

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

UNIVERSIDAD DE HUELVA

ESCUELA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

Tesis de Grado previo la
obtención del título de
Magíster en Sistemas
Integrados de Gestión

“ESTUDIO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 DE LA EMPRESA ASINFO S. C. ASESORES
INFORMÁTICOS Y SOPORTE CONTABLE”

MARÍA ISABEL SANDOVAL CARRIÓN

Directora: ING. INMACULADA SALVADOR

QUITO, 2011

Ing. Inmaculada Salvador

DOCENTE – DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA.

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la estudiante María Isabel Sandoval Carrión, ha sido cuidadosamente revisado por la suscrita, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad de Huelva por lo que autorizo su presentación.

Lugar y fecha,.....

.....

Ing. Inmaculada Salvador

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, María Isabel Sandoval Carrión, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”

María Isabel Sandoval Carrión

Cl. 170536692-8

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora”.

María Isabel Sandoval Carrión

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi esposo Javier, a mis hijos Mauricio Javier, Álvaro David y Diego Sebastián por el apoyo y cariño que me han entregado durante todo el tiempo de estudio y realización de la tesis.

A mi padre por su ejemplo de trabajo y constancia, y a mi madre que me acompaña espiritualmente en todos los momentos importantes de mi vida.

María Isabel Sandoval Carrión

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja y a la Universidad de Huelva, por todos los conocimientos que he adquirido a través del tiempo de estudio de la Maestría. A los profesores y a la directora, quien a través de su tutoría me ha guiado para que pueda concluir el presente trabajo. Igualmente agradezco a la empresa ASINFO Asesores Informáticos y Soporte Contable, por haberme permitido realizar este trabajo.

RESUMEN

La Norma ISO 9001: 2008 estipula los parámetros que una organización debe asumir para garantizar un determinado estándar de calidad en los productos o servicios que ofrece. La empresa Asesores Informáticos y Soporte Contable, ASINFO S.C., ha puesto en marcha la iniciativa de alcanzar la certificación ISO 9001 para sus servicios de asesoría informática y contable. El presente trabajo de disertación consiste en un levantamiento exhaustivo de procedimientos institucionales de ASINFO y en el diseño de un Manual de Calidad para ser implementado por la empresa, de manera que pueda conseguir la certificación de garantía de calidad. La presente tesis describe, precisamente, el funcionamiento actual de ASINFO; identifica las dificultades más importantes de su operación; esboza alternativas de solución para las mismas; y presenta un Manual de Calidad para ser implementado, conforme a la Norma ISO 9001: 2008.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 ORIGEN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	8
1.2 ORGANISMOS INTERNACIONALES PARA LA GARANTÍA DE CALIDAD ..	10
1.3 NORMA ISO 9001: 2008	11
1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
CAPÍTULO II.....	14
ALCANCE	14
2.1 ÁREA DE ESTUDIO	14
2.2 METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO III.....	17
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	17
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
3.1.1 Principios organizacionales	17
OBJETIVOS:.....	18
3.1.2 Estructura operativa	19
3.1.3 Organigrama en la actualidad.....	23
3.1.4 Infraestructura	23
3.2 PROCESOS.....	23
3.2.1 Identificación de los procesos.....	23
3.2.2 Cuadros de los procesos de ASINFO	26
3.2.3 Matriz de Responsabilidades.....	36
3.3 ANÁLISIS DAFO.....	37
3.4 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.....	39
3.5 ALTERNATIVAS Y PROPUESTA.....	40
3.5.1 Plan de Acción.....	42
CAPÍTULO IV	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
4.1 CONCLUSIONES.....	44
4.2 RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
GLOSARIO	47
ANEXOS	50
Manual de Calidad	50
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	51
Aplicación	51
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	51
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	52
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	52

4.1	Requisitos generales	52
4.2	Requisitos de la Documentación	54
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	55
5.1	Compromiso de la Dirección.....	55
5.2	Enfoque al cliente	56
5.3	Política de calidad	56
5.4	Planificación.....	56
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	58
5.6	Revisión por la dirección	59
6.	GESTIÓN DE RECURSOS	59
6.1	Provisión de recursos.....	60
6.2.	Recursos humanos	60
6.2	Infraestructura	62
6.3	Ambiente de trabajo	62
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	62
7.1	Planificación de la realización del producto	62
7.2	Procesos relacionados con el cliente	63
7.3	Diseño y desarrollo.....	63
7.4	Compras	64
7.5	Producción y prestación de servicio	65
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	66
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	66
8.2	Seguimiento y medición	66
8.3	Control del producto no conforme	67
8.4	Análisis de datos	67
8.5	Mejora	67
	DOCUMENTACIÓN DE APOYO	69

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas experimentan una presión cada vez mayor por elevar su nivel de competitividad debido al proceso de globalización que se ha desarrollado en todo el planeta, en las esferas políticas, económicas y sociales. Existe un interés permanente por expandirse hacia nuevas fronteras comerciales. Para lograr tales fines, una organización, cualquiera que sea su actividad, debe tomar decisiones importantes que le permitan alcanzar una mayor eficiencia y competitividad. Las medidas que se decida adoptar deben estar basadas en un análisis minucioso de su estructura para mejorar internamente, y de su situación real en el mercado, el medio en que desarrolla sus actividades, para mejorar externamente llegando a tener un mayor alcance en su sector.

La noción de 'competitividad' hace referencia al mejoramiento del servicio o del producto que una empresa ofrece. Es un concepto relacional, es decir, sólo puede comprenderse como una dimensión o característica de comparación con otras empresas. Una empresa puede ser más o menos competitiva que otra dependiendo de la forma como se desempeña en su entorno, esto es, la forma como presenta sus productos y servicios, la manera como se relaciona con sus clientes, su capacidad para desarrollar diseños innovadores, etc. En definitiva, la competitividad de una empresa depende de la *calidad* con la que realiza sus funciones. La calidad es, pues, una función o dimensión clave para toda empresa, si lo que se busca es alcanzar un mayor nivel de competitividad en el mercado.

En una iniciativa por mejorar cada vez más la calidad en el desempeño de las empresas, se han desarrollado diferentes conceptos y mecanismos para promover el mejoramiento de los procesos. Entre las más recientes nociones elaboradas al respecto, la Calidad Total se entiende como "una estrategia que busca garantizar, a medio y largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización, optimizando su competitividad mediante la satisfacción de los clientes y la eficiencia económica de la empresa"¹. Conforme a esta definición, una empresa debe buscar la forma de definir, organizar, controlar y sistematizar todas las acciones que realiza y que están relacionadas con el cumplimiento de la calidad, y que pueden ser integradas en un esquema.

¹ Ruiz-Canela López, José, 2004, La gestión por Calidad Total en la empresa moderna, Alfaomega Grupo Editor, México D. F., pg. 23

A este esquema ordenado de acciones, mecanismos e instrumentos que sirven para garantizar la calidad, se le conoce como *Sistema de Gestión de Calidad*. Mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) se obtienen ventajas de diversa índole. Entre otras, un SGC permite incrementar el número de clientes; aumentar la rentabilidad; motivar al personal en el compromiso de la gestión; organizar el trabajo de mejor manera; reducir los costos por mala calidad mediante la prevención de errores; mejorar la relación con los clientes y mantener su fidelidad basada en el cumplimiento de los requisitos establecidos; y mejorar continuamente el desempeño de las funciones que realiza el personal.

Un sistema de gestión de calidad, sin embargo, no se elabora de manera arbitraria. Existe todo un aparato internacional encargado de expedir criterios para lograr la garantía de calidad. La Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization, ISO) es una organización mundial formada por representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización y tiene como objeto desarrollar estándares que faciliten el comercio internacional. La finalidad de establecer estándares mundiales de calidad es minimizar el riesgo al momento de llegar a negociaciones. De esta manera, los estándares de calidad sirven como parámetros para hacer comparables y compatibles a productos de diferente origen y favorecer el mercado internacional. Puesto que durante mucho tiempo ha sido de mucho interés por parte de las empresas nacionales lograr la completa satisfacción de las necesidades de sus clientes y alcanzar el mercado mundial, muchas de ellas han mostrado un gran interés por los parámetros estandarizados con respecto a las garantías de calidad.

Antes de la década de los ochenta, no existían referencias de estándares que sirvan como base para sustentar la calidad de los procesos que se desarrollaban en las organizaciones. En Gran Bretaña, en 1987, la ISO publicó por primera vez los estándares de calidad de la serie ISO 9000, y desde entonces se convirtió en la responsable de recoger, unificar y publicar estándares voluntarios de calidad para servir de guía a las diferentes organizaciones. La finalidad es que las diferentes prácticas institucionales tengan un respaldo en las normas establecidas y sean de beneficiosas para el productor y el cliente. Las normas ISO 9000 se encuentran definidas en base a un conjunto de índices de referencia de las mejores prácticas de gestión relacionadas con la calidad, y han sido modificadas varias veces para avanzar en sus definiciones y especificaciones técnicas.

La serie de normas ISO 9000 son precisamente las referentes a la gestión de la calidad. Los documentos que componen la serie contienen aspectos diferentes y se elaboraron a lo largo de algunos años. Entre los documentos de la serie está la norma ISO 9000 bajo el título de "Sistemas de gestión de calidad - Principios básicos y vocabulario", que es la norma que describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología. La norma ISO 9001, con el nombre de "Sistemas de gestión de calidad - Requisitos" es la que describe los requisitos relacionados a un sistema de gestión de calidad, ya sea para uso interno, para fines contractuales o de certificación. Esta norma específica consiste en un conjunto de requisitos que las compañías deben respetar. La norma ISO 9004, "Sistemas de gestión de calidad - Instrucciones para mejorar el rendimiento" es una norma que no está diseñada con fines contractuales sino que es de uso interno de las empresas, y se centra particularmente en la mejora constante del rendimiento. Y finalmente, la norma ISO 10011, "Instrucciones para auditar gestiones de calidad y/o sistemas de gestión del entorno", constituye un manual de auditoría.

El presente trabajo de disertación consiste en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para ASINFO, una empresa proveedora de asesoría informática, basado justamente en la Norma ISO 9001:2008, que es la versión más reciente publicada en el mes de noviembre de 2008. Para tal fin, fue necesario primero un trabajo de investigación que permita identificar el funcionamiento actual de la empresa e identificar los nudos críticos de su operación. Posteriormente se diseñó el SGC propiamente dicho, para luego pasar a la elaboración de los instrumentos necesarios para su implementación.

Siguiendo el sentido expuesto anteriormente, el presente trabajo de disertación está organizado en cuatro capítulos. El primer capítulo expone, a manera de antecedentes, las características generales más importantes que sirven para describir a ASINFO, la empresa objeto del presente trabajo. El primer capítulo consiste en una breve revisión de las referencias teóricas utilizadas para el presente trabajo. A modo de marco teórico se presenta brevemente el origen de la noción de 'gestión de calidad' y se describe la norma que se está aplicando para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en cuestión. El segundo capítulo incluye una descripción general de la empresa sobre la que se trabajó, delineando así el área de estudio, y describe además la metodología utilizada para la realización de la presente disertación.. El tercer capítulo describe ampliamente el funcionamiento de

ASINFO a manera de diagnóstico organizacional. Entre otros puntos, este capítulo incluye la descripción de los procesos, una matriz de responsabilidades, su estructura operativa, así como también la identificación de los problemas más importantes de su operación y un conjunto de alternativas para solucionarlos. El cuarto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones más relevantes observadas después del levantamiento de procesos y del diseño del Manual de Calidad. Finalmente, el acápite de anexos contiene el Manual de Calidad propiamente que conforma la guía para el sistema de gestión de calidad diseñado para la empresa. El resto de documentos contenidos en la sección de anexos conforman el cuerpo de documentos de apoyo, entre procedimientos, instructivos y registros, que completan el Manual introducido.

JUSTIFICACIÓN

ASINFO, como cualquier empresa, se desenvuelve en un mundo competitivo, y experimenta la presión por mejorar la calidad de sus servicios. Como cualquier agente comercial, la empresa enfrenta los dilemas del mejoramiento de servicio al cliente, el diseño de nuevos productos, evitar errores y gestionar los riesgos con la menor pérdida de recursos posible. El presente trabajo tiene su razón de ser en la voluntad institucional de ASINFO de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar sus procesos e institucionalizar determinados procedimientos que le permitan mejorar la calidad en el servicio informático que presta. ASINFO ha funcionado de manera exitosa en todos sus años de historia de operación, pero sin embargo enfrenta problemas, tanto de gestión interna como de desempeño externo, que pueden ser solventados con un esquema estratégico de operación. La importancia de este trabajo de disertación yace justamente en la necesidad de ASINFO para alcanzar una efectiva gestión de calidad.

OBJETIVOS

Objetivo General

La finalidad de este proyecto es elaborar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 aplicable específicamente para la empresa ASINFO Asesores Informáticos S.C., además de la documentación correspondiente, basada

en un análisis de la empresa en las áreas Administrativa, Técnica y Operativa con la finalidad de mejorar sus condiciones actuales y mejorar su competitividad en el mercado.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Empresa ASINFO.
- Identificar los diferentes procesos de la empresa y determinar las características de cada uno de ellos estableciendo indicadores.
- Levantar la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

La intención del presente trabajo consiste en realizar el levantamiento de información necesaria (procesos institucionales) para la implementación, en última instancia, de la norma ISO 9001: 2008 en la empresa Asesores Informáticos ASINFO, de la ciudad de Quito. El marco teórico de referencia utilizado para este fin corresponde al cuerpo de conceptos y nociones que provienen de la gestión de la calidad, desarrollada de manera especializada desde mediados del siglo XX. El presente capítulo de marco teórico presenta brevemente las referencias conceptuales más importantes en las que se enmarca el lenguaje de la calidad, la gestión de la misma y la aplicación de los parámetros previstos por las normas pertinentes para la mejora del desempeño de las empresas, a saber, la norma ISO 9901: 2008.

1.1 ORIGEN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Fue a fines del siglo XIX y principios del siglo XX cuando la Revolución Industrial había alcanzado pleno desarrollo y los procesos productivos en todas partes del mundo encontraron un nivel de estandarización no conocido en el pasado. Antes del industrialismo, las manufacturas se realizaban en líneas artesanales corriendo con altos costos de producción y logrando resultados diferentes para cada producto terminado. Con la revolución industrial, la estandarización de procesos y la uniformidad en la fabricación de piezas y productos se convirtieron en la regla general. Aquí nacieron los modelos llamados 'taylorista' y 'fordista', en honor precisamente a personajes pioneros de la nueva organización para la producción, Frederick Winslow Taylor y Henry Ford. La nueva organización consistía en orquestar la fuerza de trabajo de manera que cada individuo fuera responsable de una porción del proceso de producción y el conjunto de procesos desarrollado diera como resultado al producto final. En este tiempo, la calidad de los productos se revisaba como una función exclusivamente de *inspección* en donde, al finalizar la línea de producción, los productos eran revisados con el fin de identificar aquellos defectuosos y evitar que fueran distribuidos.

Esta práctica de la inspección poco a poco fue favorecida por el uso de técnicas estadísticas, que facilitaban la selección representativa de ciertos lotes de

productos finales como muestra para la revisión de calidad. Eso implicaba que, mediante el uso del muestreo estadístico, ya no todas las piezas finales debían ser revisadas, sino sólo una muestra de ellas, ahorrando trabajo al proceso de inspección. A mediados del siglo pasado, el tema de la calidad dio un nuevo paso más allá de la práctica de la inspección de los productos finales. Se trataba del control de los procesos anteriores a la etapa final de la producción. Nació así la noción de la *garantía de calidad*, que básicamente consistía en la garantía del cumplimiento de procedimientos durante todas las etapas de la producción. Finalmente, un nuevo avance en el mismo campo dio origen a la noción de *control total de la calidad* que, en sentido amplio, se entiende como “el conjunto de actividades necesarias para el logro de la calidad, considerando los aspectos previos a la producción como la investigación y el desarrollo del producto y del servicio, pasando por la fabricación, e incluso hasta que el producto llega al cliente y el usado por él”².

La noción del control total de la calidad era, así, una idea más integradora, que había superado ampliamente la noción simple de la inspección al final de la producción. Por otro lado, el control total de la calidad estaba orientado además hacia el cliente consumidor de los bienes o servicios en oferta. Nuevamente, esta noción fue complementada una vez más y apareció así el *aseguramiento de calidad*. Si bien el control total de calidad disponía mecanismos de revisión de todas las etapas del proceso productivo, el aseguramiento de calidad implicaba la elaboración de directrices y guías específicas para las diferentes etapas del proceso productivo. Para ‘asegurar la calidad de un producto’, entonces, se contaba con instrucciones específicas que, de ser validadas y respetadas, daban como resultado unos bienes y servicios de calidad. Desde el punto de vista del cliente, un producto con ‘garantía de calidad’ era un producto cuya fabricación había seguido guías procedimentales específicas y validadas, dejando poco lugar al error. Esta idea, la de establecer procesos estandarizados que sirvieran como garantía de calidad, fue lo que sirvió como base para la conformación de las organizaciones de garantía de calidad a nivel mundial (ISO, por ejemplo).

Por último, desde el punto de vista de la gestión estratégica de las empresas, la función de la calidad pasó de ser un procedimiento de control que recaía bajo la

² Ruiz-Canela López, José, 2004, La gestión por Calidad Total en la empresa moderna, Alfaomega Grupo Editor, México D. F., pg. 5.

responsabilidad de determinados individuos, a un paradigma de operación que debía ser internalizado por todo el personal, desde el nivel operario hasta la dirección. La calidad se convirtió en una función asimilada a toda la estructura de las empresas. A fines de los ochenta empezaron a crearse direcciones y departamentos con la exclusiva tarea de supervisar la calidad de los productos y servicios y así, al nivel corporativo, la *gestión de calidad* fue el nombre que recibió esta práctica en donde las unidades productivas destinan esfuerzos para diseñar sistemas que les permitan evitar errores y corregirlos antes de que ocurran, es decir, antes de que sus servicios sean distribuidos a los clientes. Tal es la noción referente al manejo de la calidad que se maneja hoy en día. Gestión de calidad, en suma, comprende toda la intención de una empresa para garantizar su buen desempeño; y un *sistema de gestión de calidad* deberá ser entendido, por lo tanto, como el conjunto de mecanismos que garantizan la ejecución de calidad de todas las etapas, desde la investigación y el diseño, pasando por la fabricación, hasta la distribución y la relación con el cliente.

1.2 ORGANISMOS INTERNACIONALES PARA LA GARANTÍA DE CALIDAD

La Segunda Guerra Mundial fue uno de los factores externos que de manera más significativa favoreció la estandarización de los procesos. Los países europeos y los Estados Unidos, embarcados todos en una campaña armamentista en donde la fabricación de material bélico requería de un margen de error mínimo en las manufacturas, desarrollaron sistemas industrializados de producción que terminaron resultando en el desarrollo de la industria civil en su conjunto. Fue precisamente entre los años cuarenta y cincuenta del siglo XX que se refinaron los métodos estadísticos para la inspección y se adoptaron las primeras prácticas de garantía de calidad que fueron descritas anteriormente.

En el campo de la calidad, uno de los hitos históricos más sobresalientes después de la Segunda Guerra Mundial fue precisamente la conformación de la *Organización Internacional para la Estandarización, ISO* (por sus siglas en inglés). La ISO se conformó en Ginebra, Suiza, el 23 de febrero de 1947, y se convirtió en el organismo internacional encargado de la elaboración de normas estándar para la fabricación, el comercio y la comunicación de bienes y servicios en todas las ramas industriales con excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función es expedir las normas estándar para la fabricación de productos, para garantizar la seguridad en

los procesos industriales y para garantizar el cuidado del ambiente a través de normativas que tocan específicamente con el tema ambiental.

Si bien la vigencia de las normativas expedidas por la ISO es ampliamente conocida y difundida, no es obligación de los estados aplicar las reglas, ni la ISO puede imponer el cumplimiento de las normas. La ISO es una organización que no se encuentra supeditada a ningún estado y no tiene la autoridad de obligar a los entes privados o públicos a seguir las reglas establecidas. La aceptación de las normas ISO es voluntaria, sin embargo, cada día, más y más estados han decidido acogerse a las mismas, han sugerido a los entes productivos adoptarlas, o han establecido como requisitos el apego a las normas ISO para la contratación pública. Tal es el caso del Ecuador. Finalmente, del conjunto de normas expedidas por la ISO, en particular la normativa identificada como ISO 9001 es aquella que toca de manera específica con el tema de la *gestión de calidad*.

