6	Dar a conocer el plan financiero y sus responsabilidades con dicho plan a todas las dependencias de la organización.	Gerente General	Acta de conocimiento del plan financiero		
7	Dar inicio al plan financiero.	Todas las dependencias			
8	Realizar un seguimiento al plan financiero	Gerente General Gerente de cada área	Formato de seguimiento al plan financiero		
ELABORADO		REVISADO		APROBORADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Asesor del SGC		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14


ANEXO 25

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-PC-P001		
	PROCESO DE GESTION DE COMPRAS		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LAS COMPRAS		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar la planificación pertinente y asignar los recursos necesarios para las compras que requieren las diferentes dependencias de la empresa.</p> <p>ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de cada dependencia, hasta la aprobación de las compras a realizar.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Identificación de la necesidad de materiales, equipos, papelería etc., para las diferentes dependencias.	Responsable de cada dependencia			
2	Caracterización de las compras a realizar según requerimientos.	Responsable de cada dependencia	Formato de requerimientos		
3	Realización de una orden de compra según requerimientos de cada dependencia.	Responsable de cada dependencia	Orden de compra		
4	Priorizar las compras según las necesidades mas urgentes.	Gerente General			
5	Aprobar las compras necesarias para cada dependencia.	Gerente General		Las compras serán aprobadas según necesidades de cada dependencia. Se descartaran las compras o características del pedido según su utilidad.	
6	Realización de un presupuesto de acuerdo a las órdenes de compra aprobadas.	Gerencia General	Presupuesto		
7	Asignación de recursos para la realización de las compras de cada dependencia.	Gerencia General		Si no se cuenta con los recursos necesarios, se debe priorizar las compras de lo contrario se buscará los recursos.	
8	Cotización de las compras presupuestadas según requerimientos.	Gerencia General	Cotizaciones	Las cotizaciones deben contener las especificaciones requeridas por la empresa para claridad de las compras a realizar.	
ELABORO		REVISADO		APROBO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13

ANEXO 26

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-ESP-P002		
	PROCESO DE GESTION DE COMPRAS		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PROVEEDOR		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar la planificación pertinente para desarrollar un nuevo modulo que satisfaga las necesidades del cliente. ALCANCE: Desde los criterios para seleccionar a los diferentes proveedores, hasta la selección del proveedor.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Establecer los criterios de selección, contratación y evaluación de proveedores.	Gerente General	Lista de Requerimientos para selección de proveedores	Si la empresa ya cuenta con el listado de Proveedores se debe continuar con la actividad No.	
2	Identificar en el mercado a los posibles proveedores teniendo en cuenta su reputación y si cumplen con la lista de requerimientos	Gerente General		Si los proveedores cumplen con los requerimientos pero no cuentan con una buena reputación al realizar contrataciones, dichos proveedores deben ser descartados.	
3	Establecer contactos con los posibles proveedores para obtener mayor información respecto a garantías, formas de pago, servicio postventa, etc.	Gerente General Gerente de Proyectos			
4	Evaluar a los diferentes proveedores con los cuales se estableció contacto	Gerente General Gerente de Proyectos		Si los proveedores son aptos para la empresa se continua con la actividad No. 5 de lo contrario serán descartados.	
5	Realizar un lista de los proveedores aptos para la empresa con las especificaciones necesarias: que tipos de productos venden, localización, formas de pago, si ofrecen garantías y la evaluación correspondiente.	Gerente General	Listado de Proveedores		
6	Seleccionar los proveedores más aptos para la realización de las compras requeridas.	Gerente General			
ELABORO		REVISADO		APROBO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13

