	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	1

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto proporcionar un panorama general del Sistema de Gestión de Calidad de **SERVINFORMACION**., en el cual se puede apreciar la estructura de la compañía, contexto de la compañía, los procesos y procedimientos que la conforman y su interacción, la política de calidad y los objetivos de calidad asociados, el alcance del sistema y el mapa de procesos.

A través de la información documentada, se describe la operación, la responsabilidad y los métodos de control de los procesos y es referencia para todos los colaboradores en el sentido de alcanzar las metas y objetivos de la Dirección de la compañía


2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados a continuación son tomados como referencia indispensable para la aplicación del presente documento:

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario
 ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- *Información documentada*. información requerida para ser controlada, mantenida y retenida por la organización y el medio en el que está contenido.
- *Mapa de proceso*. Gráfica que muestra la interacción entre proveedores, procesos y clientes.
- *Acción correctiva*: Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- *Corrección*: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- *Acción de Mejora*: Acción encaminada a identificar oportunidades de mejora en los procesos con el fin de optimizarlos, aumentando su capacidad para cumplir con los requisitos y evidenciándose con los resultados obtenidos.
- *No conformidad*: incumplimiento de un requisito.
- *Riesgo*: Es “la proximidad voluntaria o inconsciente a una situación de peligro”. Es la exposición al peligro o a circunstancias que nos puedan generar daño o consecuencias. El riesgo es el efecto (positivo o negativo) de un evento o serie de eventos que puede ocurrir en uno o varios lugares. Se calcula a partir de la probabilidad del evento convirtiéndolo en un problema y el impacto que tendría

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	2

(riesgo = Probabilidad X Impacto). Es la “combinación de probabilidad y consecuencia de un evento”.

- *Partes interesadas*: Todo aquél que se vea o pueda ver afectado por la gestión de la organización. Individuos dentro de la Organización (Empleados, Visitantes, Contratistas), Quienes tomen decisiones, Sindicato, Instituciones financieras, Compañías de seguros, Clientes y Sociedad en general.

Y demás definidas en la ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. La compañía y su contexto

SERVINFORMACION, es una empresa que nace en 1999 como el resultado del esfuerzo y dedicación de un grupo de profesionales especializados y dedicados a diferentes áreas de la consultoría, la recolección de información e implementación de Sistemas de Información Geográfica (SIG). Es líder en georreferenciación. Presta servicios profesionales en diferentes proyectos relacionados con georreferenciación y sistemas de información geográfica, localización inteligente además es integrador tecnológico de diferentes casas de productos geográficos de reconocimiento a nivel mundial. lo que permite estar a la vanguardia de nuevas tecnologías introduciendo en nuestros productos y servicios en ML, BigData, Ai, desarrollos en la nube.

La razón social actual es, INFORMACION LOCALIZADA S.A.S. Sigla SERVINFORMACION Nit: 830.062.674-0,, el domicilio principal está ubicado en Bogotá, Barrio el Polo Calle 84 N° 24-78, teléfono PBX 2562030; Página web www.servinformacion.com correo electrónico: servinformacion@servinformacion.com.

4.2. Contexto Interno


La misión

“Somos una empresa que al ordenar y enriquecer la información utilizando localización inteligente, transformamos y generamos valor creando soluciones de innovación de alto impacto, garantizando la rentabilidad y auto sostenibilidad en el tiempo que nos permita ofrecer a clientes, socios y colaboradores crecer dentro de la empresa”.

Esto implica, que la compañía debe procurar mantener la información actualizada para orientar las soluciones que se entregan al cliente final

La visión

Nota: Este documento se considera controlado y está exhibido en medio magnético en la plataforma. Toda impresión no autorizada de estos o el acceso en medio magnético diferente a la plataforma, se considera no controlada.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	3

“Evolucionar nuestros modelos de negocios a servicios de información, con soluciones replicables y rentables de alto impacto. Esto puede incluir alianzas y actuar como catalizador de nuevos proyectos”.

Esto obliga a que la compañía mantenga un alto compromiso de innovación y estar a la vanguardia de la tecnología.

Los Valores Corporativos

Para cumplir con la misión y la visión, Servinformación fomenta y promueve con todos los colaboradores, socios, clientes y proveedores los valores corporativos:

Honestidad Felicidad en el trabajo Compromiso social Innovación	Trabajo en equipo Respeto Lealtad Compromiso
--	---

Se propende porque los colaboradores se sientan en familia, que puedan transmitir lo que piensan a todo nivel, que haya sentido pertenencia, conocimiento de los productos y de sus éxitos INTELIGENCIA EMOCIONAL que se desarrolla con una comunicación constante.