1.3 NORMA ISO 9001: 2008

La norma ISO 9001 fue expedida por primera vez en 1987. La segunda versión se produjo en 1994. Una tercera versión apareció en el año 2000, y finalmente la versión actualmente vigente de la norma fue editada en el año 2008, por el Comité ISO TC/176/SC2. Por eso, la expresión común del código que sirve para identificarla es ISO 9001: 2008. Es la norma que trata del *sistema de gestión de calidad*. La norma establece los parámetros para que cualquier empresa o entidad, de cualquier rama o sector, pueda mejorar la calidad del producto que ofrece, pueda reducir sus costos de producción y pueda aumentar su número de clientes. La norma, de este modo, puede ser aplicada por cualquier entidad en cualquier rama comercial.

La normativa, concretamente, se expresa en un documento que comprende ocho capítulos. Los tres primeros capítulos se refieren a una declaración de principios sobre generalidades, normativas de referencia y términos y definiciones. Los restantes cinco capítulos abordan respectivamente los temas de sistema de gestión; responsabilidades de la dirección; gestión de los recursos; realización del producto y; medición, análisis y mejora. Todos estos capítulos detallan la manera en que el desempeño general de una empresa puede mejorar si se acatan los mecanismos que componen el sistema de calidad estipulado. En primer lugar, el sistema de gestión de calidad establecido en la norma puede servir para mejorar el funcionamiento del negocio y manejar de mejor manera el riesgo. En segundo lugar,

la implementación de la norma (o de un sistema de gestión de calidad) puede atraer la inversión, reducir las barreras comerciales y aumentar el prestigio y conocimiento de una determinada marca. Por otro lado, la norma sirve para ahorrar en los costes de producción, reducir los gastos y mejorar la operación. Y finalmente, la implementación de la norma sirve para mejorar los canales de comunicación internos y por lo tanto implantar mejores vías de evaluación y retroalimentación.

La norma, por último, está provista de un conjunto de indicadores y mecanismos de verificación para garantizar que los procesos de calidad puedan cumplirse y repetirse hasta convertirse en procedimientos institucionalizados.

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La norma ISO 9001: 2008 consiste, en definitiva, en la implementación de un sistema de gestión de calidad. Es decir, aquellas instituciones (empresas y entidades públicas o privadas) que decidan acogerse a la normativa, deben seguir un conjunto de mecanismos que apuntan a mejorar su desempeño a favor de una mejor calidad en sus productos. La *gestión* debe entenderse como el conjunto de actividades y procedimientos destinados a controlar o dirigir una organización. Entre estos procedimientos se consideran el manejo de recursos, la disposición del personal para el desempeño de actividades, las compras de activos para la producción, el seguimiento a las diferentes etapas de la fabricación, el diseño de los productos y la relación con los clientes.

Un *sistema*, por otro lado, es en cualquier caso un conjunto de elementos relacionados entre sí por nexos orgánicos o funcionales. Un sistema guarda una lógica interna en su funcionamiento y depende de todos los elementos que lo componen. Un *sistema de gestión de calidad*, por lo tanto, será el conjunto de elementos que sirvan para manejar todas las funciones inherentes a una organización, con orientación a la calidad en cada una de las etapas de funcionamiento. Como definición se puede aceptar que un sistema de gestión de calidad es “la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en cumplir los acuerdos establecidos con los clientes, al igual que los requerimientos y la legislación aplicable; prevenir la generalización de fallas y

riesgos, y tener un enfoque proactivo que apunte hacia las causas de la falla; y mejorar continuamente el desempeño”³.

Asumiendo entonces que la aplicación de la norma ISO 9001: 2008, es decir, la implementación de un sistema de control de calidad en una empresa, puede servir para el mejoramiento integral de su desempeño, la presente disertación ha propuesto evaluar el estado de la gestión de la empresa ASINFO para identificar las alternativas de solución a los nudos críticos de su desempeño, y finalmente adoptar un sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades y conforme a los objetivos de la misma.

³ Poveda, Pedro, Germán Cañón y Luz E. Bohórquez, 2005, Implementar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001, CYGA, Bogotá, pg. 15.

CAPÍTULO II ALCANCE

2.1 ÁREA DE ESTUDIO

ASINFO Asesores Informáticos S.C es una empresa que se formó hace 15 años y se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Quito. Sus instalaciones físicas comprenden un área de 120 metros cuadrados divididos en áreas destinadas a sus diferentes funciones. Su actividad principal es desarrollar y vender *Sistemas Informáticos Integrados*, los cuales son diseñados por personal técnico de un alto nivel profesional. Brinda además asesoría informática, venta de insumos y equipos (hardware), ajustándose a las especificaciones solicitadas por el cliente. Ofrece además soporte técnico, como componente adicional a la compra de software, sirviendo con atención y seguimiento permanentes.

Entre sus clientes se encuentran empresas de diversas ramas comerciales tales como florícolas, centros educativos, almacenes, etc. Cada uno de estos clientes requiere de diferentes características en el diseño de sus programas. ASINFO ofrece además soporte contable, que comprende el diseño e instalación de programas informáticos para manejar la contabilidad de las diferentes instituciones.

El recurso humano con el que cuenta la empresa está constituido por nueve personas que desempeñan diferentes funciones: Gerente General, Asistente de Gerencia, Jefe Área Técnica, Coordinador de Soporte Técnico, Técnico Senior, Técnico Junior, Contador General, Asistente Contable y Mensajero.

El negocio de toda empresa es captar clientes, mantenerlos y maximizar su rentabilidad. En el mundo actual, el alto nivel de competitividad en el mercado implica cada vez más exigencia en las características de los productos y servicios que ofrece una empresa. Es por ello que ASINFO ha decidido aceptar la propuesta del estudio y diseño para implementar un sistema de Gestión de Calidad, objeto de la presente tesis, que le dará directrices en cuanto a la mejora de sus procesos, demostrando su capacidad para ofrecer los productos y servicios cada vez de mejor calidad, y generando confianza y total satisfacción de los requerimientos de sus clientes. Para realizar este diseño fue necesario, primero, recopilar toda la información relacionada con la situación actual de la empresa, para luego identificar

sus debilidades y problemas, y luego elaborar un manual de calidad para guiar los diferentes procedimientos.

2.2 METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se propuso una estrategia metodológica que se ha ejecutado en tres fases. Previamente, como consideración se debe señalar que para todo el trabajo se ha tomado como base de estudio la Norma ISO 9001:2008, por cuanto esta norma especifica los requisitos de calidad que además han sido llevados a documentación. La sistemática adoptada en este estudio y diseño ha ejecutado paso a paso la revisión de todas las cláusulas de la Norma, generando de esta manera la documentación de todo lo que sea aplicable a la empresa ASINFO.

Como primer paso se ha mantenido reuniones con la Gerente de la empresa, en las cuales se le ha informado en qué consiste un Sistema de Gestión de la Calidad, qué pasos se debe seguir, el compromiso que tiene para colaborar todo el personal con el desarrollo de la investigación, y, de manera importante, se ha debido establecer claramente para la Dirección Ejecutiva de la empresa lo beneficioso que sería implementar el sistema en base a la documentación que va a quedar como resultado del trabajo de tesis.

A continuación se ha procedido a realizar con todo el personal involucrado charlas de introducción a la Norma ISO 9001:2008, el Sistema de Gestión de Calidad, el significado de los términos que se han manejado en el vocabulario desde el inicio del trabajo, los beneficios que conlleva la implementación del Sistema. Además se ha realizado un trabajo de sensibilización para indicar el compromiso que adquiere cada uno de los funcionarios de la organización desde su puesto de trabajo para apoyar y sostener esta importante decisión, la de implementar un sistema de gestión de calidad.

El paso siguiente consistió en la identificación de los procesos de ASINFO, mediante un taller con las personas que realizan las actividades, de manera que les faculte para identificar las partes de un proceso: entradas, salidas, recursos y controles. A través de conversaciones, de la observación y de la revisión de los documentos que tiene actualmente la empresa, se ha logrado establecer las necesidades de crear la documentación que sustente y garantice el desarrollo adecuado de los procesos conforme a los requisitos de la Norma.

Las entrevistas se han aplicado tanto a la Gerencia como a los responsables de cada una de las actividades que se ejecutan en la empresa, con el fin de caracterizar todas las actividades de ASINFO, definir sus objetivos, su política de calidad, su misión y visión.

Mediante el diagnóstico de la situación, al identificar problemas y necesidades, se ha encontrado las diferencias que existen entre la situación actual y la propuesta que conlleva los requisitos de la norma para la implementación del sistema de gestión de calidad. Para la identificación de problemas y análisis de posibles cambios necesarios, que vayan enfocados al mejoramiento de la empresa, se han llevado a cabo sesiones de trabajo grupal a modo de taller con el personal de la empresa, así como para la identificación de sus fortalezas, potencialidades y debilidades a través de la técnica del esquema DAFO.

Finalmente, el último paso correspondió al diseño del nuevo sistema de gestión propiamente dicho, con el establecimiento de la documentación que se considera necesaria y que debe ser corregida y aprobada por la gerencia de la empresa. En esta misma fase estuvo contemplada la elaboración del Manual de Calidad como parte fundamental dentro de la documentación, y los procedimientos, instrucciones y registros necesarios que se presentan en este documento como anexos. Como se entenderá, para la elaboración de la documentación ha sido necesaria además la utilización de la Norma ISO 9000 que describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología, los conceptos y el vocabulario.

CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ASINFO es una empresa que tiene como actividad principal el desarrollo de programas software, que se diseñan atendiendo específicamente a las necesidades de sus clientes, encontrándose entre ellos industrias florícolas, empresas de comercio, instituciones educativas. Adicionalmente entrega el soporte técnico necesario para garantizar el buen funcionamiento de los programas implementados en los sistemas informáticos de sus clientes. Para ello cuenta con una modalidad de asistencia paquete/horas que se vende junto con el programa y significa la atención vía internet, si se requiere realizar ajustes a los programas en los sistemas de los usuarios, o mediante visita técnica si el caso lo amerita.

ASINFO ofrece además una línea de servicio contable, esto es, presta servicios para llevar un registro financiero de las empresas que lo han contratado. ASINFO maneja de manera técnica y estrictamente confidencial la información de sus clientes. Además promociona la venta de equipos hardware e insumos, adquiriéndolos a proveedores para luego comercializarlos, logrando una rentabilidad en esta actividad.

El equipo técnico de la organización se encuentra permanentemente trabajando en investigación de nuevas tecnologías, con la finalidad de actualizar sus servicios y ofrecer a sus clientes cada vez mejores soluciones para el manejo de su información técnica, administrativa y contable. Para ASINFO, el recurso humano con el que cuenta es su capital fundamental, en observación de los valores de honestidad, responsabilidad, experiencia, disciplina y capacidad.

3.1.1 Principios organizacionales

La organización tiene definida su filosofía empresarial, cuyos principios son la base de su cultura organizacional.⁴

MISIÓN:

⁴ Tomado de documento 'Orgánico Funcional de ASINFO'.

“Nos especializamos en el desarrollo de ‘Sistemas Informáticos Integrados’. Nuestros productos son diseñados por técnicos e investigadores del más alto nivel profesional, con el fin de brindar asesoría informática y proveer soluciones de software totalmente dinámico y flexible, basados en tecnología de punta para un mercado altamente competitivo y exigente”.

VISIÓN:

ASINFO será líder en el desarrollo de software, utilizando tecnología de punta, lo cual permitirá brindar una atención eficaz y eficiente, solventando la necesidad del cliente.

ASINFO, se posesionará y contará con una imagen corporativa en el mercado nacional en empresas sólidas y emprendedoras, contando con un recurso humano altamente calificado, ético, creativo, y comprometido, que proyecte una imagen de excelencia.

OBJETIVOS:

Objetivos de rentabilidad:

- Aumentar la rentabilidad de la empresa en un 25% con respecto al año anterior.
- Ampliar el volumen de ventas en un 50%.
- Incrementar las ventas de los sistemas de “Contabilidad”, “Facturación” y “SRI”.

Objetivos comerciales:

- Negociar contratos de mantenimiento con clientes.

Objetivos técnicos:

- Optimizar el tiempo de respuesta en atención al cliente.
- Incrementar la productividad en desarrollo y conocimiento de nuevas herramientas.
- Diversificar los productos a través del desarrollo de los sistemas “Contabilidad”, “Facturación” y “SRI” en ambiente Web en los Módulos / procesos que sean necesarios.
- Proporcionar al cliente sistemas de Inteligencia de Negocios.

Objetivos humanos:

- Diseñar un modelo de desarrollo administrativo que permita mejorar los procesos de la empresa en cada una de las áreas a fin de elevar la calidad de la prestación del servicio al cliente.

3.1.2 Estructura operativa

El personal de ASINFO en la actualidad está constituido por nueve personas. El detalle de sus funciones se presenta a continuación.

1. **Gerente General:** Es la persona que coordina, organiza, dirige el funcionamiento y desarrollo de la empresa. Evalúa el trabajo de todas las áreas de la empresa.

Sus funciones son:

- a) Dirigir los planes, estrategias, y objetivos empresariales.
- b) Evaluar periódicamente el logro de objetivos y desempeño de las áreas de la empresa con las respectivas jefaturas.
- c) Dirigir las acciones de mejora y si es necesario rediseño del negocio, calidad de servicio y productividad empresarial.
- d) Delegar a las jefaturas las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
- e) Autorizar las compras de bienes, y pagos de sueldo al personal.

2. **Asistente de Gerencia:** Es la persona que apoya directamente a la Gerencia General en todas sus funciones. Esencialmente mantiene contacto con los clientes que acuden a las oficinas o se comunican vía telefónica, proporcionándoles información, atendiendo sus inquietudes. Maneja y coordina con el Área Técnica las Incidencias de soporte de clientes. Apoya directamente en la gestión de ventas.

Sus funciones son:

- a) Mantener actualizada la agenda diaria de la Gerencia, coordinando las reuniones, citas respectivas y llamadas telefónicas.
- b) Atender e informar personal y telefónicamente a los clientes.
- c) Elaborar comunicaciones internas y externas.

- d) Entregar cheques a proveedores.
- e) Emitir facturas a clientes.
- f) Gestionar los cobros a los clientes.
- g) Enviar, recibir y direccionar los documentos recibidos de clientes.
- h) Ingresar toda la información en el Sistema Contable, Gestión de ventas, Recursos Humanos.
- i) Coordinar los paquetes de soporte anuales.
- j) Manejar adecuadamente los gastos de caja chica de la empresa.
- k) Coordinar con el mensajero la entrega de facturas o cualquier documentación en base a la hoja de ruta diaria.
- l) Responsable de las compras previo el análisis de las cotizaciones de dos proveedores mínimo.
- m) Responsable de trámites: SRI, IESS, Municipio y otros.
- n) Controlar el horario de trabajo del personal en el sistema.
- o) Elaborar los carnets para la identificación del personal.
- p) Realizar cualquier función asignada por el Gerente General.
- q) Coordinar la atención a los clientes considerando los que tienen contrato de soporte o algún convenio económico con ASINFO y a los clientes con los que previamente la Gerencia ha llegado a un acuerdo económico.

3. **Jefe de área técnica:** Es el responsable de la calidad de productos que ASINFO comercializa. Evalúa periódicamente y realiza el seguimiento con las demás personas del equipo técnico. Se encuentra siempre al día para lograr el dominio de la tecnología de punta. Realiza una asesoría constante a la Gerencia General sobre las últimas herramientas de software.

Sus funciones son:

- a) Analizar, desarrollar e implementar nuevos sistemas.
- b) Realizar cronogramas para los desarrollos de nuevos proyectos utilizando las mejores herramientas.
- c) Planificar semanalmente actividades de las áreas a su cargo.
- d) Controlar el trabajo realizado por los técnicos a su cargo y proceder con los correctivos que sean necesarios a fin de garantizar una eficiente y eficaz respuesta al cliente.

- e) Reportar periódicamente a la Gerencia General el avance de los Proyectos con tiempos y recursos.
- f) Informar periódicamente a la Gerencia General el estado de atención a los clientes.
- g) Presentar a la Gerencia General estadísticas de evaluación de horas de trabajo por cliente, por área y por técnico.
- h) Realizar cualquier función adicional designada por la Gerencia General.

4. **Coordinador de área de soporte al cliente:** Es el responsable de una eficaz y eficiente respuesta al requerimiento del cliente. Debe estar siempre al día para lograr el dominio de la tecnología de punta. Periódicamente reporta la información solicitada al Jefe del área técnica.

Sus funciones son:

- a) Analizar, desarrollar y controlar las incidencias reportadas por los clientes.
- b) Atender eficiente y eficazmente a los clientes en un plazo máximo de 48 horas, de lo contrario reportar al cliente el tiempo de atención estimado mediante correo electrónico.
- c) Coordinar el seguimiento de la incidencia hasta lograr la conformidad del cliente por escrito mediante correo electrónico.
- d) Evaluar y planificar periódicamente las actividades y realizar el seguimiento a los técnicos a su cargo.
- e) Controlar el trabajo realizado por los técnicos a su cargo y proceder con los correctivos que sean necesarios a fin de garantizar una eficiente y eficaz respuesta al cliente.
- f) Reportar periódicamente a la Jefatura del área técnica el avance de las incidencias con tiempos y recursos.
- g) Presentar a la Jefatura del área técnica, estadísticas de evaluación de horas de trabajo por cliente, y por técnico.

5. **Contador General:** Es la persona que analiza y propone los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

Sus funciones son:

- a) Asesorar a la Gerencia en relación a decisiones contables y financieras.
- b) Decidir en el aspecto contable de la empresa.
- c) Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- d) Supervisar el desarrollo normal de pago de sueldos a empleados.
- e) Verificar la entrada y salida de empleados
- f) Generar los Estados Financieros correspondientes al fin del período.

6. **Asistente contable**: Es la persona que sustenta las acciones del Contador General.

Sus funciones son:

- a) Revisar las compras ingresadas en el sistema.
- b) Revisar la emisión de facturas y pagos.
- c) Revisar recepción de cobros.
- d) Está a cargo de la elaboración de impuestos para el S.R.I.

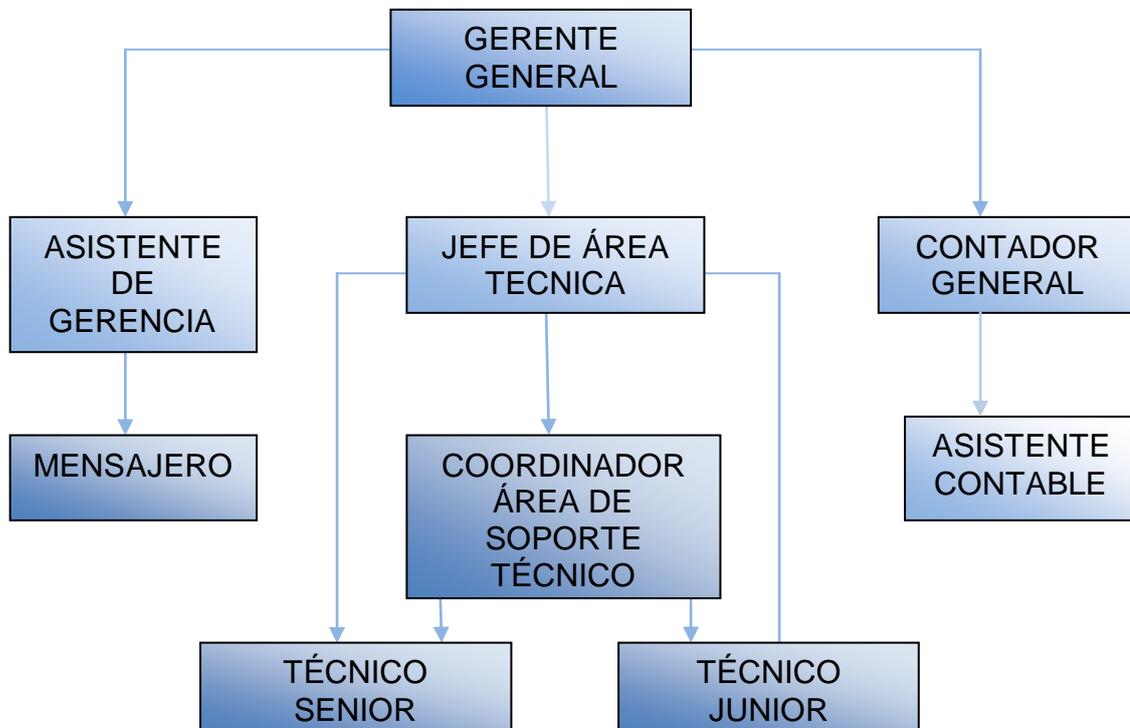
7. **Técnico senior**: Ejecuta las funciones que le encarga el jefe del área técnica.