ANEXO 27

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: GC-RSC-P003		
	PROCESO GESTION DE COMPRAS		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COMPRA		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar la compra pertinente y hacerle el respectivo seguimiento garantizando proveer a la empresa con productos de calidad que contribuyan al cumplimiento de los requisitos del cliente.</p> <p>ALCANCE: Desde contactar al proveedor para realizar la compra hasta la calificación al proveedor.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Contactar al proveedor para concretar la compra.	Gerente General			
2	Verificar el producto ha comprar.	Gerente General		Si el producto está en buen estado y presenta las características especificadas continuar con la actividad No. 3, de lo contrario no sellar el trato con el proveedor.	
3	Analizar, Verificar y firmar el respectivo contrato.	Gerente General	Contrato	Esta actividad solo se realizará cuando sea requerido como por ejemplo cuando es la prestación de servicios de internet	
4	Realizar la respectiva compra.	Gerente General	Factura de Compra		
5	Realizar un seguimiento al producto o servicio adquirido.	Dependencia que ordeno la compra		Si se presenta algún problema con el producto continuar con la actividad No. 6 de lo contrario continuar con la actividad No. 7	
6	Contactar al proveedor e informarlo de lo ocurrido con el producto.	Gerente General Dependencia que ordeno la compra			
7	Evaluar al proveedor en el listado de proveedores.	Gerente General		La calificación dependerá de si existe o no problemas con el producto. Si el producto o servicio no presenta ningún inconveniente la calificación será la máxima de lo contrario la calificación dependerá de su capacidad de respuesta.	
ELABORO		REVISADO		APROBO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13	FECHA	2011-12-13

ANEXO 28


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: M-PM-P001	
	PROCESO DE PLAN DE MANTENIMIENTO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO		Página 1 de 1	
<p>OBJETIVO: Crear un plan de mantenimiento apropiado que garantice el desarrollo de las actividades de la organización sin interrupción. ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de mantenimiento hasta la generación del plan de mantenimiento.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificar los equipos, maquinas, oficinas, etc., para realizarle el mantenimiento.	Dependencia que corresponda		
2	Identificar los equipos que requieran un mantenimiento urgente.	Dependencia que corresponda	Solicitud de Mantenimiento	
3	Identificar los equipos que requieran reparaciones.	Dependencia que corresponda		
4	Generar un documento de especificaciones de mantenimiento para cada equipo.	Dependencia que corresponda	Especificaciones de mantenimiento	
5	Fijar unos objetivos según los lineamientos de las necesidades de mantenimiento.	Gerencia General	Plan de mantenimiento	
5	Crear un cronograma de mantenimiento y reparación según necesidades y disponibilidad de tiempo.	Gerencia General	Plan de mantenimiento	El cronograma podrá ser modificado según necesidades de mantenimiento y reparación imprevistas, igualmente dependerá de la disponibilidad de tiempo y trabajo a realizar.
6	Asignación de recursos, por medio de la realización de un presupuesto, dependiendo si se necesita contratación externa o puede ser manejado por personal de la organización.	Gerencia General	Plan de mantenimiento	
7	Asignación de personal adecuado o de organizaciones externas para la realización del mantenimiento.	Gerencia General	Plan de mantenimiento	
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA 2012-02-14

ANEXO 29


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: M-EM-P002		
	PROCESO DE PLAN DE MANTENIMIENTO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO		Página 1 de 1		
<p>OBJETIVO: Realizar el adecuado mantenimiento de maquinaria y equipo en todas las dependencias según el programa generado. ALCANCE: Desde llevar a cabo el mantenimiento planeado hasta la generación del reporte de mantenimiento.</p>					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Modificar el cronograma planeado cuando sea necesario	Gerencia General o Gerencia de Proyectos		Esta actividad puede ser realizada antes o durante la iniciación del programa de mantenimiento.	
2	Realizar el mantenimiento según cronograma planeado	Personal asignado			
3	Informar a la dependencia correspondiente o a la gerencia de inconvenientes o dificultades durante el proceso de mantenimiento	Personal asignado			
4	Realizar un reporte de mantenimiento cuando este haya finalizado.	Personal asignado	Reporte de Mantenimiento		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva		Adrian Leiva	
Gerencia de Proyectos		Gerencia General		Gerencia General	
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14