El reconocimiento que tiene la compañía en los diferentes sectores de la economía, permite generar confianza en nuestros clientes, la cual se mide periódicamente con la encuesta de satisfacción de clientes conservando nuestras metas.

4.3. Contexto Externo

El ambiente tecnológico está en constante cambio e innovación que influyen permanentemente en el desempeño de las actividades de la industria, lo que lleva al sector a mantener sus productos y procesos a mantenerse a la vanguardia de estos cambios.

Para SERVIFORMACION la información es “oro” para las empresas que hoy en día buscan crecimiento y un mejor servicio al cliente, la localización inteligente tiene usos muy importantes para la toma de decisiones en las diferentes áreas estratégicas de las compañías.

La prestación de los servicios como una solución SSaS, permite a las organizaciones una reducción de costos y fácil acceso frente a los servicios tradicionales, así como también

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	4

una apertura a mercados nacionales e internacionales, aumentando la integración de servicios replicables en plataformas en la nube, no obstante, monitoreando la competencia que crece también con esta situación.

A su vez la globalización, permite que se genere un acceso para realizar alianzas estratégicas con empresas que actualmente tienen reconocimiento mundial en manejo de información que unido al conocimiento de Servinformación brinde un impacto de valor agregado a esta información y un reconocimiento en la industria.

El capital humano, es una variable muy importante en el desarrollo de las actividades productivas por lo que merece un constante monitoreo del mercado laboral que involucre la mejor capacitación y ánimo investigativo para fomentar la innovación.

La determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica están descritas en P-DI-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

4.4. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas


Servinformación, realizó un estudio para determinar aquellas partes interesadas que le son pertinentes y como consecuencia, identifica las necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas, de tal manera de poder satisfacerlas dentro de la posibilidad de la empresa las cuales se describen en el P-DI-01-R03 MATRIZ IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS

La determinación de las partes interesadas y los requisitos pertinentes de los mismos se encuentra definida en P-DI-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El manual describe los elementos y la estructura del sistema de gestión de calidad, los procesos identificados, sus productos/servicios e interrelaciones, mediante los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001:2015. (ver mapa de procesos), con la siguiente aplicabilidad al sistema de gestión de la calidad:

“Prestación de servicios profesionales en diseño, desarrollo, comercialización y consultoría de sistemas de información geográfica, localización inteligente, inteligencia de datos, soluciones en tecnologías de la información y recolección de información.”

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	5

6. APLICABILIDAD

Los siguientes numerales de la norma no son aplicables debido a la naturaleza de la organización y el rango de actividades de la misma; estos aspectos no afectan la capacidad o responsabilidad de la empresa para proporcionar productos/servicios conformes y mejorar la satisfacción del cliente.

Los Recursos de seguimiento y medición (numeral 7.1.5.2): la empresa no requiere emplear el monitoreo o equipos de medición para demostrar que los productos y servicios cumplen con los requisitos, pues se trata de productos y servicios que no requieren aplicar actividades de seguimiento y medición a través de equipos de medición, por lo tanto, tampoco es aplicable la trazabilidad y gestión metrológica.


7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

SERVINFORMACION, ha establecido, documentado, implementado y mantiene actualizado su Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