8. **Técnico junior**: Ejecuta las funciones que le encarga el jefe del área técnica.

9. **Mensajero**: Es el encargado de llevar la documentación para la entrega y de tareas varias de mensajería que sean necesarias para el funcionamiento cotidiano de la empresa.

3.1.3 Organigrama en la actualidad

ORGANIGRAMA DE ASINFO



3.1.4 Infraestructura

La organización cuenta con las instalaciones físicas apropiadas para el desenvolvimiento de las actividades administrativas y técnicas que se necesitan en las tareas de desarrollo e investigación de programas informáticos. Las oficinas se encuentran ubicadas en un sector central de la ciudad de Quito lo que le permite un fácil acceso al público que se interesa por el servicio que ofrece la empresa. La oficina se encuentra dispuesta en estaciones de trabajo por áreas y dispone de equipos informáticos con tecnología apropiada.

3.2 PROCESOS

3.2.1 Identificación de los procesos

El enfoque por procesos es muy importante porque es parte del sistema de la empresa. Si un proceso se modifica o altera, consecuentemente hay un cambio en todo el sistema. Además, este enfoque permite satisfacer al cliente de la mejor manera, consigue la optimización de los recursos y logra una gran capacidad de respuesta de la organización.

Para facilitar la comprensión de los procesos es importante conocer el significado de los términos utilizados en su identificación. A continuación los siguientes:

PROCESO: Son actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

PROCESO CLAVE: Son críticos para el éxito del negocio, inciden directamente en los objetivos estratégicos.

SUBPROCESO: Son partes definidas de un proceso.

PROCEDIMIENTO: Detallan la manera de realizar una actividad, el cómo, cuándo, quién es responsable, materiales, equipos que se requieren, documentos necesarios.

ACTIVIDAD: Son las tareas que se desarrollan para constituir un subproceso o proceso.

INDICADOR: Son datos que permiten evaluar una actividad o proceso.

ENTRADAS: Son los elementos que generan un proceso y que van a ser transformados para dar como resultado un producto o servicio.

SALIDAS: Son los productos o servicios que se obtienen como resultado de un proceso.

CONTROLES: Son los elementos que regulan y definen un proceso. Pueden ser internos o externos. Los internos pueden ser planes, cronogramas, presupuestos, reglamentos internos, mientras que los externos son regulaciones, normas externas aplicables, asesorías, legislación aplicable.

SISTEMA: Estructura organizativa.

RECURSOS: Corresponden a todos los elementos que se ponen al servicio del proceso de producción o transformación, pero que no sufren ninguna alteración después de concluido el proceso. Los ejemplos más comunes van desde las personas a cargo de las operaciones, hasta la maquinaria, las herramientas, etc.

Todas las actividades que se desarrollan en una organización, se consideran procesos, desde la atención de una llamada telefónica, hasta el envío de documentos por mensajería. Los procesos esencialmente se clasifican en tres tipos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Están relacionados con la misión/visión, proporcionan directrices para los demás procesos y se encuentran a cargo de las altas direcciones de la organización.

PROCESOS PRODUCTIVOS O CLAVES: Están relacionados con los objetivos de la organización y desarrollan sus capacidades productivas.

PROCESOS DE APOYO: Están relacionados con el cliente interno y dan soporte a los procesos productivos.

Mediante la observación de las actividades que se encuentran establecidas en el momento actual para el cumplimiento de la funciones y servicios que ASINFO ofrece a sus clientes, y en base a la Gestión por Procesos, pilar fundamental para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, motivo del presente estudio, se ha logrado identificar y clasificar los procesos productivos y de apoyo existentes en la organización, los cuales están enunciados a continuación.

Procesos productivos:

- Atención al cliente
- Desarrollo de software y funcionalidad
- Soporte técnico al cliente
- Soporte contable
- Contabilidad interna
- Ventas

Procesos de apoyo:

- Compras
- Administrativo Financiero con dos subprocesos: Nómina de pagos y Facturación.

En el estudio del estado actual de la empresa no se encuentran totalmente definidos los procesos estratégicos, como es el caso de planificación, indicadores de gestión, y planificación estratégica. De igual manera, en los procesos de apoyo no existe un

proceso para Activos Fijos, capacitación de personal, etc. La propuesta para el Sistema de Gestión de Calidad incluye estos procesos en el Manual de Calidad diseñado.

3.2.2 Cuadros de los procesos de ASINFO

En los siguientes cuadros se describen los principales procesos de la organización con sus componentes de entradas, salidas, controles, recursos y las actividades que se ejecutan en cada uno de ellos.

RESPONSABLE: Asistente Administrativo Financiero COLABORA: Equipo Técnico, mensajero INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Número de llamadas atención satisfactoria a incidencia/número total de llamadas por incidencia x 100
	Sistema de control. Colores indicadores del avance de la atención a la incidencia Llamada del cliente, información del estado de la incidencia Control de la vigencia del paquete horas de atención	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Llamada telefónica del Cliente E2= Ingreso directo de incidencia en el sistema E3= Creación de cuenta del cliente E4= Ingreso indirecto de la incidencia E5= Atención clientes (paquete anual/paquete horas) E6= Coordinación de visitas a los clientes E7= Paquete horas por agotarse	ATENCIÓN A CLIENTES	S1= Incidencia resuelta S2= Citas programadas con nuevos clientes S3= Facturación clientes S4= Renovación contrato horas
	RECURSOS	
	Asistente Administrativo Financiero Presupuesto del contrato Equipos de computación, software. Teléfonos, internet, scanner, impresora normal, impresora matricial Facturas, archivos físicos	
	ACTIVIDADES	
	Coordinación para la atención de nuevos clientes Seguimiento de la incidencia Comunicación permanente con el cliente Elaboración de informe mensual de atención de clientes	

RESPONSABLE: Asistente Administrativo Financiero COLABORA: Equipo técnico INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Cumplimiento del Plan de Compras
	Planificación de compras Recibos de pago de servicios públicos y otros	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Necesidad de compra de equipos, suministros y otros. E2= Necesidad de compra de servicios	COMPRA DE BIENES PARA ASINFO	S1= Recepción del bien adquirido S2= Pago al proveedor S3= Pago de factura por el bien o servicio S4= Utilización del servicio adquirido
	RECURSOS	
	Asistente Administrativo Financiero Presupuesto del contrato Equipos de computación, software. Teléfonos, internet, scanner, fax, impresora normal, impresora matricial Facturas, archivos físicos	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Autorización de la gerencia por escrito Solicitar cotizaciones a los proveedores Recepción de la cotización del proveedor Confirmación de la gerencia para la adquisición del bien Ejecución de la compra o servicio Recepción factura proveedor Preparación pago de la factura Pago del servicio obtenido	

RESPONSABLE: Asistente Administrativo Financiero COLABORA: Equipo técnico INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Tiempo de respuesta a la atención de un pedido
	Facturación al cliente Inventario de insumos para la venta Solicitud del equipo y especificaciones del equipo por parte del cliente Acta de entrega recepción	
INSUMOS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Necesidad de compra de equipos, suministros y otros para clientes externos	COMPRAS DE INSUMOS PARA LA VENTA	S1= Entrega del bien adquirido S2= Pago al proveedor S3= Cobro de factura al cliente
	RECURSOS	
	Asistente Administrativo Financiero Presupuesto del contrato Equipos de computación, software. Teléfonos, internet, scanner, fax, impresora normal, impresora matricial Facturas, archivos físicos	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Autorización de la gerencia por escrito Solicitar cotizaciones a los proveedores Recepción de la cotización del proveedor Preparación de la cotización para el cliente Confirmación de la gerencia para la adquisición del bien Ejecución de la compra Entrega al cliente con acta de entrega-recepción Facturación en venta cliente externo Recepción factura proveedor Cobro de factura por la venta del bien Pago al proveedor	

RESPONSABLE: Contador general COLABORA: Asistente administrativo financiero INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Resultado del informe mensual del balance económico
	Política de Gestión de Calidad Ley de Régimen Tributario Interno Reglamento de facturación Revisión de Estados Financieros con la Gerencia. Revisión en la entidades de control como la Superintendencia de Compañías, el Municipio y el IESS	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Anexos y soportes contables. E2= Requerimiento de la Gerencia para toma de decisiones. E3= Requerimientos S.R.I. en base al contribuyente E4= Requerimientos cumplimiento IESS E5= Requerimientos SUPER CIAS E6= Requerimientos impuesto Municipio E8= Requerimientos de guías prácticas contables E9= Revisión de actualización del Software contable.	CONTABILIDAD INTERNA	S1= Elaboración de impuestos mensuales S.R.I. S2= Entrega mensual de Estados Financieros S3= Aprobación de la revisión de actualización del Software S4 = Respaldos del sistema
	RECURSOS	
	Asistente administrativo financiero Contador general Equipos de computación según listado Software contable financiero con las últimas actualizaciones para el S.R.I.	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Revisión de la emisión de Facturas a los clientes (Ventas) Revisión del Ingreso de Facturas al sistema. (Compras) Revisión de retenciones, cuadro con cuentas contables. Envío de impuestos y anexos al S.R.I. Revisión del pago de planillas del I.E.S.S. Análisis de las Cuentas contables para la elaboración de los Estados Financieros	

RESPONSABLE: Contador general COLABORA: Asistente Administrativo Financiero, equipo técnico INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Informe mensual contable para las empresas
	Ley de Régimen Tributario Interno Reglamento de facturación Revisión de estados financieros con el cliente. Revisión de lista blanca en el S.R.I. Revisión en la entidades de control como la Superintendencia de Compañías, el Municipio y el IESS	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Requerimiento de servicios del cliente E2= Contrato con el cliente E3= Requerimientos de lista blanca cliente E4= Requerimientos cumplimiento IESS E5= Requerimientos Superintendencia de Compañías E6= Requerimientos impuesto Municipio E7 = Documentos contables del cliente E8= Requerimientos de guías contables	SOPORTE CONTABLE	S1= Elaboración de impuestos mensuales S.R.I. S2= Entrega mensual de Estados Financieros S3= Registro de actualización del Software S4 = Respaldos del sistema
	RECURSOS	
	Asistente Administrativo Financiero Contador general Equipos de computación según listado Software contable financiero con las últimas actualizaciones para el S.R.I.	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Ingreso de Facturas al sistema. Revisión de retenciones, cuadro con cuentas contables. Envío de impuestos y anexos al S.R.I. Revisión con el I.E.S.S.	

<p>RESPONSABLE: Jefe de área técnica</p> <p>COLABORA: Técnico Senior, técnico junior</p> <p>INFORMADO: Gerente General, coordinador de soporte técnico</p>	<p style="text-align: center;">CONTROLES</p> <p>Guión de pruebas Unitarias</p> <p>Guión de pruebas de Sistemas</p> <p>Pruebas unitarias + ajustes</p> <p>Pruebas del sistema + ajustes</p> <p>Pruebas del usuario + ajustes</p> <p>Registro de Pruebas (Unitarias, Sistema)</p>	<p>INDICADOR: número de software desarrollados/número de software planificados x 100</p>
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
<p>E1= Requerimiento del Cliente</p> <p>E2= Contrato / Especificaciones Funcionales</p> <p>E3= Metodología</p> <p>E4= Estándares a utilizarse</p>	<p>DESARROLLO DE SOFTWARE Y FUNCIONALIDAD</p>	<p>S1= Capacitación al Cliente</p> <p>S2= Entrega del Software</p> <p>S3= Documentación (Usuario y Técnica) + Licencias</p>
<p>E5= Herramientas (Software a utilizar)</p>	<p style="text-align: center;">RECURSOS</p> <p>Equipos de computación</p> <p>Líder del Proyecto</p> <p>Arquitecto de Software</p> <p>Desarrolladores</p> <p>Presupuesto del contrato</p> <p>Personal de Pruebas</p> <p>Herramientas de desarrollo</p>	
	<p style="text-align: center;">NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES</p> <p>Nueva necesidad del Cliente</p> <p>Análisis de requisitos</p> <p>Estimación de Tiempos</p> <p>Estimación de Costos y Oferta</p> <p>Aceptación, Rechazo, Negociación con del Cliente</p> <p>Planificación Gantt</p> <p>Análisis</p> <p>Diseño</p> <p>Desarrollo</p> <p>Pruebas de Sistema</p> <p>Pruebas de Usuario (Fase Piloto)</p> <p>Implantación y Entrega</p> <p>Soporte post Implantación</p>	

RESPONSABLE: Coordinador de soporte técnico COLABORA: Técnico Senior, técnico junior INFORMADO: Jefe de área técnica	CONTROLES	INDICADOR: número de incidencias resueltas/número total incidencias reportadas x 100
	Pruebas unitarias del cambio ejecutado	
	Pruebas con el usuario del cambio: local o remotamente	
	Tiempo de resolución de la incidencia	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= incidencias del cliente E2= tipo de atención según el contrato E3= aceptación de las condiciones por el cliente E4= información adicional a la incidencia, entrega el cliente	SOPORTE TÉCNICO AL CLIENTE	S1= atención a la incidencia S2= estimación de tiempos para resolver la incidencia S3= solución de la incidencia
	RECURSOS	
	Equipos de computación Jefe de Soporte Personal de Soporte Personal de Pruebas Herramientas de desarrollo	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Coordinación de incidencias Análisis de la incidencia (Error/Requerimiento) Estimación de Tiempos Aceptación, Rechazo, Negociación con del Cliente Resolución de la incidencia Pruebas Asignación de responsable (ASINFO/Cliente) Pruebas de Usuario Confirmación del usuario (Correo) Cierre de la incidencia (Mantis)	

RESPONSABLE: Contador COLABORA: Asistente Administrativo Financiero INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: número de software vendidos/número de software diseñadosx100
	Seguimiento y negociación con el cliente hasta realizar la venta Control de satisfacción del cliente Contrato de venta Cumplimiento del cronograma de ventas	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Oferta presentada al cliente E2= Demostración del Software E3= Contacto telefónico o vía mail con el cliente E4= Entrega de la oferta al cliente	VENTAS	S1= Factura entregada al cliente S2= Entrega del producto S3= Capacitación del manejo del sistema
	RECURSOS	
	Software para la venta Gerente general Asistente administrativo financiero Vendedor Teléfono móvil y convencional Cronograma de ventas de software	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Elaboración oferta Seguimiento al cliente Comunicar la aprobación de la facturación, entrega de la información de los datos personales del cliente Cobro de facturas por parte del vendedor Entrega de cobros al Asistente Administrativo Financiero	

RESPONSABLE: Contador COLABORA: Asistente Administrativo Financiero INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Control de ingresos por ventas
	Acta entrega-recepción del producto o servicio	
	Estado de cuenta bancario de la empresa	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1=Clientes E2= Servicios E3= Oferta cliente E4= Contrato con el cliente	FACTURACIÓN	S1= Informe contable interno S2= Factura S3= Reporte de cartera vencida
	RECURSOS	
	Asistente Administrativo Financiero Gerente general Teléfonos, fax, impresora, internet, scanner Sistema informático	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Crear cuenta cliente nuevo con datos personales, etc Clasificación del servicio que se va a entregar Tiempo estimado por el departamento técnico para el cálculo de valor a cobrar. Se aplica el valor/hora Facturación por venta de hardware y software previo acuerdo de las partes Autorización vía mail del cliente aceptando el valor a pagar por el servicio Recuperación de cartera con frecuencia semanal Recepción de pagos y retenciones por facturación de ventas	

RESPONSABLE: Contador general COLABORA: Asistente Administrativo Financiero, Gerente general INFORMADO: Todo el personal de ASINFO	CONTROLES	INDICADOR: Débitos en cuenta bancaria de ASINFO
	Revisión del asiento contable de nómina Revisión en el estado de cuenta del débito bancario Revisión de reportes de movilización Revisión de la cuenta contable de sueldos por pagar. Cuadre de la planilla del I.E.S.S. vs. El sistema	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Empleados E2= Conceptos de ingreso y egreso E3= Descuentos personales y de ley	NÓMINA DE PAGOS	S1= Información contable interna S2= Sobre de pagos por empleado S3= Planillas del IESS S4= Impuesto a la renta. Formulario 107 S5= Generación de provisiones S6= Pago de roles (transferencia/cheque)
	RECURSOS	
	Sistema informático Gerente general Asistente administrativo financiero Tabla dinámica para el control de otros descuentos.	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Recepción de liquidación de transporte del departamento técnico adjunto acta de trabajo Autorización de pago de transporte por parte de la Gerencia Generación de planilla del IESS e ingreso al sistema Generación egreso por pago nómina adjunto listado de firmas y listado de bancos Solicitudes de permisos y vacaciones Generación de roles de pago mensuales Generación de interfaz contable Trámites correspondientes a entradas y salidas de personal a la empresa	

RESPONSABLE: Contador COLABORA: Asistente Administrativo Financiero INFORMADO: Gerente General	CONTROLES	INDICADOR: Inventario periódico
	Revisión física del estado del activo Revisión contable de las Depreciaciones. Revisión física vs. El sistema de Activos.	
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS PRODUCTO/SERVICIO
E1= Requerimiento de compra de Activos Fijos.	ACTIVOS FIJOS	S1= Información contable S2= Control de la existencia real de los Activos de la Empresa. S2= Reportes
	RECURSOS	
	Sistema informático Informe de Peritos para re avalúo a valor del mercado Asistente administrativo financiero	
	NOMBRE DE LAS ACTIVIDADES	
	Ingreso de la compra del Activo Fijo post verificación de funcionamiento y recepción del mismo. Acta de entrega recepción al custodio del Activo. Proceso de Depreciación de los Activos.	

3.2.3 Matriz de Responsabilidades

En el siguiente cuadro, se indica las responsabilidades que el personal de la organización tiene en relación con los procesos identificados:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES ASINFO		R	Responsable						
		C	Colabora						
		I	Informado						
Cod.	PROCESO/SUBPROCESO	FUNCIONES							
		GERENTE GENERAL	ASISTENTE GERENCIA	JEFE ÁREA TÉCNICA	COORDINADOR SOPORTE CLIENTE	CONTADOR GENERAL	TÉCNICO SENIOR	TÉCNICO JUNIOR	
1	ATENCIÓN A CLIENTES	I	R	R	R	C	C	C	
2	COMPRAS BIENES ASINFO	R	R	C	I	I	I	I	
3	COMPRAS INSUMOS PARA LA VENTA	R	R	C	I	I	I	I	
4	FACTURACIÓN	I	R	C	I	C	I	I	
5	NÓMINA DE PAGOS	C	R	I	I	C	I	I	
6	CONTABILIDAD INTERNA	I	I	I	I	R	I	I	

7	SOPORTE CONTABLE	I	I	I	I	R	I	I
8	SOPORTE TÉCNICO AL CLIENTE	C	I	R	R	I	R	R
9	DESARROLLO SOFTWARE	C	I	R	R	I	R	R
11	VENTAS	C	R	R	I	C	I	I

3.3 ANÁLISIS DAFO

Como una parte del diagnóstico de la organización, resulta de mucha utilidad hacer un análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el tiempo actual. Tales términos tienen las siguientes definiciones:

FORTALEZAS: Actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

DEBILIDADES: Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

OPORTUNIDADES: Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podría facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

AMENAZAS: Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo⁵.

Un análisis DAFO proporciona una orientación sobre la competitividad de una organización puesto que relaciona la situación de la empresa con los mercados, la competencia, toma en cuenta los recursos humanos y financieros, la infraestructura, la situación política y social, todo esto se utiliza para planificar y desarrollar estrategias corporativas.