ANEXO 30


	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: M-EVM-P003	
	PROCESO DE PLAN DE MANTENIMIENTO		Versión 001	
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL MANTENIMIENTO		Página 1 de 2	
<p>OBJETIVO: Evaluar el proceso de mantenimiento para generar acciones correctivas garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados. ALCANCE: Desde la verificación del presupuesto planeado hasta la revisión y aprobación de los reportes de mantenimiento.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Verificar si el presupuesto planeado estuvo acorde con el presupuesto ejecutado.	Gerente General		
2	Identificar las causas del por qué el presupuesto ejecutado fue mayor al planeado.	Gerente General		
3	Verificar si se llevo a cabo el programa de mantenimiento.	Gerente General Gerente de Proyectos		
4	Revisar los reportes de mantenimiento.	Gerente General Gerente de Proyectos		
5	Evaluar los mantenimientos realizados, que necesita de reparaciones y los motivos de ello, y los problemas encontrados durante el proceso.	Gerente General Gerente de Proyectos	Reportes de Mantenimiento	
6	Verificar si se dio solución a los problemas encontrados tanto de mantenimiento como de reparación.	Gerente General Gerente de Proyectos		

	COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA.		Código: M-EVM-P003		
	PROCESO DE PLAN DE MANTENIMIENTO		Versión 001		
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL MANTENIMIENTO		Página 2 de 2		
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
7	Identificar las razones por las cuales no se le dio solución al problema encontrado.	Gerente General Gerente de Proyectos			
8	Verificar si se cumplieron los objetivos de mantenimiento	Gerente General Gerente de Proyectos		Si los objetivos de mantenimiento no se cumplieron, el procedimiento continua en la actividad No.9, De lo contrario seguir en la actividad No. 11	
9	Identificar las razones por las cuales no se cumplieron los objetivos	Gerente General Gerente de Proyectos			
10	Tomar medidas correctivas o preventivas según sea el caso, para darle cumplimiento a los objetivos establecidos en el plan de mantenimiento.	Gerente General Gerente de Proyectos			
11	Firmar como revisado y aprobado los reportes de mantenimiento.	Gerente General Gerente de Proyectos	Reportes de Mantenimiento		
ELABORADO		REVISADO	APROBADO		
Nathaly Alvarez		Adrian Leiva	Adrian Leiva		
Gerencia de Proyectos		Gerencia General	Gerencia General		
FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14	FECHA	2012-02-14

ANEXO 31
FORMATO DE PROGRAMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:
		Página:
		Versión:
	PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD	Vigencia a partir de:
Objetivo del Programa:		
Alcance del Programa:		
Recursos:		
Documentos de referencia:		
PROCESOS	FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
Observaciones:		
	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:		
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

ANEXO 32
FORMATO DE PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CODIGO:		
			PÁGINA:		
	PLAN DE AUDITORIA		VERSIÓN:		
FECHA:		AUDITORIA N°			
OBJETIVO:			ALCANCE:		
CRITERIOS DE AUDITORIA:			AUDITORES:		
PROCESO/REQUISITO:				LUGAR-UBICACIÓN:	
Reunión apertura:				Reunión de Cierre:	
ENTREVISTAS					
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES	
OBSERVACIONES:					
RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO:					

ANEXO 33
FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

	COMPUCONTA LTDA					Código:		
	PLAN DE MEJORAMIENTO					Página:		
						Versión:		
						Vigencia a partir de:		
APERTURA DE LA ACCIÓN								
No	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	PROCESO	TIPO DE MEJORA	OBJETIVO	REPONSABLE	PLAZO (SEMANAS)		RESULTADO - META
						FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	
1								
2								
3								
4								
		ELABORADO POR:			APROBADO POR:			
CARGO:								
NOMBRE:								
FIRMA:								
FECHA:								