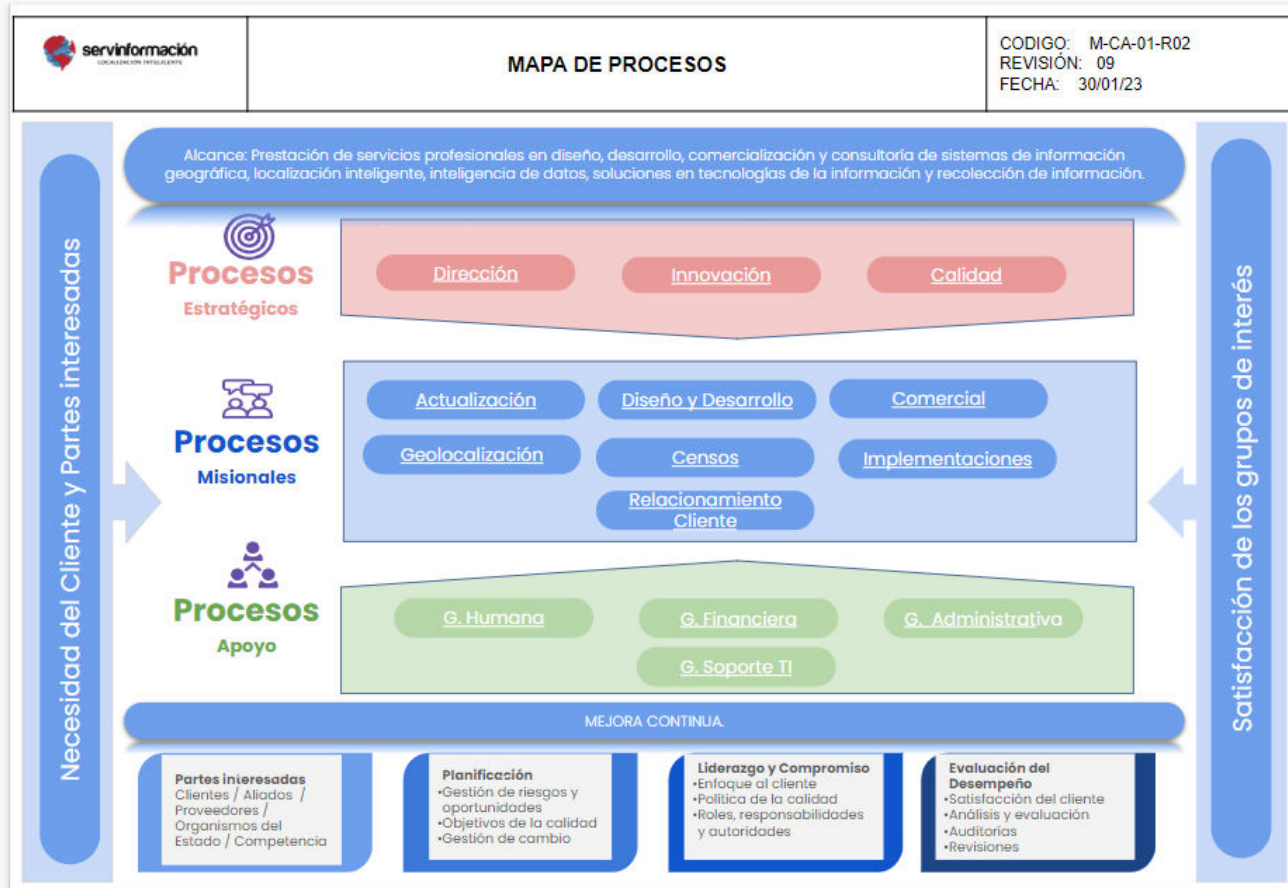
Servinformación ha determinado un mapa de procesos que muestra la interacción entre los diferentes procesos, desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la satisfacción de sus necesidades. El mapa consta de tres tipos de proceso:

Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Apoyo
<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección ● Calidad ● Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualización ● Geolocalización ● Implementaciones ● Diseño y Desarrollo ● Censos ● Comercial ● Relacionamiento con el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestion Humana ● Gestión Financiera ● Gestión Administrativa ● Gestión Soporte IT


El sistema garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente proporcionando información y determinando los recursos necesarios para estos procesos, permite identificar los riesgos y oportunidades y la mejora continua con una planificación del sistema de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	6

Para todos los procesos existen las caracterizaciones respectivas, donde se observan las partes interesadas, sus recursos, ingresos, salidas, responsables, seguimiento y medición al proceso. Registro M-CA-01-R02 MAPA DE PROCESOS



Los documentos manejados por el Sistema de Gestión de Calidad están estructurados de la siguiente manera y en orden jerárquico:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	7



El Líder de calidad distribuye los documentos hasta los niveles que considere necesario. El Líder o Jefe de cada proceso tiene acceso a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los registros necesarios para realizar el proceso eficientemente.

8. LIDERAZGO

8.1. Liderazgo y Compromiso

La Dirección mantiene su compromiso con el sistema de gestión de calidad y su mejora continua, ratificando la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la compañía y la estrategia organizacional.


Además, se asegura que estén disponibles los recursos necesarios para el sistema comunicando constantemente la importancia en diferentes canales como la intranet corporativa, comunicados internos, servinews y currents.

Anualmente, se lleva a cabo la revisión del sistema de gestión de calidad, el cual se registra en acta y condensa la información de cada proceso asegurando los resultados previstos y la eficacia del sistema promoviendo la mejora.