Del análisis aplicado en ASINFO se resumen las características en el siguiente cuadro:

CUADRO DAFO	
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
Crecimiento del mercado	Experiencia y conocimiento del personal de servicio técnico.

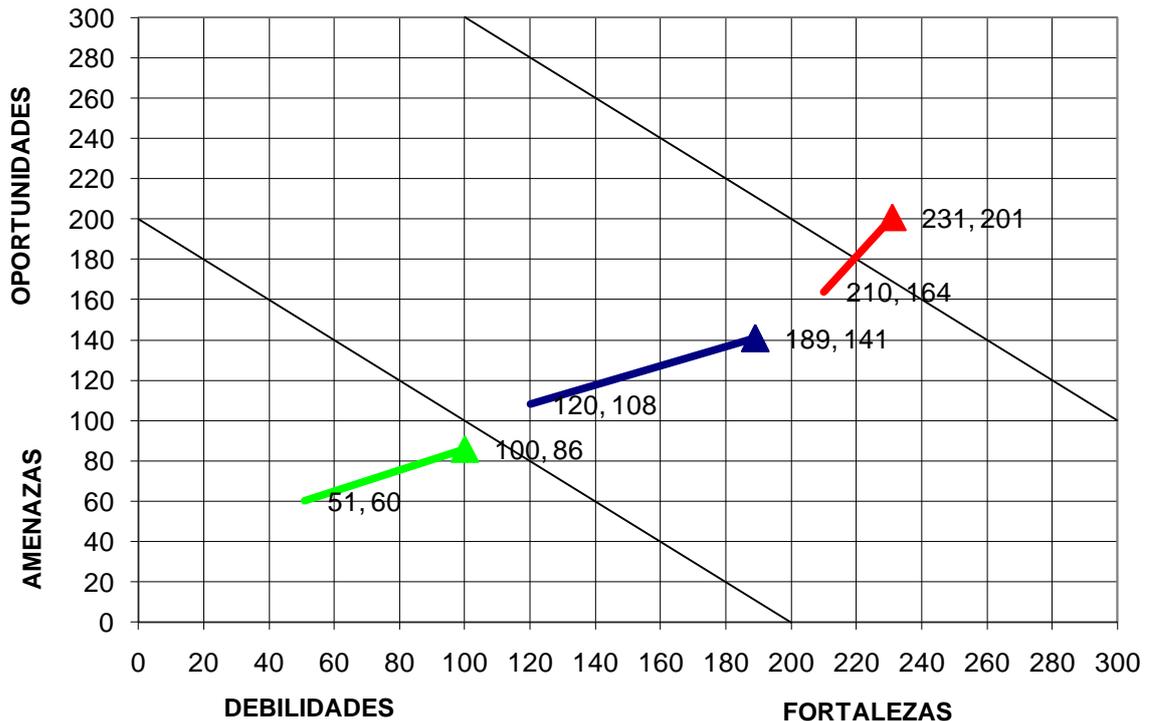
⁵ Serna Gómez, Humberto, 2000, Gerencia Estratégica: planeación y gestión, teoría y metodología, 7ma. Edición, 3R Editores, Bogotá, pg. 31.

Implantación de una filosofía enfocada al servicio al cliente.	Precios de los productos (sistemas) más bajos que la mayoría de competidores.
Ferias en Centros de exposiciones.	Productos y servicios atractivos e innovadores
El cliente siempre busca un mejor servicio.	Rápida adaptación a las exigencias del cliente.
Existencia de gran número de proveedores	Producto de calidad.
Actualización permanente de nuevas tecnologías.	Recurso Humano con aptitudes y capacidad para ser desarrolladas.
Clientes identificados con la empresa.	Gran ambiente de compañerismo
AMENAZAS	DEBILIDADES
Ingreso de nuevos competidores.	Fuerza de ventas orientado a la venta y no al servicio.
Inestabilidad económica y política del país.	Cuenta únicamente con una sucursal en la ciudad de Quito
Alta sensibilidad de los clientes ante el incremento de precios.	Incumplimiento de convenios con los clientes
Aranceles fijados por el gobierno para las importaciones.	Desmotivación del Personal.
Para que ASINFO brinde un soporte con calidad necesita que sus clientes dispongan de tecnología mínima requerida en sus instalaciones.	No existen políticas de capacitación al Personal.
Desconocimiento de algunos aspectos de la Competencia.	Inexistencia de un Sistema de Quejas y Sugerencias.
	Escaso esfuerzo publicitario

Para obtener el gráfico DAFO, se evalúan las características descritas en el cuadro. Los puntos fuertes y débiles de la empresa corresponden a factores internos y están relacionados con sus capacidades. Las amenazas y oportunidades son factores externos, se relacionan con su competitividad, esta evaluación representa la situación actual de la organización.

Tomando los mismos puntos se marcan objetivos de mejora para ser cumplidos en el plazo de un año, se les asigna un valor en la evaluación. Se marcan igualmente aplicando el mismo criterio mejoras para ser cumplidas en el plazo de cinco años, asignándoles un valor, lo que da como resultado el siguiente gráfico para la empresa ASINFO.

GRÁFICO DAFO - ASINFO



La flecha verde corresponde a la Fase de Vialidad, indica el estado de la organización desde su inicio hasta el momento presente.

La flecha azul corresponde a la Fase de Construcción, indica la posición que alcanzaría ASINFO al cabo de un año si se ejecutan las mejoras propuestas.

La flecha roja representa la Fase de Operación y representa la ubicación de la empresa si se cumplen y mantienen las mejoras que se ha propuesto alcanzar.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

ASINFO es una empresa pequeña que se encuentra bien constituida. A través del estudio realizado para la identificación de sus procesos, se evidencian ciertos puntos importantes que han sido considerados para la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad y que además por el momento generan problemas en su desempeño administrativo, técnico y de rentabilidad.

- ❖ La organización no define una planificación anual para la compra de bienes y servicios, lo cual es un elemento sumamente importante para el manejo adecuado del presupuesto empresarial. Para las compras externas no es

necesario elaborar un plan en razón de que no es posible prever las demandas de sus clientes.

- ❖ En relación al proceso de compras, se desarrolla solicitando cotizaciones de los equipos a empresas al azar, no cuenta con proveedores seleccionados. No realiza habitualmente un inventario de sus bienes, en consecuencia no dispone de un control de activos fijos.
- ❖ Ha desarrollado avanzados programas informáticos, de excelentes características técnicas, sin embargo no pueden comercializarlos porque no cuentan con un programa de ventas ni la persona que se encargue de realizar específicamente esta labor.
- ❖ La persona que cumple las funciones de Asistente de Gerencia ejecuta demasiadas tareas administrativas, por tal razón en ocasiones debe realizar varias actividades a la vez, con el riesgo de que éstas no se cumplan adecuadamente.
- ❖ ASINFO no tiene información relacionada con el grado de aceptación que tienen sus servicios ante sus clientes, un espacio para quejas y sugerencias.
- ❖ No hay un programa para capacitación permanente del personal.
- ❖ No cuenta con publicidad para dar a conocer sus servicios.

3.5 ALTERNATIVAS Y PROPUESTA

En base a las observaciones realizadas sobre la manera como se cumplen los procesos y la identificación de los principales problemas de la organización, se diseña el Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta que su propósito fundamental es adquirir un compromiso con el cliente mediante acciones que lleven a lograr las metas y objetivos propuestos.

La propuesta de establecer un plan de acción en relación a los objetivos de la organización pretende dar los lineamientos necesarios para el inicio de la implementación del sistema de calidad basado en la Norma de Calidad ISO 9001:2008, puesto que de la problemática analizada se desprende que algunos procesos se pueden optimizar en base al cumplimiento de cláusulas de la norma, como es el caso de los siguientes aspectos.

En relación al proceso de compras, para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma cláusula 7.4.1, es necesario que cuente con el procedimiento para evaluación de proveedores. En el mismo proceso, tomando en cuenta que el sistema de calidad se basa en los pasos del ciclo de Deming, planificar, hacer, verificar y actuar; es importante que la organización planifique anticipadamente las compras que va a realizar cada año, semestralmente, o como se requiera para el desarrollo apropiado de las acciones financieras.

Una organización cuyo sistema está apoyado en procesos, define responsables para cada uno de ellos. En ASINFO, se requiere contratar los servicios de una persona *Auxiliar Administrativo* que colabore y se encargue de ciertas funciones que por el momento las desempeña el Asistente de Gerencia.

Para proceso de mejora continua, es trascendental que la organización conozca su nivel de aceptabilidad en el mercado, ante sus clientes, etc. Por ello, dentro de los procedimientos opcionales que se proponen en el levantamiento de la documentación del sistema, se ha elaborado un procedimiento para la evaluación de satisfacción del cliente en el que se incluyen cuestionarios.

Un progreso en la atención de calidad es parte del cumplimiento de los requisitos solicitados por el cliente, de tal manera que para este fin se puede mejorar el servicio mediante la formación y capacitación del personal. Sería de mucho beneficio establecer un plan de capacitación que considere los aspectos más importantes que necesitan ser reforzados y que podrían afectar a la conformidad con los requisitos del producto/servicio. Este punto está relacionado con la cláusula 6.2.2 de la Norma, Competencia, formación y toma de conciencia.

Si bien ASINFO ejecuta venta de programas, software, equipos e insumos, no cuenta con una persona encargada específicamente de la ejecución de este proceso. Requiere realizar esta contratación, con un perfil que está definido en el diseño del Manual de Gestión de Calidad, cláusula 6.2.1, en el Cuadro Perfil de puestos de ASINFO. Necesita además contratar asesoría para el diseño de un programa de mercadeo que le permita dar a conocer y comercializar sus servicios.

En el Manual de Gestión de Calidad y varios procedimientos se establece la representación de un Responsable de Calidad, quien será la persona encargada de vigilar la eficacia de la implantación del sistema, controlar documentación y otras actividades que están estrechamente relacionadas con el sistema de gestión. El

perfil para este cargo, al igual que el vendedor y el auxiliar administrativo, se definen en el Cuadro Perfil de puestos de ASINFO.

3.5.1 Plan de Acción

El siguiente Plan de Acción se ha elaborado en observación a los principales objetivos que plantea la organización:

PLAN DE ACCIÓN			
OBJETIVO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	TIEMPO ESTIMADO
AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EN UN 25% CON RESPECTO A AÑO ANTERIOR	REDUCIR LOS COSTOS DE OPERACIÓN	AUMENTO DEL CAPITAL Y/O ACTIVOS	1 AÑO
AMPLIAR EL VOLUMEN DE VENTAS EN UN 50%	PUBLICIDAD, CONTRATACIÓN DE UN VENDEDOR, ASESORÍA PARA MERCADEO	REGISTROS DE VENTAS POR AÑO	1 AÑO
INCREMENTAR LAS VENTAS DE LOS SISTEMAS DE "CONTABILIDAD", "FACTURACIÓN" Y "SRI"	PUBLICIDAD, CONTRATACIÓN DE UN VENDEDOR, CREAR Y DESARROLLAR UN ÁREA CONTABLE	REGISTROS DE EMPRESAS QUE RECIBEN SOPORTE CONTABLE	1 AÑO
NEGOCIAR CONTRATOS DE MANTENIMIENTO CON CLIENTES	PUBLICIDAD, INFORMACIÓN AL CLIENTE, CONTRATACIÓN DE VENDEDOR	REGISTROS DE VENTAS POR AÑO, ESTADÍSTICAS Y CONTROL DE CLIENTES	1 AÑO
OPTIMIZAR EL TIEMPO DE RESPUESTA EN ATENCIÓN AL CLIENTE	CONTRATAR AUXILIAR ADMINISTRATIVO, RESOLUCIÓN RÁPIDA DE INCIDENCIAS	ENCUESTAS PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	6 MESES
INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN DESARROLLO Y CONOCIMIENTO DE NUEVAS HERRAMIENTAS	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL	REGISTRO DE ASISTENCIA A LOS CURSOS Y RESULTADOS DE EVALUACIONES	1 AÑO
DIVERSIFICAR LOS PRODUCTOS A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS "CONTABILIDAD", "FACTURACIÓN" Y "SRI" EN AMBIENTE WEB EN LOS MÓDULOS Y PROCESOS QUE SEAN NECESARIOS	DESARROLLO DE TECNOLOGÍA	REGISTROS DE PROGRAMAS VENDIDOS	1 AÑO
DISEÑAR UN MODELO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA EN CADA ÁREA A FIN DE ELEVAR LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2008	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO, AUDITORÍAS	1 AÑO

Los perfiles de los tres puestos a contratar están incluidos en el cuadro de perfiles en el Manual de Calidad de ASINFO.

**ASINFO ASESORES INFORMÁTICOS
PERFILES de PUESTOS A CONTRATAR**

CARGO	UNIDAD	INSTRUCCIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Responsable de Calidad	Gerencia General	Título de Administración de Empresas o similares. Auditor interno de Calidad	2 años	Estudios y planes estratégicos de la empresa. Dominio de la Norma ISO 9001:2008	Competencia como auditor, liderazgo, autoridad, habilidad para relaciones personales.
Auxiliar administrativo	Personal de apoyo	Título de bachiller	1 año	Computación	Atención al cliente mediante comunicación personal o telefónica
Vendedor	Área ventas	Título de tercer nivel en Ventas o Informática	3 años	Estrategias y planes de ventas	Captación de clientes, imagen interna y externa de confianza, seguridad y conocimiento

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio y el diseño del documental para la empresa ASINFO, se puede concluir lo siguiente:

- 1) El trabajo de investigación, conforme al avance de la definición de procesos ha permitido encontrar puntos vulnerables que están afectando a un desenvolvimiento adecuado de las actividades que se desarrollan en la organización, generando de esta manera cierto grado de insatisfacción en los clientes.
- 2) El diseño del Sistema de Gestión de Calidad propuesto a través del levantamiento de la documentación, es un punto de partida para que ASINFO pueda implementar el sistema dentro de su organización.
- 3) Paralelamente al estudio realizado, el personal de ASINFO, a través de las charlas de introducción a la Norma ISO 9001:2008 ha adquirido el conocimiento suficiente que le habilita para entregar todo su cooperación y sellar el compromiso necesario si la organización decide implementar el Sistema de Gestión.
- 4) La toma de conciencia del personal de la organización le ha permitido identificar los problemas que encuentran día a día en sus actividades, los mismos que antes habían estado ocultos para ellos. Igualmente, han planteado sencillamente las soluciones.
- 5) El visualizar la problemática de la organización, le ofrece la oportunidad de entrar en un proceso de mejoramiento de su estructura empresarial, esto genera un mayor grado de competitividad en el mercado.
- 6) La documentación generada para ASINFO, le facilita un mejor control de sus procesos, la optimización de sus recursos humanos, técnicos y administrativos, logrando de esta manera la satisfacción de sus clientes internos y externos.
- 7) El desarrollo de este estudio en la empresa ASINFO, me ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en la Maestría de Sistemas de Gestión.

- 8) Con la elaboración del soporte documental, se ha cumplido con todos los objetivos propuestos en el proyecto de esta tesis.

4.2 RECOMENDACIONES

- 1) Realizar la contratación de personal planteada en la propuesta con la finalidad de mejorar el desarrollo de sus actividades.
- 2) Que la Gerencia de ASINFO defina los procesos de la Alta Dirección tales como planificación estratégica de calidad, determinación de indicadores de gestión, gestión tecnológica, gestión de recursos.
- 3) Que ASINFO desarrolle las fortalezas y aproveche las oportunidades, que en base al estudio ha podido identificar dentro de su organización, como parte de su planeación estratégica.
- 4) Acoger los cambios planteados para la organización que se encuentran en el Manual de Calidad diseñado.
- 5) Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008, propuesto en este estudio.

BIBLIOGRAFÍA

ASINFO S. C., Documento Orgánico Funcional, s/r

ISO, 2008, Norma ISO 9001: 2008, International Organization for Standardization, Ginebra

ISO, 2000, Norma ISO 9000, International Organization for Standardization, Ginebra

Poveda, Pedro, Germán Cañón y Luz E. Bohórquez, 2005, Implementar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001, CYGA, Bogotá

Ruiz-Canela López, José, 2004, La gestión por Calidad Total en la empresa moderna, Alfaomega Grupo Editor, México D. F.

Serna Gómez, Humberto, 2000, Gerencia Estratégica: planeación y gestión, teoría y metodología, 7ma. Edición, 3R Editores, Bogotá.

DIRECCIONES EN INTERNET

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/glosadm.htm>

GLOSARIO

CALIDAD. Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

CALIBRACIÓN. Acción mediante la cual se realiza la valoración del error en diferentes puntos de la escala, de los elementos de la inspección, medición y ensayo, con respecto a un patrón de referencia.

COMPETENCIAS. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

CONTROL. Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

COORDINACION. Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

CRITERIO. Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación

CULTURA ORGANIZACIONAL. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

CUMPLIMIENTO. Actuación que se lleva a cabo como consecuencia de una obligación, una promesa o una orden.

EFICACIA. Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

EFICAZ. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

EFICIENCIA. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

ESTÁNDARES. Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia.

ESTRATEGIA. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

EXCLUSIÓN. Que queda fuera de la Norma.

GESTION. Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

IMPLEMENTACIÓN. Realización de una aplicación, ejecución de un plan.

LIDERAZGO. Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

MISION. Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

NORMAS. Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

ORGANIGRAMA. Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

ORGANIZACIÓN. Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

PLANIFICACION. Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

POLITICAS. Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

PROCEDIMIENTO. Modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma.

REQUISITO. Condición necesaria para algo.

REVISIÓN. Actividad para asegurar la conveniencia y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SISTEMA. Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

TRAZABILIDAD. Conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

VALIDACIÓN. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN. Confirmación mediante evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

VISION. Una percepción clara del futuro de una organización.

ANEXOS

Manual de Calidad

MANUAL DE CALIDAD⁶
NORMA ISO 9001: 2008
EMPRESA ASINFO S. C.

Primera Edición
Quito, 20 de junio de 2011

⁶ Al ser este Manual de Calidad parte del presente trabajo de disertación, los contenidos del mismo se han incorporado como contenidos del documento general. Los subtítulos del Manual han sido agregados al índice general de contenidos de la disertación. El mismo Manual de Calidad, sin embargo, existe como un documento por estatuto propio, con sus contenidos debidamente señalados y con una edición distinta. Los detalles de aquella edición, como el logo de ASINFO S.C. o el encabezado, no aparecen en la versión aquí presentada.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Generalidades

El presente documento tiene por objeto demostrar nuestro compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante el sistema de gestión de calidad implementado, aumentando la satisfacción de nuestros clientes, mediante la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

ASINFO cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008

Aplicación

El presente documento aplica a toda la organización, a los productos hardware, al servicio de soporte técnico y a los productos software desarrollados por el personal técnico de su empresa.

Aplica desde el primer contacto con el cliente, puede ser por llamada telefónica, internet o la visita personal, hasta la entrega del producto o servicio y el soporte técnico que ofrece a sus clientes que cuentan con los sistemas informáticos adquiridos a ASINFO.

La empresa está ubicada en la ciudad de Quito-Ecuador, en la calle Bourgeois N-34-507 y desarrolla las siguientes actividades:

- Diseño y desarrollo de programas informáticos en base a los requerimientos de clientes actuales y nuevos.
- Soporte técnico de actualizaciones o ajustes a programas desarrollados y comercializados por ASINFO.
- Soporte contable a los clientes que adquieren el software para llevar la contabilidad de sus empresas.
- Promoción y venta de equipos hardware e insumos a clientes que lo requieran.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9001:2008, ISO 9000:2005

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones usados son los dados en la norma ISO 9000:2005.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

La empresa ASINFO tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad que sigue los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión comprende todas las actividades de la organización, sus procesos, y cuenta con la documentación necesaria para garantizar la entrega de productos o servicios que cumplan con las regulaciones aplicables y den completa satisfacción a los requerimientos de sus clientes.

ASINFO pretende la mejora continua de sus procesos relacionada con su eficacia, optimización de tiempos, recursos y aumento de rentabilidad. Para lograr este propósito, la empresa da cumplimiento a un Plan de Auditorías Internas que le permiten verificar la correcta implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Existe exclusión en la cláusula 7.6.