8.2. Enfoque al Cliente

Para SERVIFORMACIÓN, el cliente es el enfoque central de las operaciones por lo que lo desde la misión propendemos para “brindarle soluciones de alto impacto y rentabilidad” lo que materializa la satisfacción de sus necesidades.

Lo anterior se asegura, al conocer y establecer los requisitos del cliente, verificando su conformidad frente a los bienes y servicios entregados por medio de actas de entrega y las solicitudes recibidas a través de la web que permite atender quejas y sugerencias.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	8

Anualmente, se realiza una encuesta de satisfacción para establecer la imagen de la compañía en el mercado y poder establecer los riesgos y oportunidades que puedan afectar los bienes y servicios y aumentar la capacidad de satisfacción del cliente.

8.3. Política de Calidad

SERVINFORMACION considera que la calidad en la prestación de servicios profesionales en soluciones de tecnología, localización inteligente y recolección de información para nuestros clientes es una parte fundamental de nuestro negocio. Por ello, asumimos el compromiso de desarrollar nuestras actividades manteniendo altos estándares de calidad y satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes y demás partes interesadas a través de la mejora continua de nuestros procesos.

Servinformacion se compromete con el cumplimiento de nuestra política basado en los siguientes objetivos macro:

- Proporcionar bienes y servicios de calidad a nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades.
- Cumplir los tiempos de entrega establecidos en las órdenes de trabajo.
- Adquirir bienes y servicios de calidad satisfactoria y entrega oportuna.
- Fortalecer las competencias laborales del personal
- Preservar el Sistema de Gestión de Calidad dentro de un proceso de mejoramiento continuo.

Con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una compañía competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos, ha establecido dentro de su direccionamiento estratégico un Sistema de Gestión de Calidad, mediante el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas, asegurando su satisfacción a través de la mejora continua de nuestro sistema de gestión.


La Alta Gerencia destinará los recursos necesarios para el aseguramiento y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad. La presente Política será divulgada, publicada en la Empresa y entendida por todo el personal.

8.4. Roles, Responsabilidades y Autoridad


8.4.1. Responsabilidad y Autoridad

Servinformación, mantiene una estructura organizacional definiendo las líneas de autoridad descritas en el documento D-GH-02 – Organigrama, el cual está a disposición

Nota: Este documento se considera controlado y está exhibido en medio magnético en la plataforma. Toda impresión no autorizada de estos o el acceso en medio magnético diferente a la plataforma, **se considera no controlada.**

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	9

de colaboradores y partes interesadas. Las responsabilidades y autoridades se definen y consignan en el M-GH-01 MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES.


	ORGANIGRAMA	Código	D-GH-02
		Fecha	Revisión 05
		Pag.	01-Jun-2022
			1/1



8.4.2. Alta dirección

La Dirección de Servinformación, ha designado como representante a la Gerente Administrativa, delegando en esta la responsabilidad y autoridad necesaria para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos para el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- Asegurar de que los procesos están generando y proporcionado las salidas previstas
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Propiciar la toma de decisiones para abordar los riesgos y oportunidades
- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la compañía.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	10

- Asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

9. PLANIFICACIÓN

9.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización ha establecido una metodología para identificar, evaluar, calificar y controlar los riesgos organizacionales, de acuerdo a los parámetros de la NTC ISO 31000, aplicados al Sistema de gestión de la calidad.

Para este propósito, se elaboró un procedimiento que debe ser aplicado en todos los procesos y proyectos de la organización. (P-CA-06 DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES).

Como resultado de la aplicación del procedimiento se genera la matriz de riesgos corporativa.


9.2. Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

La Dirección de Servinformación, en forma conjunta con responsables de áreas, determina distintos indicadores y objetivos de calidad y gestión, para los distintos procesos de la compañía.

El análisis histórico de indicadores junto con los planes de acción determina las bases para la determinación de los objetivos a alcanzar en cada uno de los procesos definidos.

Los objetivos definidos son coherentes con la Política de calidad, teniendo en cuenta los requisitos aplicables y significativos para la conformidad de los productos y servicios, estableciendo la metodología para la forma de cálculo y evaluación de resultados, planificación de acciones y recursos involucrados, responsables de ejecución y metas descrito en I-CA-01 ANÁLISIS DE DATOS.

Cada indicador/ objetivo es gestionado por el área responsable mensualmente o según la frecuencia establecida.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	11

9.3. Planificación de los Cambios


Cuando se determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada. En primer lugar, se identifican los cambios con base en los siguientes criterios:

- Empezar una nueva actividad / tarea
- Re-comenzar una actividad / tarea conocida que no ha ocurrido por cierto tiempo
- Nuevo personal que incluya nuevos cargos dentro de la empresa
- Nuevo rol o lugar de trabajo, es decir una nueva sede
- Nuevas tecnologías o adecuación en la existente
- Nuevo proceso, cambios en las políticas actuales
- Cambios en requisitos del cliente, legales
- Cambios en las condiciones de trabajo (ejemplo: cambio de temporada o inicio del turno de noche)
- Eficacia de las medidas de intervención de las matrices de riesgos y de aspectos de mejora

Una vez identificado el cambio, se procede a documentar en acta de reunión que contenga como mínimo: el propósito del cambio, el impacto y los beneficios esperados. Posteriormente, la alta dirección de la empresa a través de los líderes de proceso estudia la factibilidad del cambio, evaluando la viabilidad del mismo y determinando si el cambio puede traer consecuencias adversas.

En caso de aprobación del cambio, se procederá a realizar un plan de trabajo, definiendo responsables, actividades y fechas con el fin de garantizar que el cambio se realice de la mejor forma, se desarrolle de manera controlada y minimice los impactos en la empresa, de tal forma que se cuenten con los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades y el cumplimiento de las fechas establecidas.

Finalmente, la alta dirección en cabeza de los líderes de proceso, establecerán si se dio cumplimiento a las actividades definidas y por ende se realizó con éxito el cambio previamente aprobado, evaluando los documentos soporte que permitan concluir sobre la implementación del cambio. En caso de que se identifique cualquier desviación de este procedimiento y de los criterios del cambio aprobados, se deberán levantar las acciones de mejora que correspondan.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	12

10. APOYO

10.1. Recursos

Servinformación determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo definido en P-DI-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Personas

Servinformación determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos. Ver M-CA-01-R02 MAPA DE PROCESOS, M-GH-01 MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES y D-GH-02 – Organigrama.

Infraestructura

Servinformación determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios que llega al cliente.

Ambiente para la operación de los procesos


Servinformación determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos.

Recursos de seguimiento y medición

El numeral 7.1.5.2 no es aplicable de acuerdo a las justificaciones expuestas en el numeral de Aplicabilidad.

Conocimientos de la organización

Servinformación proporciona los conocimientos para facilitar la operación de los procesos de tal forma que se asegure la conformidad de los productos y servicios a través del programa de formación, basándose tanto en fuentes internas como externas siguiendo lo descrito en P-GH-01 SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN Y P-GH-05 PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y PLAN CARRERA Adicionalmente, se cuentan con procedimientos específicos para la elaboración de los productos y servicios.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	13

Como mecanismos de identificación de nuevos conocimientos, frente a las necesidades y tendencias cambiantes, la empresa considera las siguientes fuentes: resultados de evaluación de desempeño, reuniones de los comités, análisis DOFA, revisiones por la dirección, resultados de auditorías internas y externas, cambios tecnológicos entre otros. Adicionalmente, a través de la gestión de los proyectos por medio de la metodología definida de PMO, establece como elemento relevante “las lecciones aprendidas”, herramienta principal para corregir los errores o desviaciones de los proyectos que no fueron planificadas, y cuyo propósito es adquirir los conocimientos necesarios para que estas situaciones no vuelvan a ocurrir. Finalmente, se tiene establecido que cuando se proporcionen capacitaciones externas a personal de la empresa, esta debe retroalimentar los conocimientos adquiridos a los demás funcionarios del área, siempre que se considere relevante, de tal forma que se adquieran los conocimientos en todos los niveles de la organización. Estos nuevos conocimientos son incluidos en los perfiles de cargo y adicionalmente son considerados en los programas de formación con el fin de proveer las actualizaciones requeridas.

10.2. Competencia

Servinformación, determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afectan al desempeño y eficacia del sistema de gestión, a través de M-GH-01 MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES, y para adquirir la competencia necesaria de acuerdo a P-GH-05 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y PLAN CARRERA.