El siguiente Mapa de Procesos presenta de manera general la interrelación entre los procesos estratégicos, los productivos y de soporte de la organización.

En relación a los procesos, el Sistema de Gestión ha definido indicadores para el control de su funcionamiento, los cuales son útiles para identificar anomalías en el servicio y al mismo tiempo tomar medidas correctivas o preventivas mediante un análisis minucioso de las causas y evitar que éstas se repitan.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad de ASINFO ha establecido los siguientes documentos:

- 1) Política de Calidad y Objetivos de Calidad
- 2) Manual de Calidad
- 3) Procedimientos documentados y otros necesarios para asegurar el cumplimiento de la Norma
- 4) Instrucciones: son descripciones detalladas de las actividades
- 5) Registros: son formularios que contienen datos de las actividades

4.2.2 Manual de Calidad

ASINFO ha elaborado el Manual de Calidad que refiere la estructura general de la organización, las actividades que desarrolla, las principales disposiciones adoptadas para alcanzar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.

Para la elaboración de los procedimientos e instructivos del Manual se cuenta con la participación del Responsable de Calidad, los jefes de áreas, las personas que ejecutan las actividades y detallan específicamente la manera de hacerlo. El Manual debe ser revisado anualmente para su modificación si es necesaria y actualización.

El Responsable de Calidad se encarga de revisar, aprobar, implantar y distribuir copias controladas a las personas que lo ameriten. Se puede entregar copias no controladas a personas externas que lo soliciten.

4.2.3 Control de los documentos

En base al cumplimiento de la Norma, ASINFO dispone de un procedimiento documentado PG-01, para el control de los documentos, los cuales están identificados con el nombre, código, número de revisión y fecha.

Para el control y distribución de los documentos, cuenta con un Listado Maestro de Documentos internos ASINFO y un Listado de Documentos externos.

El Responsable de Calidad, revisa, aprueba los documentos y los distribuye para asegurar que se encuentran las ediciones vigentes en los lugares adecuados y que sean fácilmente legibles.

Los motivos que pueden generar cambios en los documentos son por auditoría interna, por revisión del sistema, por recomendación de un jefe de área, etc. En el documento modificado deben identificarse claramente los cambios con respecto al anterior.

Los documentos obsoletos se retiran y destruyen con excepción del original que se archiva adecuadamente.

4.2.4 Control de Registros

En base al cumplimiento de la Norma, ASINFO dispone de un procedimiento documentado PG-02 para el control de sus registros de calidad, que evidencian el cumplimiento de requerimientos determinados, tales documentos pueden ser físicos o digitales.

Para el control de los registros, la organización cuenta con un Listado Maestro de Registros de ASINFO, y al igual que los documentos, son identificados por el nombre, código, número de revisión y fecha., también se indica el almacenamiento, tiempo de retención, disposición y responsable de su manejo.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Gerencia de ASINFO, consciente de su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, tiene como prioridad, junto con sus empleados y clientes, vigilar permanentemente la calidad de los servicios que ofrece, a la vez que cumple con los requisitos de los clientes y los reglamentos y leyes aplicables.

La organización debe garantizar la comunicación a todos los niveles, establecer la política de calidad y objetivos de calidad, realizar revisiones periódicamente y asegurar la dotación de los recursos necesarios.

5.2 Enfoque al cliente

La Gerencia de ASINFO debe asegurarse que la organización cumple satisfactoriamente con las expectativas y necesidades de sus clientes.

5.3 Política de calidad

La Política de la Calidad de la empresa ASINFO se basa en los siguientes pilares:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a fin de brindarles soluciones informáticas adecuadas y específicas para cada caso, entregando de esta manera una atención de excelencia.
- Dar seguimiento sistemático al servicio técnico y resolver las incidencias en el menor tiempo posible.
- Desarrollar nuestras actividades con el cumplimiento de los requerimientos legales, reglamentarios y normativos aplicables a nuestros servicios.
- Realizar controles y/o evaluaciones periódicas permanentes en toda la estructura interna de la Organización; así como, a clientes y proveedores.
- Tomar las acciones preventivas y correctivas que nos encaminen por la innovación y el mejoramiento continuo de nuestros procesos y del sistema de gestión de calidad.
- Impulsar el desarrollo del recurso humano mediante acciones sistemáticas de formación y capacitación.
- Aumentar permanentemente la rentabilidad del negocio para satisfacción de nuestros accionistas y administradores.

Esta política está a disposición y es comunicada a todos los integrantes de la organización y de las partes interesadas que lo soliciten.

Gerente General

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Objetivos de rentabilidad.-

- Aumentar la rentabilidad de la empresa en un 25% con respecto al año anterior.
- Ampliar el volumen de ventas en un 50%.
- Incrementar las ventas de los sistemas de “Contabilidad”, “Facturación” y “SRI”.

Objetivos comerciales.-

- Negociar contratos de mantenimiento con clientes.

Objetivos técnicos.-

- Optimizar el tiempo de respuesta en atención al cliente.
- Incrementar la productividad en desarrollo y conocimiento de nuevas herramientas.
- Diversificar los productos a través del desarrollo de los sistemas “Contabilidad”, “Facturación” y “SRI” en ambiente Web en los Módulos / procesos que sean necesarios.
- Proporcionar al cliente sistemas de Inteligencia de Negocios.

Objetivos humanos.-

- Diseñar un modelo de desarrollo administrativo que permita mejorar los procesos de la empresa en cada una de las áreas a fin de elevar la calidad de la prestación del servicio al cliente.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

ASINFO tiene clasificados e identificados sus procesos gerenciales, productivos y de soporte, (Figura 1) así como criterios e indicadores que le permitan evaluar la eficacia del SGC implementado.

Las auditorías internas y revisiones generan cambios en el sistema que se traduce en acciones correctivas y en consecuencia la mejora continua.

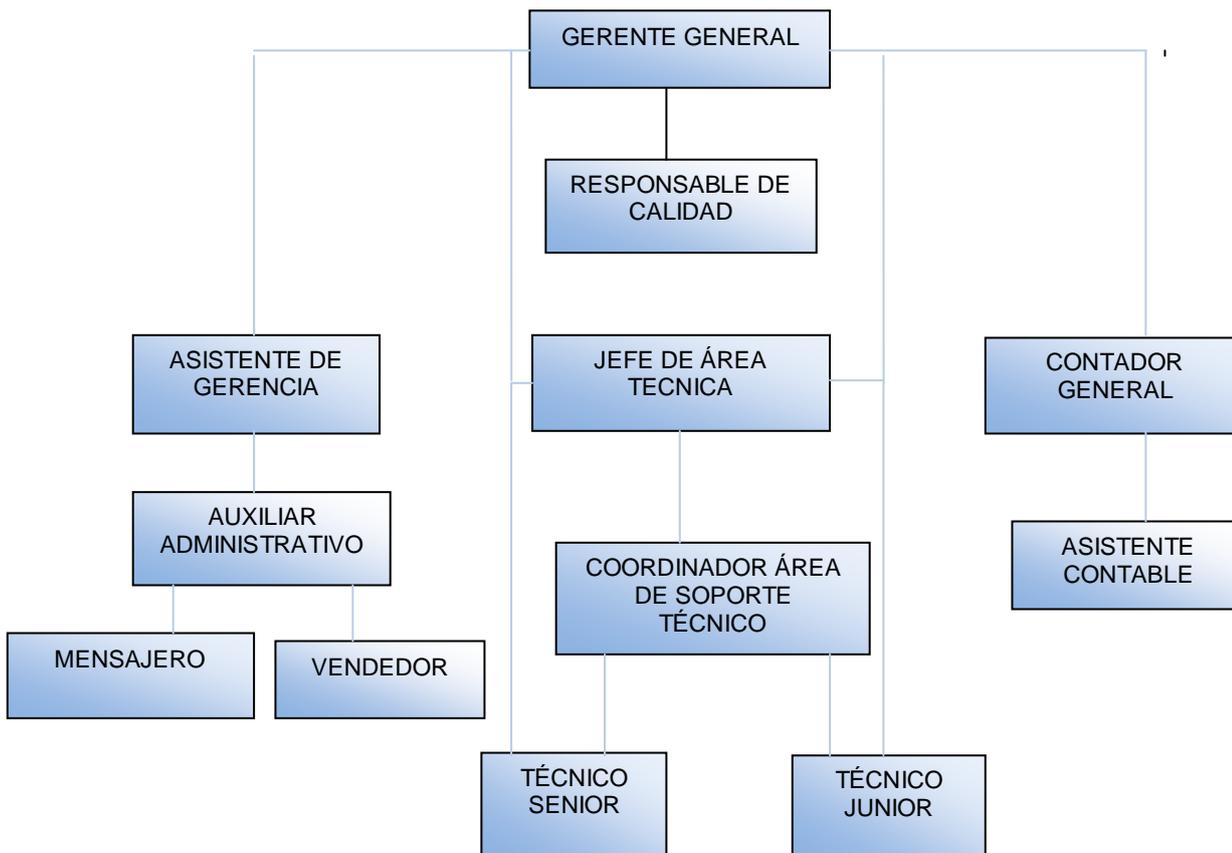
La organización provee los recursos e información necesaria para hacer efectiva la planificación.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Figura 2.- ORGANIGRAMA DE ASINFO

ORGANIGRAMA DE ASINFO



En la Figura 2 se indica el organigrama de ASINFO, la manera como están asignadas las funciones de autoridad y responsabilidad.

5.5.2 Representante de la dirección

El Gerente de ASINFO encarga estas funciones al Responsable de Calidad para que gestione y controle el Sistema de Gestión de Calidad tal como se encuentra establecido en el Manual de Calidad, coordinando actividades, reuniones de trabajo, informando a la alta dirección sobre la eficacia del SGC o necesidad de mejora.

Asegurando que se promueva en toda la organización la toma de conciencia en relación con reglamentos y requerimientos del cliente.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección de ASINFO deber asegurar la comunicación dentro de la organización relacionada con la eficacia del sistema de gestión de calidad

Los mecanismos utilizados pueden ser mediante correo electrónico, documentos físicos o reuniones de información que permitan difundir es estado de la organización, tales como resultados de auditorías, objetivos, metas, estadísticas.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección con el Responsable da Calidad se reúnen una vez al año para revisar el sistema de gestión de calidad, analizar oportunidades de mejora y necesidades de cambios. Esta revisión queda registrada en un acta.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información para la revisión toma en cuenta los siguientes puntos:

- Resultados de auditorías internas
- Incidencias, quejas de los clientes
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisiones anteriores por la dirección
- Oportunidades de mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

En el acta de revisión del sistema se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos,
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y
- Los recursos necesarios para el correcto desarrollo de los servicios.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La Gerencia General de ASINFO facilita los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC, para ello los jefes de área deben informar por escrito sobre las necesidades de recursos humanos y materiales que se necesitan para cumplir con los requisitos de los clientes o para mejorar el servicio.

En el informe escrito, los jefes de área deben precisar las razones del pedido de los recursos y el costo de la operación. La Gerencia General analiza la solicitud y responde en base al informe indicando su aceptación total o parcial, igualmente indica los motivos de tal decisión.

6.2. Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Para asegurar que el personal técnico y administrativo que labora en ASINFO tiene la formación necesaria para el cumplimiento de sus funciones, la organización cuenta con la solicitud de perfiles en donde se especifican las características de educación, formación, experiencia y habilidades.

Los puestos de trabajo figuran en el organigrama (Figura 2), y sus requisitos mínimos se detallan en el siguiente cuadro:

ASINFO ASESORES INFORMÁTICOS PERFILES de PUESTOS

CARGO	UNIDAD	INSTRUCCIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Gerente General	Gerencia General	Título de cuarto Nivel en Gerencia o mínimo Título de Tercer nivel en Informática y/o Administración de Empresas	3 años	Administración de Empresas o Gerencia Informática	Liderazgo, autoridad, habilidad para relacionarse con Gerentes o personal ejecutivo.
Responsable de Calidad	Gerencia General	Título de Administración de Empresas o similares. Auditor interno de Calidad	2 años	Estudios y planes estratégicos de la empresa. Dominio de la Norma ISO 9001:2008	Competencia como auditor, liderazgo, autoridad, habilidad para relaciones personales.
Asistente administrativo financiero	Personal de apoyo	Estudiante de finanzas o similares	1 año	Contabilidad básica, computación, administración,	Atención al cliente mediante comunicación personal o

				finanzas.	telefónica
Auxiliar administrativo	Personal de apoyo	Título de bachiller	1 año	Computación	Atención al cliente mediante comunicación personal o telefónica
Jefe área técnica	Área técnica	Título de tercer nivel en Informática o Sistemas	3 años	Conocimiento y dominio de últimos lenguajes de programación, Bases de datos y Comunicaciones	Liderazgo , solución eficiente y eficaz al cliente
Técnico sénior	Área técnica	Título de tercer nivel en Informática o Sistemas	3 años	Conocimiento y dominio de últimos lenguajes de programación, Bases de datos y Comunicaciones	Liderazgo , solución eficiente y eficaz al cliente
Técnico junior	Área técnica	Título de tercer nivel en Informática o Sistemas, egresado, estudiante	1 ó 2	Sólidos conocimientos de programación, Bases de datos	Respuesta eficiente y rápida a las incidencias
Responsable Soporte al cliente	Área técnica	Título de tercer nivel en Informática o Egresado en Informática.	2 años	Conocimiento y dominio de últimos lenguajes de programación, Bases de datos y Comunicaciones	Capacidad de análisis, atención amable con el cliente
Contador general	Área de contabilidad	Contador público y Auditor	2 años	Conocimiento de computación, finanzas, contabilidad	Capacidad numérica, de lenguaje y conocimientos contables, tributarios y financieros.
Asistente contable	Área de contabilidad	Contador público	2 años	Conocimiento de computación, finanzas, contabilidad	Capacidad numérica, de lenguaje y conocimientos contables, tributarios y financieros.
Vendedor	Área ventas	Título de tercer nivel en Ventas o Informática	3 años	Estrategias y planes de ventas	Captación de clientes, imagen interna y externa de confianza, seguridad y conocimiento

Mensajero	Personal de apoyo	Instrucción primaria o secundaria	1 año	Conocimientos básicos	Atención a clientes, imagen interna y externa de confianza, seguridad y honradez
-----------	-------------------	-----------------------------------	-------	-----------------------	--

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

ASINFO proporciona la formación necesaria para que el personal cumpla sus funciones adecuadamente, para ello cuenta con un Plan anual de capacitación, en el que se detallan los cursos o charlas que se consideran útiles para mejorar el desempeño de sus actividades.

Para asegurar los resultados de la capacitación, una vez finalizada se realiza una evaluación del personal y los resultados se anotan en el “Registro de formación, habilidades y experiencia” Rg.-05 ([ver Anexos](#))

6.2 Infraestructura

ASINFO proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el desarrollo adecuado de sus actividades, dentro de lo cual se encuentran la oficina con sus áreas definidas, muebles, equipos informáticos, equipos de comunicación o otros insumos.

6.3 Ambiente de trabajo

ASINFO proporciona el ambiente adecuado de trabajo para sus empleados, garantizando los mejores resultados en el cumplimiento de los requisitos del servicio que ofrece.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

En base a los requerimientos de los clientes y la demanda de servicio de los programas software, ASINFO tiene la planificación de atención a sus clientes en

referencia al programa paquete/horas, al diseño de nuevos programas que se ajustan a las necesidades de quien los solicita.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

ASINFO elabora y oferta los contratos de servicio de programas software en base a las necesidades de sus clientes, en los cuales se detalla claramente las especificaciones, costos, tiempo de servicio, todo esto con la finalidad de cumplir con lo solicitado y evitar reclamaciones e incidencias.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

ASINFO revisa los contratos de servicio antes de ejecutarlo a fin de asegurar que están claros los requerimientos y que la organización está en capacidad de cumplirlos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

ASINFO mantiene comunicación permanente con sus clientes vía correo electrónico o llamadas telefónicas, en casos concretos de soporte técnico se realizan visitas. Adicionalmente la organización cuenta con una página web para información sobre sus servicios y un vendedor que es el encargado dar a conocer los productos a través de visitas personales.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

El diseño y desarrollo de los programas software se encuentran a cargo del equipo técnico y se realiza en base a las necesidades de los clientes.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada son exclusivamente las necesidades del cliente claramente especificadas para el software que requieren.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño de los programas software deben cumplir con los requisitos especificados por los clientes.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En esta etapa se realizan pruebas de los programas software con el usuario, de tal manera que pueda evidenciarse el cumplimiento de las especificaciones y/o detectar si es necesaria alguna modificación en el servicio.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Luego de las pruebas y revisión, se procede a verificar el funcionamiento correcto y definitivo del programa diseñado.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Las pruebas repetidas para la verificación de funcionamiento del programa software evidencian que el producto satisface las necesidades del cliente, debe mantenerse un registro de esta actividad.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios en el diseño de los programas software obedecen a necesidades del sistema de las empresas que cuentan con este servicio. Las modificaciones están a cargo del equipo técnico y deben ser revisadas, verificadas y validadas.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

ASINFO cuenta con un procedimiento para el proceso de compras de bienes y servicios para la organización y compra de equipos e insumos para la venta a los clientes que lo requieran, realiza las adquisiciones a proveedores calificados.

Procedimientos asociados: PG-10 Evaluación de proveedores, PG-06 Gestión de compras

7.4.2 Información de las compras

El jefe del área que solicita la compra de un bien para ASINFO, debe elaborar el pedido con las especificaciones técnicas que se requiere. Igualmente si la compra se refiere a equipos o insumos para la comercialización, el equipo técnico debe elaborar el pedido con los requisitos solicitados por el cliente.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En el procedimiento de compras se menciona las pruebas técnicas del equipo solicitado antes de la firma del acta de entrega-recepción.

7.5 Producción y prestación de servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Para entregar un servicio eficiente ASINFO cuenta con el Instructivo para atención a los clientes en el cual se describen las acciones que se toman al primer contacto con el cliente solicitando un servicio. Adicionalmente para que sea posible evaluar el servicio prestado, dispone de encuestas a los clientes.

Procedimiento asociado: PG-11 Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente. I-01 Instrucciones para atención al cliente.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

ASINFO proporciona el servicio de Soporte Técnico luego de entregado el programa software, de tal manera que garantiza el buen funcionamiento del servicio vendido.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

ASINFO mantiene un seguimiento del servicio, desde la solicitud del cliente, realiza el programa en base a las necesidades del cliente, y en este proceso que ejecuta el personal del área técnica, hay un responsable en cada fase, hasta la entrega al cliente.

7.5.4 Propiedad del cliente

Por la naturaleza del negocio de la empresa, ASINFO tiene acceso a la información de sus clientes, por tal razón, cuando establece un contrato de servicios, firma un compromiso de absoluta confidencialidad, garantizando de esta manera el cuidado de la propiedad del cliente.

7.5.5 Preservación del producto

ASINFO provee un respaldo para la información de los archivos de sus clientes, de esta forma garantiza la seguridad del programa que ofrece a sus clientes.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

No aplica.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El Responsable de Calidad es el encargado del seguimiento, eficacia, cumplimiento de los requisitos y mejora continua del sistema de gestión de calidad implantado. Para este fin debe aplicar métodos que le revelen esta información.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Para valorar la calidad de servicio ASINFO dispone de encuestas para recopilar información que le pueda ser útil, y sea tomada en cuenta para emprender acciones correctivas.

Procedimiento asociado: PG-11 Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente.

8.2.2 Auditoría interna

Se deben realizar auditorías internas para comprobar si el sistema de gestión de calidad que se ha implementado es eficaz, si existe cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional y para analizar si las modificaciones que se hicieron en base a auditorías anteriores han sido de beneficio para la institución, ASINFO ha elaborado un Programa anual de auditorías (ver Anexo). En cumplimiento a los requisitos de la norma, ASINFO dispone de un procedimiento específico.

Procedimiento asociado: PG-04 Procedimiento para Auditorías Internas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos se hace en base a indicadores, si no se tiene resultados satisfactorios, deben iniciarse acciones correctivas.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Al momento de la entrega del servicio, la organización evidencia el cumplimiento de los requisitos solicitados por el cliente en base a pruebas en el sistema informático y el soporte técnico que ofrece.

8.3 Control del producto no conforme

Cuando un servicio de software entregado por ASINFO falla en el funcionamiento del sistema, el cliente ingresa la incidencia vía internet para la solución correspondiente, se da atención inmediata tomando acciones correctivas, la organización dispone de un indicador informático sobre el avance de la atención hasta finalizar con la solución de la incidencia.

Cuando el servicio de atención al cliente no es satisfactorio, se puede evidenciar en las encuestas realizadas.

Procedimientos asociados: PG-03 Procedimiento para Producto no conforme.PG-11 Procedimiento para satisfacción del cliente.

8.4 Análisis de datos

Esta información está proporcionada por las encuestas de satisfacción de los clientes y los registros de servicio no conforme. El análisis de de estos datos darán como resultado las causas reales o posibles causas que han generado los problemas, y consecuentemente las acciones para corregir tales desviaciones.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

ASINFO debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión implementado mediante la revisión por la dirección, observación de las auditorías internas, uso de la política de calidad, revisión y replanteo de objetivos y análisis de indicadores de sus procesos.

8.5.2 Acción correctiva

ASINFO toma acciones correctivas y/o preventivas con la finalidad de eliminar las no conformidades de sus servicios, determinando sus causas para eliminarlas

definitivamente. En base al cumplimiento de la Norma, ASINFO ha establecido el procedimiento correspondiente.

Procedimiento asociado: PG-05 Procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas.

8.5.3 Acción preventiva

ASINFO toma acciones correctivas y/o preventivas con la finalidad de eliminar las no conformidades de sus servicios, determinando sus causas para eliminarlas definitivamente. En base al cumplimiento de la Norma, ASINFO ha establecido el procedimiento correspondiente.

Procedimiento asociado: PG-05 Procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas.

DOCUMENTACIÓN DE APOYO

Listados de documentación

EMPRESA ASINFO			
LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD			
PG-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN			
Anexo 1 de 3			
Código	Denominación	Edición	Fecha
PG-01	Procedimiento para el control de documentación	1	
PG-02	Procedimiento para el control de registros	1	
PG-03	Procedimiento para producto no conforme	1	
PG-04	Procedimiento para auditorías internas	1	
PG-05	Procedimiento para acciones preventivas-correctivas	1	
PG-06	Procedimiento para gestión de compras	1	
PG-07	Procedimiento para ventas	1	
PG-08	Procedimiento contable ASINFO	1	
PG-09	Procedimiento para soporte contable	1	
PG-10	Procedimiento para evaluación de proveedores	1	
PG-11	Procedimiento para evaluación de satisfacción del cliente	1	
I-01	Instrucciones para atención al cliente	1	
I-02	Instrucciones para nómina de pagos	1	
I-03	Instrucciones para facturación	1	
RG-01	Registro para No conformidad	1	
RG-02	Registro para acta entrega-recepción Compras	1	
RG-03	Registro para visita de venta Software	1	
RG-04	Registro para visita técnica	1	
RG-05	Registro de cursos de capacitación	1	
RG-06	Registro de acta entrega-recepción Ventas	1	
RG-07	Registro de Pruebas de Validación de Software	1	

EMPRESA ASINFO			
LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
PG-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN			
Anexo 2 de 3			
Código	Denominación	Edición	Fecha
AS-01	Norma ISO 9001:2008		
AS-02	Ley de Régimen Tributario		
AS-03	Reglamento de facturación		
AS-04	Código de Trabajo		
AS-05	Ley de contratación pública		
AS-06	Reglamento de contratación pública		
AS-07	Código Civil		

EMPRESA ASINFO			
LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN			
PG-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN			
Anexo 3 de 3			
Código	Denominación	Edición	Fecha
N° Copia	Destinatario	Firma	

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACION CODIGO: PG-01		REVISIÓN	N.- 00
			FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 4
<p>CONTENIDO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DEFINICIONES 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 6. REALIZACIÓN 7. ANEXOS 8. DIAGRAMA DE FLUJO 				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Cargo: Asistente Administrativo Financiero Nombre:		Cargo: Asistente Administrativo Financiero Nombre:		Cargo: RESPONSABLE GESTIÓN DE CALIDAD Nombre:
Firma:		Firma:		Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACION CODIGO: PG-01	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 4
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento determina los medios para establecer y controlar los documentos de ASINFO relacionados con los Sistemas de Gestión de la Calidad.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El presente procedimiento aplica a los documentos que son parte de los Sistemas de Gestión de Calidad y comprende: la elaboración original, el control, aprobación, distribución, codificación y modificación de los procedimientos, instructivos y otros documentos necesarios para el eficaz funcionamiento del Sistema de Calidad.</p> <p>3.- DEFINICIONES:</p> <p>3.1 Documento: Información o su medio de soporte</p> <p>3.2 Documento controlado: Son los documentos que forman parte de los sistemas de gestión y que son controlados.</p> <p>3.3 Documento Interno: Documento emitido por ASINFO.</p> <p>3.4 Documento Externo: Documento no emitido por ASINFO.</p> <p>3.5 Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo un proceso, descripción de la secuencia de actividades para ejecutar el proceso.</p> <p>3.6 Instructivo de trabajo: Instrucción que describe cómo se realizan las actividades o tareas, quién los hace y cuándo.</p> <p>3.7 Copia Controlada: Copia de un documento emitida formalmente a un usuario que esta registrado en la Lista de Distribución y que tiene el sello de "Copia Controlada".</p> <p>3.8 Copia no controlada: Copia emitida para un solicitante externo o con los fines de consulta a un usuario no incluido en la Lista de Distribución de documentos y que tiene el sello de "Copia no Controlada".</p> <p>3.9 Documento obsoleto: Es el documento que pierde validez debido a las modificaciones y correcciones para su actualización-</p> <p>4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía Técnica ISO 10013 ▪ Norma ISO 9000 ▪ Norma ISO 9001 <p>5. - RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El responsable de la Gestión de Calidad en ASINFO es responsable de revisar y aprobar el Manual de Calidad, los procedimientos e instrucciones que se manejan en la empresa. Debe mantener acciones que permitan controlar el cumplimiento de los mismos.</p> <p>Las personas que ejecutan las actividades, elaboran los procedimientos e instrucciones y presentan al Responsable de Calidad para su revisión y aprobación. De igual manera debe pasar por este proceso cuando se realizan modificaciones en estos documentos.</p> <p>El Responsable de Calidad debe difundir el procedimiento a los involucrados.</p>			

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACION CODIGO: PG-01	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 4

6. - REALIZACIÓN:

6.1 CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

La persona que ejecuta la actividad elabora un borrador del procedimiento o instructivo, describiendo las tareas o acciones que se llevan a cabo.

El jefe del área correspondiente revisa el documento haciendo los cambios necesarios, debe tomar en cuenta si existe cumplimiento con los requisitos de la Norma.

Entrega el documento al Responsable de Calidad para su aprobación, impresión, y el archivo digital se conserva para futuras revisiones y actualizaciones.

El Responsable de Calidad imprime copias y aplica el sello "Copia controlada", para la posterior distribución al personal que maneja la actividad.

El Responsable de Calidad, luego de cada actualización, debe retirar los documentos obsoletos para su destrucción o archivo temporal seguro y debe cambiar secuencialmente el número de revisión.

El Responsable de Calidad debe revisar el Listado Maestro de Documentos Internos ASINFO para asegurar que se encuentran completos y actualizados.

El responsable de Calidad puede entregar copias no controladas para ser usadas externamente, llevando el sello "Copia no controlada"

6.2 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El Jefe de cada área debe recopilar los documentos externos y entregarlos al Auxiliar Administrativo para que sean archivados.

El Auxiliar Administrativo identifica, clasifica y archiva los documentos.

El Asistente Administrativo Financiero, mantiene un Listado Maestro de Documentos Externos, revisa los documentos obsoletos para su eliminación y mantiene informado el Responsable de Calidad.

6.3 CAMBIOS A LOS DOCUMENTOS

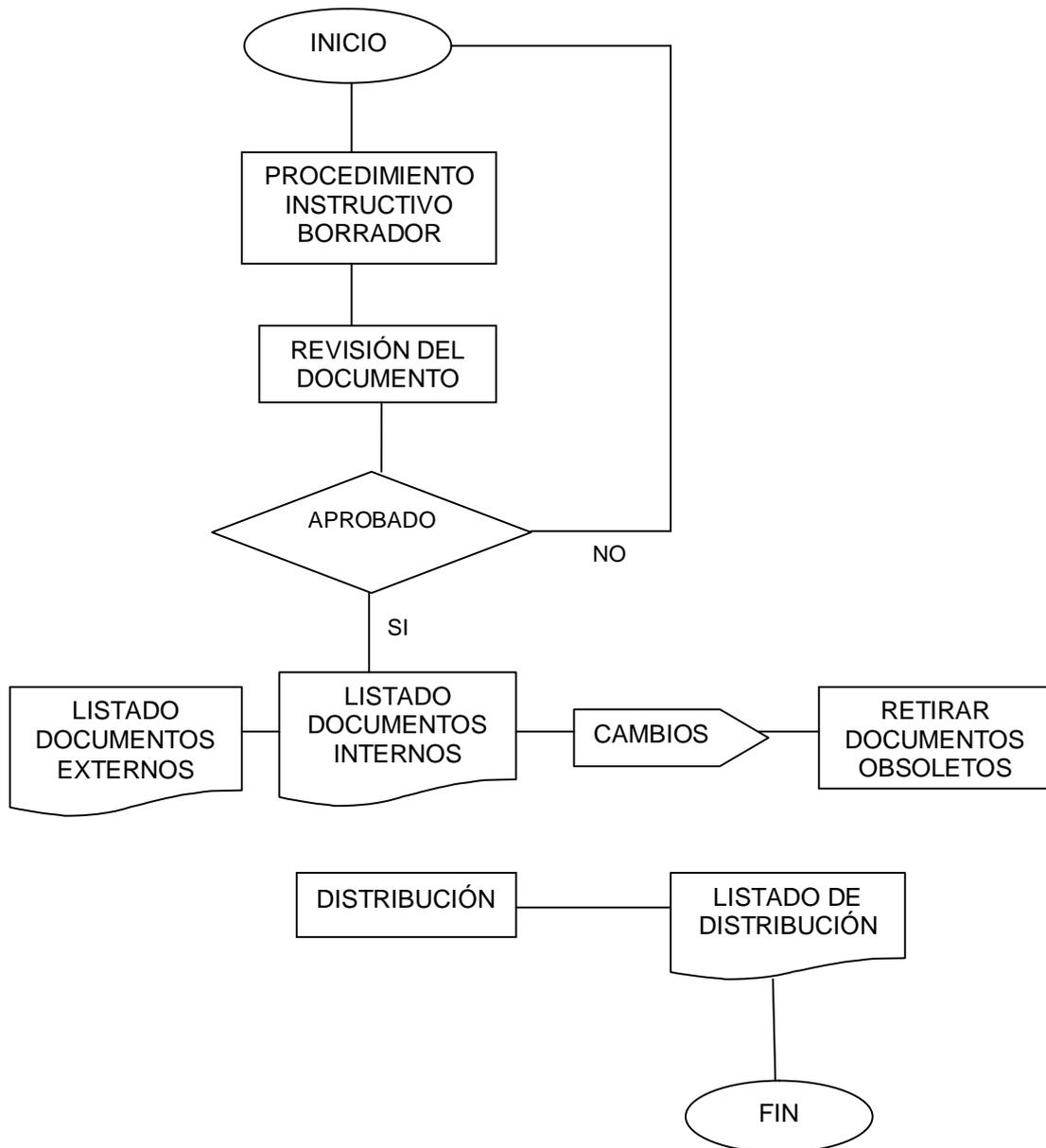
La parte cambiada será subrayada; la incorporación o eliminación se describe en el pie de página, con una nota escrita en letra Arial, tamaño 8, negrita y cursiva. El Responsable de Calidad actualiza el Listado Maestro de Documentos.

7.- ANEXOS:

- a. Listado Maestro de Documentos internos ASINFO.
- b. Listado Maestro de Documentos externos.
- c. Listado de distribución de documentos

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACION CODIGO: PG-01		REVISIÓN	N.- 00
			FECHA	2011-06-13
			HOJA	4 de 4

8.- **DIAGRAMA DE FLUJO:**



	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS CODIGO: PG-02		REVISIÓN	N.- 00
			FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 3
CONTENIDO 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DEFINICIONES 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 6. REALIZACIÓN 7. ANEXOS				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Cargo: Operador de la actividad Nombre:		Cargo: Jefe de Área Nombre:		Cargo: RESPONSABLE GESTIÓN DE CALIDAD Nombre:
Firma:		Firma:		Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS CODIGO: PG-02	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento define las actividades para realizar el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa ASINFO.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El presente procedimiento se aplica para los registros del Sistema de Gestión de la Calidad y contiene los lineamientos para identificar, acceder, almacenar y proteger, archivar, mantener, tiempo de retención y, eliminación de registros.</p> <p>3.- DEFINICIONES:</p> <p>3.1 Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de resultados alcanzados para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la norma y del producto.</p> <p>3.2 Formulario: Son los documentos de forma definida, que al ser llenados se convierten en registros.</p> <p>3.3 Archivo Pasivo (inactivo): Es el lugar donde se ubica la documentación que no se considera necesaria actualmente pero que debe estar disponible para utilización futura, puede ser físico o digital.</p> <p>3.4 Lista Maestra de Registros: Contiene todos los registros de la empresa ASINFO, identificados con el nombre, número de revisión, código, tiempo de retención y eliminación.</p> <p>4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2008. <p>5.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El Responsable de Calidad debe hacer cumplir el presente procedimiento. El control de la documentación se lo hará en función del “Procedimiento para el control de documentación”. PG-01</p> <p>6.- REALIZACIÓN:</p> <p>El control y verificación de los registros se efectúa periódicamente por el Responsable de Calidad en coordinación con las áreas comprometidas. La persona que ejecuta la actividad elabora el formulario con los datos que se requieren para el control de una actividad. El Jefe del área de trabajo revisa el documento, hace las modificaciones pertinentes y entrega al Responsable de calidad para su aprobación. El Responsable de Calidad, identifica el formulario, lo clasifica y archiva. Elabora un Listado Maestro de Registros de ASINFO, y se encarga de su revisión, actualización, eliminación de registros obsoletos, a la vez que entrega el documento vigente a las personas involucradas. El Responsable de Calidad imprime copias y aplica el sello “Copia controlada”, para la posterior distribución al personal que maneja la actividad.</p>			

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS CODIGO: PG-02	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

6.2 Requisitos para el control de los registros

1. **Identificación.-** Indica la denominación o nombre del registro.
2. **Responsable.-** Indica la persona responsable de cuidar que el almacenamiento, tiempo de retención, tipo de archivo, eliminación y protección del registro.
3. **Almacenamiento .-** Indica la localización, que permiten asegurar el buen estado de los registros
4. **Tiempo de retención.-** Es el tiempo de archivo de los registros
5. **Tipo de Archivo.-** Indica la secuencia del almacenamiento (cronológico, alfabético, numérico).
6. **Eliminación de registros.-** Indica la disposición final cuando se ha cumplido el tiempo de retención.

6.3 Disposiciones generales para el uso de los registros.

Los registros no deben tener borrones, tachones.

Si se debe hacer alguna corrección manual, la persona responsable de llenar el registro debe poner su firma junto a la corrección.

En tal razón estos documentos deben ser llenados cuidadosamente, si en algún casillero no existe el dato, se llenará con una línea.

7.- ANEXOS

Listado Maestro de Registros de ASINFO.

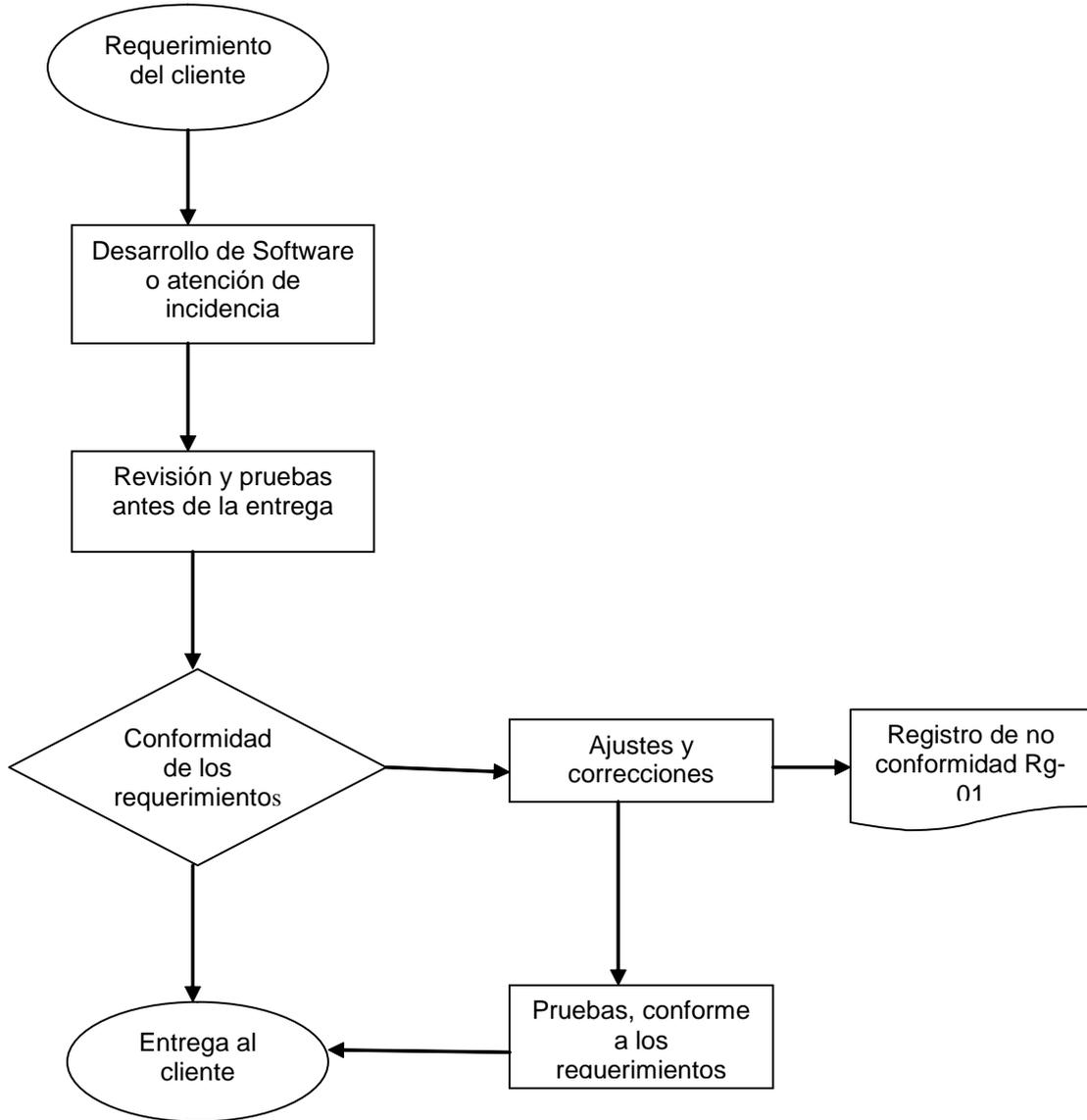
 <p>Asinfo ASESORES INFORMATICOS Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO NO CONFORME CODIGO: PG-03		REVISIÓN	N.- 00
			FECHA	2011-06-13
	HOJA	1 de 3		
CONTENIDO 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5. REALIZACIÓN 6. ANEXOS				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Cargo: Operador de la actividad Nombre:		Cargo: Jefe de Área Nombre:		Cargo: RESPONSABLE GESTIÓN DE CALIDAD Nombre:
Firma:		Firma:		Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO NO CONFORME CODIGO: PG-03	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento determina los medios para identificar los servicios no conforme de Software entregados a los clientes y establecer las acciones apropiadas para corregir tales condiciones.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento se aplica al proceso Desarrollo de Software y funcionalidad, de tal manera que puedan detectarse errores que puedan ser solucionados antes de la entrega del servicio.</p> <p>3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9001:2008. <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El Analista de software es responsable de la elaboración y cumplimiento del presente procedimiento durante todas las fases del proceso. El Jefe del área técnica es responsable de la revisión, modificación del procedimiento y control del cumplimiento. El Gerente General es responsable de la aprobación de este documento. El control de la documentación se lo hará en función del “Procedimiento para el control de documentación”.PG-01</p>			

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO NO CONFORME CODIGO: PG-03	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

5.- REALIZACIÓN:

La ejecución del presente procedimiento se describe según el siguiente diagrama de flujo



7.- ANEXOS

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
 "Registro de servicio no conforme" Rg-01

 <p>Asinfo ASESORES INFORMÁTICOS Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS CODIGO: PG-04	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	1 de 6
<p>CONTENIDO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DEFINICIONES 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 6. REALIZACIÓN 7. ANEXOS 8. DIAGRAMA DE FLUJO 			
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Cargo: Responsable de calidad Nombre:	Cargo: Auditor Interno Nombre:	Cargo: Gerente General Nombre:	
Firma:	Firma:	Fecha y firma:	

	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS CODIGO: PG-04	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 6
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento define el método para la planificación y ejecución de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El presente procedimiento se aplica a las auditorías internas realizadas al Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa ASINFO.</p> <p>3.- DEFINICIONES:</p> <p>3.1 Auditoría interna: Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría, realizado por auditores internos.</p> <p>3.2 Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes par los criterios de auditoría y que son verificables</p> <p>3.3 Criterios de Auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requisitos con los que el auditor compara la evidencia reunida.</p> <p>3.4 Hallazgos de Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia reunida durante la auditoría comparada con los criterios acordados.</p> <p>3.5 Conclusión de Auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.</p> <p>3.6 Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.</p> <p>3.7 Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p> <p>3.8 Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.</p> <p>3.9 Observaciones: Son los hallazgos que constituyen desviaciones puntuales esporádicas y/o que representan el riesgo de incumplir un requisito.</p> <p>3.10 No conformidades: Las no conformidades son desviaciones del criterio de auditoría. Una no conformidad debe estar sustentada en evidencia objetiva.</p> <p>4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001 ▪ Norma ISO 19011 			

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS CODIGO: PG-04	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 6

5.- AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

El Gerente General tiene la autoridad para hacer cumplir el presente procedimiento.
El Responsable de Calidad tiene la autoridad para efectuar las modificaciones de este procedimiento.
Los auditores internos son responsables de cumplir con las observaciones que se determine el presente procedimiento.
Son responsables del control de este documento quienes posean una “copia controlada” del mismo; conforme lo establece el “Procedimiento para el control de la documentación”, PG-01

6.- REALIZACIÓN:

6.1 PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN

1. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Las auditorías tienen como finalidad:

- a. Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los criterios de auditoría definidos.
- b. Identificar si el SGC está implantado y funciona eficazmente.
- c. Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías
- d. Identificar las oportunidades de mejora en el SGC.

El alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el periodo de tiempo cubierto con la auditoría.

2. ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA

Debe elaborarse un programa de auditorías internas para que sean cumplidas durante el año, éstas deben tomar en cuenta los resultados de las auditorías anteriores, para revisar el estado actual de las áreas que según el caso necesitan un seguimiento más significativo. El Responsable de Calidad debe planificar, ejecutar y evaluar los resultados de las auditorías.

3. DESIGNACIÓN DEL AUDITOR LÍDER Y DEL EQUIPO AUDITOR

El Responsable de Calidad elige un auditor líder y el equipo auditor para la ejecución. Quienes conforman el equipo auditor deben cumplir los requisitos de competencia que se definen en el documento “Requisitos de Competencia para auditores internos de Sistemas de Gestión”.

El auditor líder designado y el equipo auditor se definen en el documento “Planificación de Auditoría Interna”.

4. ELABORACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

El Responsable de Calidad realiza la planificación de la auditoría interna utilizando el formulario “Planificación de las Auditorías” y considera lo siguiente:

- 1.- Designación del área que se va a auditar, el responsable y cláusulas que se van a tratar.
- 2.- Fechas y lugares donde se ejecutará la auditoría, agenda, definición de reuniones de apertura, enlace y cierre.

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS CODIGO: PG-04	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	4 de 6
<p>3.- Criterio de la Auditoría Norma ISO 9001:2008 Documentación del SGC Leyes, normas y reglamentos que se aplican</p> <p>El equipo auditor elabora una “Lista de Verificación de la Auditoría” tomando en cuenta los problemas actuales, las anteriores no conformidades y las Acciones Correctivas aplicadas. Entrega esta Lista al Responsable de Calidad junto con los Reportes de No conformidades.</p> <p>6.2 EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA</p> <p>Reunión de Apertura El Auditor líder presenta el Plan de Auditoría que incluye la agenda de la misma, pueden hacerse modificaciones.</p> <p>Desarrollo de la Auditoría El equipo auditor y los auditados deben seguir el plan de auditoría y verificar las actividades solicitadas con ayuda de listas de verificación para coleccionar información sobre la actividad auditada y verificar el cumplimiento de los requisitos de los criterios de auditoría.</p> <p>Durante y después de las inspecciones físicas el auditor deberá entrevistar a los responsables para verificar y reconfirmar con él los hallazgos de auditoría.</p> <p>Durante la Auditoría, el auditor verifica y toma notas de las evidencias objetivas para sustentar los hallazgos y conclusiones de auditoría.</p> <p>Reuniones de enlace del equipo auditor Se realizan reuniones de enlace entre los auditores y el auditor líder para revisar los hallazgos comunes y preparar la reunión de cierre.</p> <p>Reunión de Cierre La reunión de cierre resume todo el proceso de auditoría, se presentan las no conformidades encontradas y las conclusiones de la auditoría.</p> <p>Reporte de No Conformidad Cuando se determina la existencia de no conformidades se registra en el formulario “Reporte de no conformidades”, se debe llenar una Hoja de reporte por cada no conformidad. Los auditados tienen que firmar en el reporte la aceptación de la No Conformidad abierta en la auditoría.</p> <p>6.3 ELABORACIÓN DEL INFORME DE LA AUDITORÍA</p> <p>El Equipo Auditor elabora el Informe de Auditoría que debe contener al menos los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos y Alcance de la Auditoría ▪ Criterios de Auditoría ▪ Integrantes del Equipo Auditor 			

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS CODIGO: PG-04	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	5 de 6

- Resumen del Proceso de Auditoría evaluando el grado en que se cumplieron sus objetivos y los factores que posibilitaron su cumplimiento o no.
- Conclusiones que deben relacionarse con los objetivos definidos para la auditoría.

El equipo auditor presenta al Auditor Líder los Reportes de No Conformidad firmados por los auditados, el Informe de la Auditoría y la Lista de Verificación en un plazo que no debe exceder las 72 horas después de realizada la Auditoría.

La información obtenida por cada equipo auditor, es resumida por el Auditor Líder en el formulario **“Resultados de la auditoría”**.

El Auditor Líder elabora el Informe General de Auditoría que resume el desempeño de la Auditoría y las conclusiones. Este informe sirve para revisión gerencial del Sistema de Gestión de Calidad.

6.4 SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

Una vez reportadas las No conformidades, el personal responsable analiza las causas y establece acciones correctivas para eliminarlas, adicionalmente se fija una fecha límite para cumplir estas acciones, esto se registra en el formulario **“Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas”**, se informa al Responsable de Calidad en un plazo de 7 días.

El plazo máximo para ejecutar las acciones correctivas es de 21 días, solamente se amplía si se trata de soluciones técnicas u otras que requieran mayor tiempo para su cumplimiento.

En el formulario **“Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas”**, el auditor interno registra la aplicación de la acción correctiva, la eficacia de la acción tomada y firma el documento, cerrando de esta manera el proceso.

Si se necesita tiempo para ver el resultado se puede pedir una auditoría específica para este caso.

6.5 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

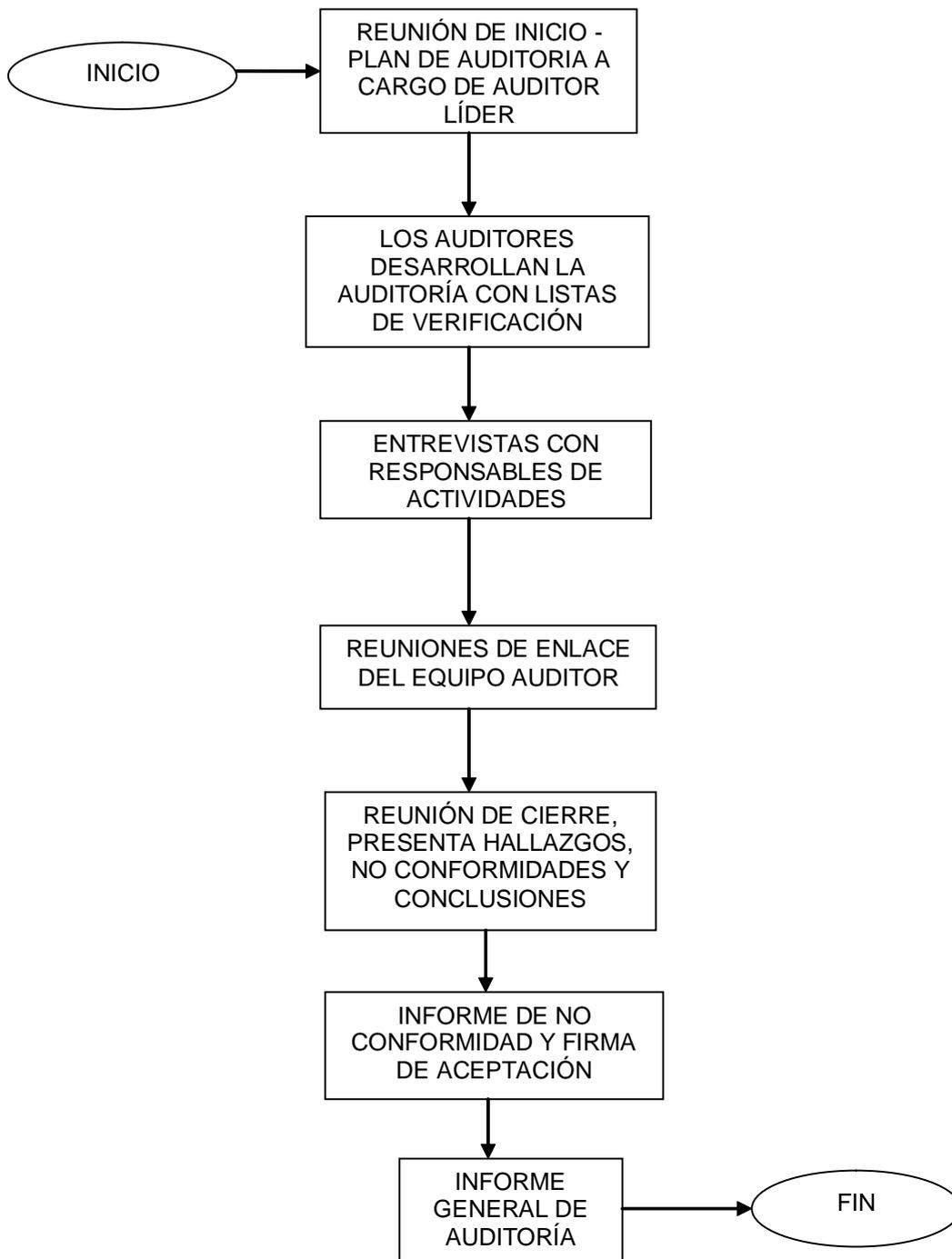
Luego de realizadas las auditorías y su seguimiento, el Responsable de Calidad, realizará la evaluación de la auditoría.

El Responsable de Calidad y el Auditor Líder de la auditoría anualmente evalúan las auditorías y analizan mejoras aplicables.

7.- ANEXOS:

- Programa Anual de Auditoría
- Requisitos de Competencia para auditores internos
- Formulario “Planificación de la Auditoría Interna”
- Lista de verificación de la Auditoría
- Formulario “Reporte de no conformidades”.
- Formulario “Resultados de la Auditoría”
- Formulario “Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas”

8.- DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS		REVISIÓN	N.- 00
	CODIGO: PG-05		FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 3
<p>CONTENIDO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DEFINICIONES 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5. RESPONSABILIDAD 6. REALIZACIÓN 7. ANEXOS 				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Cargo: Auditor Interno Nombre:		Cargo: Responsable de Calidad Nombre:		Cargo: Responsable de Calidad Nombre:
Firma:		Firma:		Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS CODIGO: PG-05	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3

1.- OBJETO:

Determinar las acciones necesarias para solucionar las No Conformidades Reales y/o Potenciales de Calidad.

2.- ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a los reportes de No Conformidad encontradas en las auditorías internas y externas.

3.- DEFINICIONES

- Acción Correctiva: acción que se toma para corregir una no conformidad existente con la finalidad de eliminarla definitivamente.
- Acción Preventiva: acción que se toma una acción para eliminar las causas de una no conformidad potencial.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito de la norma o criterio de auditoría.

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2008

5.- RESPONSABILIDAD

El Responsable de Calidad debe aprobar y hacer cumplir este procedimiento.

El personal de ASINFO debe comunicar al Responsable de Calidad sobre desviaciones existentes o potenciales que puedan afectar al SGC, analizar las posibles causas y proponer acciones correctivas/preventivas.

Los auditores del SGC son responsables de detectar la No Conformidades durante las auditorías.

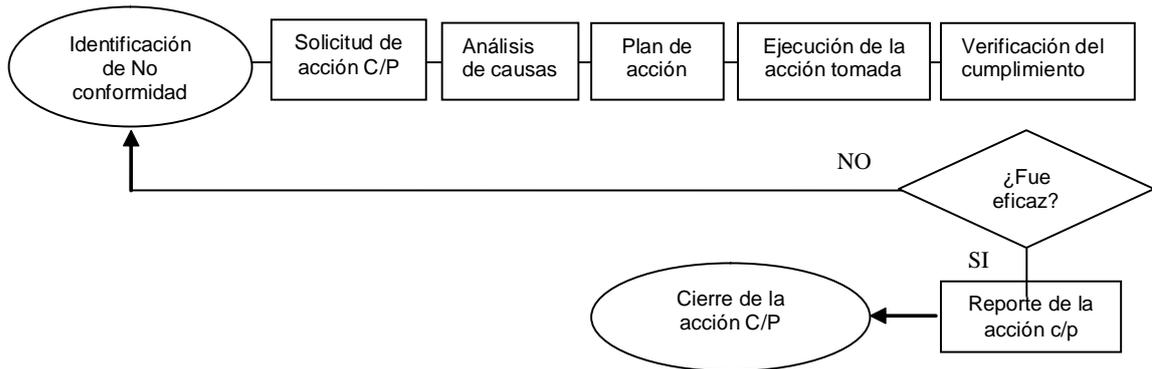
El Responsable de Calidad, en base a los reportes de No conformidad, es el encargado de abrir las Solicitudes de Acción Correctiva y/o Preventiva pertinentes.

El control de la documentación se lo hará en función del "Procedimiento para el control de la documentación", PG-01

	PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS CODIGO: PG-05	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

6.- REALIZACIÓN

La realización de este procedimiento se describe en el siguiente diagrama de flujo:



ESQUEMA DE REALIZACIÓN			
ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
Identificación de la no conformidad	Auditor	Análisis del reporte de No conformidad	Formulario "Reporte de No conformidad"
Solicitud acción C/P	Responsable de calidad	Apertura de la Solicitud	Solicitud de acciones C/P
Análisis de causas	Personal involucrado	Establece las causas	Solicitud de acciones C/P
Plan de acción	Personal involucrado	Determina las acciones	Solicitud de acciones C/P
Ejecución de la acción tomada	Responsable de calidad y personal	Ejecuta plan de acción	Formulario de acciones C/P
Verificación del cumplimiento	Responsable de calidad y personal	Revisa la eficacia con personal involucrado	Formulario de acciones C/P
Verificación de eficacia	Responsable de calidad y personal	Comparación de lo obtenido con lo planificado	Formulario de acciones C/P
Reporte de la acción C/P	Responsable de calidad		Formulario de acciones C/P
Cierre de la acción C/P	Responsable de calidad		Informe de acciones C/P

7. - ANEXOS:

- Formulario "Reporte de no-conformidad"
- Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas
- Formulario de Acciones Correctivas y/o Preventivas
- Informe de Acciones Correctivas y/o Preventivas

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COMPRAS DE INSUMOS Y SERVICIOS CODIGO: PG-06	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
5. EJECUCIÓN
6. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo: Auxiliar Administrativo Nombre:	Cargo: Asistente Administrativo Financiero Nombre:	Cargo: Gerente General Nombre:
Firma:	Firma:	Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COMPRAS DE INSUMOS Y SERVICIOS CODIGO: PG-06	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento describe las actividades que se realizan para el proceso de compras.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El alcance del presente procedimiento se aplica para la adquisición de de bienes y servicios para ASINFO e insumos para la venta.</p> <p>3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Compras ▪ Recibos de pagos por servicios y otros ▪ Facturas ▪ Actas de Entrega-Recepción ▪ Lista de Proveedores Calificados <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El Gerente General es el responsable de la aprobación del presente procedimiento. El Asistente Administrativo Financiero es el responsable de la revisión del presente procedimiento y tiene la autoridad para hacer cumplir el mismo. El Auxiliar Administrativo es el responsable de la elaboración del presente procedimiento. El control de la documentación y datos se lo hará de acuerdo al "Procedimiento para el control de documentación y datos", PG-01 El Asistente Administrativo Financiero es el responsable del control de ejecución del presente procedimiento.</p> <p>5.- EJECUCION:</p> <p>En la empresa ASINFO se realizan compras de bienes y servicios para ser utilizados por la empresa y adicionalmente se adquiere equipos de computación e insumos para venderlos logrando una rentabilidad.</p> <p>Es responsabilidad del Gerente General y el responsable de cada área elaborar anticipadamente, en los últimos meses del año un Plan Anual de Compras de bienes para la empresa que se aplicará en el año siguiente.</p> <p>El jefe de área elabora el pedido con las especificaciones técnicas que se requieren.</p> <p>El Auxiliar Administrativo es el encargado de solicitar cotizaciones para las adquisiciones a proveedores que consten en la Lista de Proveedores Calificados</p> <p>El Asistente Administrativo Financiero revisa las cotizaciones, elige la mejor opción para la compra y presenta la oferta al Gerente General para su aprobación.</p> <p>El Auxiliar Administrativo ejecuta la compra.</p>			

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE COMPRAS DE INSUMOS Y SERVICIOS CODIGO: PG-06	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

Definición de Compras.-

Revisión del Plan de Compras para definir las adquisiciones y tiempos de ejecución.
 Requerimientos de los clientes.
 Pago de servicios públicos y otros.

Cotizaciones.-

Análisis de las ofertas y elección.

Recepción del bien.-

Prueba del equipo por parte del equipo técnico.
 Firma de Acta de Entrega-Recepción que se registra en el “Registro de Actas entrega-recepción Compras” Rg-02.

Pago bien/servicio.-

Archivo de facturas y recibos de pago por servicios

6.- ANEXOS

Plan Anual de Compras
 “Registro del acta de entrega- recepción Compras” Rg-02
 Archivo de la Factura de Compra con su respectiva retención.

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA VENTAS DE SOFTWARE CODIGO: PG-07	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. EJECUCIÓN
7. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo: Auxiliar Administrativo Nombre:	Cargo: Asistente Administrativo Financiero Nombre:	Cargo: Gerente General Nombre:
Firma:	Firma:	Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA VENTAS DE SOFTWARE CODIGO: PG-07	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento describe las actividades que se realizan para el proceso de ventas de Software.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El alcance del presente procedimiento comprende el proceso de ventas desde el contacto con el cliente, la demostración del programa, y la venta del mismo mediante la firma de un contrato.</p> <p>3.- DEFINICIONES:</p> <p>Software: es el equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.</p> <p>4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cronograma de Ventas ASINFO <p>5.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El Gerente General es el responsable de la aprobación del presente procedimiento. El Asistente Administrativo Financiero es el responsable de la revisión del presente procedimiento y tiene la autoridad para hacer cumplir el mismo. El Auxiliar Administrativo es el responsable de la elaboración del presente procedimiento. El control de la documentación y datos se lo hará de acuerdo al “Procedimiento para el control de documentación y datos”, PG-01 El Asistente Administrativo Financiero es el responsable del control de ejecución del presente procedimiento. El vendedor ejecuta las actividades de venta del producto.</p> <p>6.- EJECUCION:</p> <p>En la empresa ASINFO se diseñan programas software que son aplicables a sistemas empresariales con la finalidad de optimizar el manejo y control de sus actividades administrativas, técnicas y contables.</p> <p>El Gerente General, el Asistente Administrativo Financiero y el equipo técnico, elaboran un Plan de ventas trimestral.</p> <p>El vendedor realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de iniciar el contacto con el cliente mediante visita, llamada telefónica o vía mail, hasta conseguir una cita para ofrecer el producto. • Realiza la visita para la demostración del programa de software al cliente. Registra esta actividad en el “Registro de visitas para la venta de Software” Rg-03. • Comunica al Asistente Administrativo Financiero si existe interés por parte del cliente para la adquisición del programa. • Efectúa el cobro de la factura por la venta del producto. 			

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA VENTAS DE SOFTWARE</p> <p>CODIGO: PG-07</p>	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

7.- ANEXOS

“Registro de visitas para venta de Software” Rg-03
Plan de ventas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTABILIDAD INTERNA DE ASINFO		REVISIÓN	N.- 00
	CODIGO: PG-08		FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 3
<p>CONTENIDO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5. EJECUCIÓN 6. ANEXOS 				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Cargo: Contador General		Cargo: Contador General		Cargo: Gerente General
Nombre:		Nombre:		Nombre:
Firma:		Firma:		Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTABILIDAD INTERNA DE ASINFO CODIGO: PG-08	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento describe las actividades que se realizan para la ejecución contable de ASINFO</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El alcance del presente procedimiento se aplica para conocer los pasos que se deben seguir para llegar a obtener información financiera real de la actividad comercial que realiza ASINFO.</p> <p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas de Compra. ▪ Facturas de Ventas. ▪ Roles de Pago. ▪ Comprobantes de Egreso y Chequera de la Empresa. <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El Contador General es el responsable de revisión del presente procedimiento. El Contador General es el responsable de la elaboración del presente procedimiento. El Contador General es el responsable del control de ejecución del presente procedimiento. El Asistente Contable es el responsable de la ejecución de varios puntos que se detallan en este procedimiento.</p> <p>5.- EJECUCION:</p> <p>El departamento de Contabilidad de una Empresa es de suma importancia ya que en este se revisa toda la parte operativa de la empresa, y es el encargado de entregar la información financiera a la Gerencia General para la toma de decisiones.</p> <p>El Asistente Contable es el responsable de la revisión de las compras ingresadas al sistema contable por parte del Auxiliar Administrativo. Esta revisión involucra que estén bien las cuentas contables afectadas. Debe estar correctamente realizada la retención.</p> <p>El Asistente Contable es el encargado de revisar la afectación contable de todos los procesos que realiza en el sistema el Auxiliar Administrativo como es emisión de facturas, emisión de pagos, recepción de cobros.</p> <p>El Auxiliar Administrativo es el encargado de elaborar los roles de pago y realizar la emisión de los mismos previa revisión del Asistente Contable, el mismo que también estará a cargo de la revisión de la afectación contable de roles.</p> <p>El Asistente Contable estará a cargo de la elaboración de Impuestos para el S.R.I. los mismos que serán enviados previa revisión del Contador General.</p> <p>Los Estados Financieros serán revisados mensualmente por el Contador General para la verificación del buen manejo contable o por lo contrario para la toma de medidas precautelares.</p>			

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTABILIDAD INTERNA DE ASINFO CODIGO: PG-08	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

6.- ANEXOS

- Archivo de Impuesto del S.R.I.
- Archivo de Estados Financieros de los clientes.
- Archivo de Planillas de I.E.S.S.
- Archivo de Documentos contables. (ingresos, egresos, diarios)

 <p>Asinfo ASESORES INFORMATICOS Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE SOPORTE CONTABLE TRIBUTARIO A CLIENTES EXTERNOS		REVISIÓN	N.- 00
	CODIGO: PG-09		FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 3
<p>CONTENIDO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5. EJECUCIÓN 6. ANEXOS 				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO
Cargo: Contador General Nombre:		Cargo: Contador General Nombre:		Cargo: Gerente General Nombre:
Firma:		Firma:		Fecha y firma:

	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE SOPORTE CONTABLE TRIBUTARIO A CLIENTES EXTERNOS	REVISIÓN	N.- 00
	CODIGO: PG-09	FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3
<p>1.- OBJETO: El presente procedimiento describe las actividades que se realizan para el servicio del soporte contable tributario a clientes externos.</p> <p>2.- ALCANCE: El alcance del presente procedimiento se aplica para conocer los pasos que deben seguirse para dar el soporte contable tributario a clientes externos de ASINFO.</p> <p>3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Búsqueda de clientes. ▪ Envío y negociación de ofertas a futuros clientes. ▪ Firma del contrato del servicio una vez llegado a un acuerdo con el cliente. ▪ Realizar las labores con el cliente de acuerdo al contrato firmado. <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: El Contador General es el responsable de revisión del presente procedimiento. El Asistente Contable es el responsable de la ejecución de todos los pasos que se detallan en el contrato realizado por el cliente. El Contador General es el responsable de la elaboración del presente procedimiento. El Contador General es el responsable del control de ejecución del presente procedimiento.</p> <p>5.- EJECUCION: En la empresa ASINFO realiza el soporte contable tributario a clientes externos tratando de lograr una rentabilidad con este servicio.</p> <p>El Contador General es el responsable de la negociación con los clientes. Es decir de realizar la propuesta y negociarla hasta llegar a un acuerdo con el cliente y emitir el contrato de servicios profesionales.</p> <p>Es responsabilidad del Asistente contable que se haga cargo del cliente, en cumplir con todos los pasos a realizarse según el contrato estipulado con el cliente. Esto es visitas a los clientes, entrega de documentación, envío de impuestos, entrega de Estados Financieros etc.</p> <p>El Asistente Contable encargado es el responsable de revisar que el cliente no tenga novedades con los entes de control como son S.R.I., I.E.S.S, Superintendencia de Compañías , Municipio.</p> <p>El Contador General es el responsable de realizar una revisión trimestral de cada uno de los clientes para constatar que la gestión des Asistente contable se esté llevando de la mejor manera.</p> <p>Se realizará una reunión mensual entre el cliente el asistente contable y el contador general, esta es para revisar si hay alguna novedad del cliente sobre el trabajo realizado en ese mes.</p> <p>El Asistente Contable a cargo realizará la revisión de Balances mensualmente para confirmar que las cuentas de los mismos no tengan novedades.</p>			

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	<p>PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE SOPORTE CONTABLE TRIBUTARIO A CLIENTES EXTERNOS</p> <p>CODIGO: PG-09</p>	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

Recuperación de Cartera.-

Una vez emitida la Factura por el Auxiliar Administrativo el Contador General es el encargado de hacer la gestión de cobro con el cliente.

6.- ANEXOS

- Archivo de Impuesto del S.R.I.
- Archivo de Estados Financieros de los clientes.
- Archivo de Planillas de I.E.S.S.
- Archivo de Documentos contables.

	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES CODIGO: PG-10		REVISIÓN	N.- 00
			FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 3
CONTENIDO 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5. REALIZACIÓN 6. ANEXOS				
ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
Cargo: Responsable de Calidad Nombre:	Cargo: Responsable de Calidad Nombre:	Cargo: Gerente General Nombre:		
Firma:	Firma:	Fecha y firma:		

	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	REVISIÓN	N.- 00
	CODIGO: PG-10	FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 3

1.- OBJETO:

El presente procedimiento determina la forma para llevar a cabo la evaluación inicial y continuada de los proveedores, para asegurar que cumplan con los requisitos especificados por ASINFO.

2.- ALCANCE:

El presente procedimiento se aplica a todos los proveedores de productos y servicios que pueden afectar a la calidad del producto/servicio que ofrece la organización.

3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Manual de Calidad. Apartado 7.4.1

4. - RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

El Responsable de Calidad es el encargado de la evaluación inicial y continuada de los proveedores, de la aprobación o rechazo de ellos y de la actualización del Listado de Proveedores Calificados por ASINFO.

5. - REALIZACIÓN:

5.1. Evaluación Inicial

El Responsable de Calidad realiza la evaluación inicial de los proveedores, para ello cuenta con la ayuda de las personas del área técnica, que le entregan la información necesaria sobre un determinado proveedor. Registro: Ficha de Evaluación de Proveedor.

La evaluación inicial se lleva a cabo por uno o por varios de los siguientes métodos:

Datos históricos: El Responsable de Calidad recopila información acerca de los posibles problemas ocasionados por el proveedor en los últimos servicios o suministros. El criterio a seguir para aprobar a un proveedor por este método es que no exista evidencia de que se han producido problemas que ocasionaron una reclamación de cliente o incidente interno grave.

Certificación: Quedan aprobados automáticamente aquellos proveedores que demuestren que su organización cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado. El Responsable de Calidad solicita en este caso una copia vigente del certificado.

Suministros o servicios de prueba: Se solicita al proveedor un suministro/s o servicio/s de prueba y el Responsable de Calidad realiza una valoración del mismo tras el periodo de prueba.

Cuestionario de evaluación: Consiste en el envío al proveedor de un cuestionario de evaluación en el que se le pregunta sobre aspectos de su funcionamiento y sobre su capacidad. Posteriormente se realiza una valoración por parte del Responsable de Calidad.

5.2. Listado de proveedores calificados

Si un proveedor es aprobado, el Responsable de Calidad lo incluye en el Listado de Proveedores, registrando los siguientes datos: nombre, productos o servicios para los que está aprobado, fecha de alta en el listado, fecha de la última evaluación y posibles observaciones. El Responsable de Calidad actualiza el citado Listado cada tres meses.

El mantenimiento del nivel de calidad de un proveedor se verifica mediante la evaluación continuada de los suministros y de los servicios prestados. Para ello se elabora Informes de Incidencias con Proveedor y las Reclamaciones de cliente que afecten a un proveedor. El Responsable de Calidad lleva a cabo anualmente la evaluación continuada de todos los proveedores, de la siguiente forma:

Los proveedores a los que no se les haya abierto ningún informe de incidencias quedan aprobados automáticamente para el año siguiente.

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES CODIGO: PG-10	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	3 de 3

Los proveedores a los que se les haya abierto uno o más informes de incidencias son evaluados según la importancia del suministro o servicio y, por tanto, mantenidos o excluidos según criterio del Responsable de Calidad, y del equipo técnico que ha solicitado sus servicios.

Los resultados de la evaluación continuada se reflejan en la Ficha de Evaluación de Proveedor.

6.- ANEXOS:

- a. LISTADO DE PROVEEDORES CALIFICADOS
- b. FICHA DE EVALUACIÓN AL PROVEEDOR
- c. INFORME DE INCIDENCIAS A PROVEEDORES

	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CODIGO: PG-11		REVISIÓN	N.- 00
			FECHA	2011-06-13
			HOJA	1 de 2
<p>CONTENIDO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETO 2. ALCANCE 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5. REALIZACIÓN 6. ANEXOS 				
ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
Cargo: Responsable de Calidad Nombre:	Cargo: Responsable de Calidad Nombre:	Cargo: Gerente General Nombre:		
Firma:	Firma:	Fecha y firma:		

	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CODIGO: PG-11	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-13
		HOJA	2 de 2
<p>1.- OBJETO:</p> <p>El presente procedimiento se aplica para la realización de encuestas a clientes con la finalidad de evaluar su satisfacción respecto a los servicios prestados.</p> <p>2.- ALCANCE:</p> <p>El presente procedimiento se aplica a todos los procesos que se desarrollan en la empresa ASINFO.</p> <p>3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Calidad. Apartado 8.2 <p>4. - RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</p> <p>El Responsable de Calidad es el encargado de elaborar las encuestas y de seleccionar el grupo de clientes a quienes se va a aplicar. El Gerente General aprueba estos documentos.</p> <p>5. - REALIZACIÓN:</p> <p>5.1. Elaboración de encuestas</p> <p>El Responsable de Calidad elabora las encuestas para evaluar permanente y periódicamente a los clientes y obtener información acerca del nivel de aceptación. El Gerente General revisa, modifica si es necesario y aprueba las encuestas antes de su aplicación.. Las encuestas debe contener la información que se crea importante para conocer la situación de la empresa ante sus clientes.</p> <p>5.2. Selección de la muestra de clientes</p> <p>El Responsable de Calidad selecciona el grupo de clientes que debe ser por lo menos el 80% de los clientes que toman permanentemente los servicios de ASINFO, al 30% de los clientes que utilizan los servicios medianamente y un 10% a los clientes que operan con la empresa de vez en cuando.</p> <p>En la siguiente evaluación se debe repetir por lo menos al 20% de los encuestados para observar los cambios.</p> <p>5.3. Análisis de los resultados obtenidos</p> <p>El responsable de calidad analizará tomando la media de los Índices de Satisfacción de los Clientes (ISC) de todas las encuestas recibidas será el ISC definitivo.</p> <p>También valorará horizontalmente cada una de las preguntas realizadas en las encuestas obteniendo el ISC medio para cada una de las preguntas de la encuesta. Los ISC medios de cada una de las preguntas conformarán el Perfil de Satisfacción de los clientes.</p> <p>5.4. Evaluación y comunicación de los resultados obtenidos.</p> <p>Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, el Responsable de Calidad informará a la Gerencia General y a los empleados, con la finalidad de tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar el servicio.</p> <p>6.- ANEXOS:</p> <p>Modelo de encuesta para Satisfacción del cliente.</p>			

	INSTRUCCIONES PARA ATENCIÓN AL CLIENTE CODIGO: I-01	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-09
		HOJA	1 de 1

1.- OBJETO

El presente documento describe las acciones que debe realizar el Auxiliar Administrativo atendiendo de manera ágil y efectiva a los requerimientos de los clientes que se contactan con ASINFO con la finalidad de comprar algún bien, servicio o soporte técnico.

2.- INSTRUCCIONES

2.1 Atención de llamada telefónica

Para el cliente nuevo:

- Informar sobre la atención, servicios y costos.
- Crear una cuenta.
- Coordinar la de visita con el cliente.
- Direcccionar la atención a alguna persona del equipo técnico.

Para el cliente de ASINFO:

- Ingresar indirectamente la incidencia, si no ha ingresado directamente al sistema.
- Coordinar la visita del equipo técnico si la clase de incidencia lo requiere.
- Mantener informado al cliente sobre el paquete horas, si está por agotarse.

2.2 Atención permanente

El Auxiliar Administrativo debe:

- Mantener informado telefónicamente al cliente sobre la atención de la incidencia, para ello obtiene la información del sistema de control que maneja un cuadro por colores según el estado de avance de atención de la incidencia.
- Mantener informado al cliente sobre el paquete/horas, si está por agotarse.

3.-ANEXOS:

“Registro de Visita Técnica al Cliente” Rg-04
 Sistema de Control de Incidencias (Sistema Informático)
 Registro digital de atención Paquete/horas

	INSTRUCCIONES PARA NÓMINA DE PAGOS CODIGO: I-02	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-09
		HOJA	1 de 1

1.- OBJETO

Las presentes instrucciones, describen las actividades a realizarse para elaborar los roles de pago del empleado una vez por mes.

2.- INSTRUCCIONES

En el caso del personal técnico, el primer paso es la revisión del “Registro de Visita Técnica al Cliente” Rg-04, para el cálculo de liquidación por gastos de transporte y la Gerencia debe autorizar este pago.

Debe revisarse la cuenta contable de los sueldos que se va a pagar.

2.1 En la elaboración del rol de pagos se considera la revisión de los siguientes puntos:

- Planilla del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)
- Tiempos de vacaciones o permisos
- Descuentos de ley
- Otros descuentos (Insumos por cuenta de ASINFO)

2.2 Impresión del rol de pagos

3.-ANEXOS:

“Registro de Visita Técnica al Cliente” Rg-04
 Archivo Planillas IESS

 <p>Tecnología a su Alcance.....</p>	INSTRUCCIONES PARA LA FACTURACIÓN CODIGO: I-03	REVISIÓN	N.- 00
		FECHA	2011-06-09
		HOJA	1 de 1

1.- OBJETO

Las presentes instrucciones, describen las actividades a realizarse para elaborar las facturas.

2.- INSTRUCCIONES

El Asistente Administrativo Financiero crea una cuenta si se trata de un cliente nuevo, con los datos y referencias personales.

El cliente debe comunicar vía mail la aceptación del valor a pagar por el servicio.

2.1 Soporte técnico

El valor de la factura debe considerar los siguientes parámetros:

- Servicio técnico aplicado
- Clasificación de atención: incidencia(vía internet) / visita técnica
- Tiempo empleado en el servicio. Se aplica valor/hora

Esta información es entregada por el personal técnico responsable de la atención en cada caso.

2.2. Venta de Software, Hardware o insumos

El cliente debe confirmar vía mail la aceptación del valor a pagar, previa la elaboración de la factura.

Se firma un Acta de entrega-recepción del bien, la cual queda registrada en el "Registro de Actas entrega-recepción Ventas" Rg-06

2.3 Recuperación de cartera

El Auxiliar Administrativo, una vez por semana realiza llamadas telefónicas a los clientes que tienen un saldo pendiente por pagar a la empresa, si el resultado de la gestión es favorable, comunica al Asistente Administrativo Financiero para la elaboración de la factura correspondiente.

El Auxiliar Administrativo es el encargado de archivar las órdenes de retención generadas en este proceso.

3.-ANEXOS:

"Registro de Actas entrega-recepción Ventas" Rg-06.

Archivo de retenciones

Anexo: Registros

<p>EMPRESA ASINFO REGISTRO DE NO CONFORMIDAD</p>			
<p>Contenido: RG-01 PG-03 PRODUCTO NO CONFORME</p>			
<p>Fecha.....</p>		<p>Área.....</p>	
<p>Descripción de la no conformidad:</p>			
<p>Causas:</p>			
<p>Cómo se ha resuelto:</p>			
<p>Responsable:</p>			
<p>Seguimiento:</p>			
<p>Fecha</p>	<p>Acción</p>	<p>Resultado</p>	<p>Realizado por</p>
<p>Cierre:</p>			
<p>Responsable:</p>			

<p>EMPRESA ASINFO REGISTRO ACTA ENTREGA RECEPCIÓN-COMPRAS</p>				
<p>Código: RG-02 PG-06 GESTIÓN DE COMPRAS</p>				
<p>Fecha</p>	<p>Proveedor</p>	<p>N° Acta</p>	<p>Firma ASINFO</p>	<p>Firma Proveedor</p>

EMPRESA ASINFO
REGISTRO VISITA PARA VENTA DE SOFTWARE
Código: RG-03
PG-07 VENTAS DE SOFTWARE

Fecha:
Hora:
Cliente:
Dirección:
Teléfono:
Características del programa:

Firma del cliente:.....

EMPRESA ASINFO
REGISTRO VISITA TÉCNICA
Código: RG-04
I-02 Instructivo Nómina de pagos

Fecha:
Hora:
Cliente:
Dirección:
Teléfono:
Atención técnica:.....

Tiempo:

Firma del cliente:.....

EMPRESA ASINFO REGISTRO CURSOS DE CAPACITACIÓN			
Código: RG-05			
Cláusula 6.2.2			
FECHA.....			
CURSO.....			
HORAS DE ASISTENCIA			
TEMA:			
LUGAR:			
LISTA DE ASISTENTES			
NOMBRE	ÁREA	FIRMA	EVALUACIÓN

EMPRESA ASINFO REGISTRO ACTA ENTREGA RECEPCIÓN-VENTAS				
Código: RG-06				
I-03 INSTRUCCIONES PARA FACTURACIÓN				
Fecha	INSUMO/SERVICIO	N° Acta	Firma ASINFO	Firma Proveedor

EMPRESA ASINFO REGISTRO PRUEBAS VALIDACIÓN DE SOFTWARE					
Código: RG-07					
Cláusula: 7.3.6					
Fecha	Código Software	Pruebas funcionalidad		Ajuste técnico	Resultado
		Satisfactorio	No Satisfactorio		