10.3. Toma de conciencia

La alta dirección y los líderes de proceso son los responsables de que permanentemente se dé a entender a las personas bajo su control, el cómo pueden ayudar a lograr los resultados a través de la política y los objetivos de calidad. Esto se hace a través de cuatro elementos: dando a conocer la política y cómo contribuyen los funcionarios al logro de la misma, que los objetivos de calidad sean pertinentes con los objetivos del cargo que se desempeña, mostrando los resultados del logro de los objetivos (indicadores de gestión) y cómo aportan a la mejora del sistema de gestión, y finalmente mostrando el impacto negativo en caso de no lograr los resultados esperados.

Para esto, la empresa a través de acciones de formación, charlas formativas e informales, uso de carteleras y boletines periódicos se fomenta la conciencia sobre la calidad.

10.4. Comunicación

La comunicación de la información es relevante para el sistema de gestión de calidad (teniendo como referencia el logro de los objetivos y la satisfacción del cliente), y que debe

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	14

comunicarse oportunamente, por lo que se ha desarrollado una matriz en la cual se identifica quien comunica, que comunica, a quien comunica, cuando comunica y cómo comunica, dejando registro en M-CA-01-R04 MATRIZ DE COMUNICACIONES.

Nuestra política está comunicada a las partes interesadas en la página web www.servinformacion.com, en la intranet [Somos Calidad](#) y se socializa en los procesos de inducción y reinducción.

10.5. Información documentada

El sistema de gestión de calidad de la empresa ha incluido la información documentada por la norma ISO 9001:2015 y la que se determinó como necesaria para la eficacia del sistema, definiendo directrices para la creación y actualización incluyendo el control de la información documentada, dejándolo definido en P-CA-02 CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA y P-CA-02-R04 Listado Maestro de Información documentada Registros. Cada líder de área en coordinación con el líder de calidad velará por la creación documental cuando el proceso lo amerite y seguido realizar la socialización y actualización. Ver procedimiento P-CA-02 CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA.


11. OPERACIÓN

11.1. Planificación y control operacional

Servinformación planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de productos y servicios. Para ello, los procesos misionales en cabeza de los líderes, manejan proyectos específicos por lo que generan un plan de calidad en donde se discriminan los requisitos del cliente, los criterios de aceptación, la determinación de recursos requeridos, la determinación y mantenimiento de la información documentada requerida, la planificación, las etapas de seguimiento y control (indicadores) y finalmente el cierre del proyecto. Ver P-DD-02 PROCEDIMIENTO PMO cuando aplique o en su defecto el líder de proyecto controla con herramientas ágiles.

11.2. Requisitos para los productos y servicios Comunicación con el cliente

Servinformación pone a disposición de sus clientes canales de comunicación para proporcionar información relativa a los productos y servicios, las consultas, contratos o pedidos, incluyendo los cambios, tales como:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	15

- ★ Líneas telefónicas de atención.
- ★ Encuestas de satisfacción.
- ★ Correo electrónico.
- ★ Reuniones de directivos con clientes.
- ★ Página WEB

Para obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes, son tratados de acuerdo a P-CT-01 RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE y P-CT-03 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN REQUERIMIENTOS.

Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La empresa determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, siguiendo lo descrito en P-CT-02 GESTIÓN COMERCIAL.

Revisión de los requisitos para los productos y servicios


La empresa asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, por lo que lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar los mismos, siguiendo lo descrito en P-CT-02 GESTIÓN COMERCIAL.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La empresa asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, siguiendo lo descrito en P-CT-02 GESTIÓN COMERCIAL

11.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Servinformación establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. Las etapas contemplan: la planificación del diseño y desarrollo, las entradas, los controles y las salidas del mismo, y finalmente los cambios en el diseño y desarrollo. Dicho proceso se contempla en P-DD-01 DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	16

11.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La empresa se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Se han determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, incluyendo los procesos de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, siguiendo lo descrito en P-ADM-01 GESTIÓN DE COMPRAS.

11.5. Producción y provisión del servicio **Control de la producción y de la provisión del servicio**


Servinformación ha definido condiciones controladas para los procesos misionales, definiendo la información documentada necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas, definiendo criterios de aceptación de los productos y servicios, realizadas por personal competente bajo la infraestructura y entorno adecuados, la validación y revalidación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados y definiendo las actividades de liberación entrega y posteriores. Ver procedimientos procesos misionales.

Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de la realización de los productos y servicios, se construye en los procesos, en sus diversas etapas, y son identificados a través del número de la orden de trabajo, el cual, a través de la plataforma de gestión de las mismas, permite conocer el estado de las mismas y las acciones tomadas en caso de que se hayan requerido reprocesos entre otros. Servinformación está en capacidad de: identificar el origen de las órdenes de trabajo, la historia del desarrollo o ejecución del servicio y de la distribución y localización de los productos y servicios suministrados después de la entrega.

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores

Servinformación identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes, en nuestro caso se manejan bases de datos de clientes por lo que se sigue lo descrito en M-SI-01 Manual política tratamiento de datos personales, y adicionalmente se maneja dentro de los contratos comerciales cláusulas relacionadas con la confidencialidad de la información. Con los Aliados (Partners), contractualmente se tienen establecidos derechos de propiedad intelectual, confidencialidad, manejo de marca entre otros.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	17

Adicionalmente, cuando se presta soporte técnico a los clientes y usuarios, se tiene acceso a equipos y servidores, por lo que la gestión de estos bienes para su salvaguarda se encuentra definido en P-IMP-01 IMPLEMENTACIONES.

Preservación

Servinformación preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Por tratarse de soluciones tecnológicas, la preservación está orientada al conjunto de actuaciones y medidas que deben llevarse a cabo con el objetivo de garantizar la integridad de la información digital. Estas directrices están contempladas en M-SI-02 Manual de Seguridad de la Información.

En relación con el manejo y preservación de los dispositivos tecnológicos, estos son preservados bajo las condiciones establecidas en M-SI-02 Manual de Seguridad de la Información.

Actividades posteriores a la entrega

Los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios se definen de acuerdo al P-CT-01 RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE.

Control de los cambios


Servinformación revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, asegurando la continuidad en la conformidad con los requisitos, de acuerdo a lo definido en el P-DD-03 PROCEDIMIENTO QA y demás documentos definidos en los procesos misionales de la compañía.

11.6. Liberación de los productos y servicios

La empresa ha definido en las diferentes etapas de la producción o la prestación del servicio las actividades de liberación de los productos y servicios con el fin de garantizar la conformidad de los mismos, dejando registro con base en criterios de aceptación y aprobación por parte de la autoridad pertinente.

11.7. Control de las salidas no conformes

Las salidas que no sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, de acuerdo a lo definido en P-CA-05 CONTROL SALIDAS NO CONFORMES.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	18

12. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

12.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Servinformación, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad del producto y servicio, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo a través de:

Satisfacción del cliente

Se realiza seguimiento de la percepción de los clientes a través de encuestas de satisfacción evaluando el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, siguiendo lo descrito en P-CT-01 RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE.

Análisis y evaluación

Servinformación analiza y evalúa los datos y la información que surge de las actividades de seguimiento y medición de acuerdo a lo definido en I-CA-01 ANÁLISIS DE DATOS.

12.2. Auditoria Interna


La empresa lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo definido en P-CA-03 AUDITORIAS INTERNAS.

12.3. Revisión por la dirección

La alta dirección de Servinformación revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con las directrices estratégicas de la organización, de acuerdo a lo definido en P-DI-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

13. MEJORA

Servinformación determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Frente a cualquier no conformidad, la empresa reacciona y toma las acciones necesarias, incluyendo las que eliminen las causas que la generaron, con el fin de que no


	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	19

vuelva a ocurrir de acuerdo a lo definido en P-CA-04 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

Mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de las revisiones por la dirección de acuerdo a lo definido en P-DI-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, mediante el uso de la política de calidad. los objetivos de calidad, resultados de auditorías, acciones correctivas y de mejora.

14. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Revisión	Descripción
12/04/2012	00	Emisión del documento
20/02/2016	01	Ajuste nombre de la empresa por cambio de razón social
20/02/2017	02	Se realiza ajuste de la misión la visión y valores y reajustan los procedimientos Se mejora la reseña histórica Se mejoran los valores corporativos Se actualizar la lista cruzada de acuerdo a nuevos documentos del sistema de gestión
28/04/2018	03	Se armoniza todo el sistema de gestión a la estructura de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se ajusta la política de calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Código	M – CA - 01 Revisión 9
		Fecha	14-Abr-23
		Página	20

25/06/2018	04	<p>Mejora en el numeral 8.1.6 con la identificación de nuevos conocimientos</p> <p>Mejora en el numeral 7.3 en relación con el procedimiento definido para los cambios en el sistema de gestión de la calidad</p> <p>Mejora en el numeral 9.5.3 propiedad del cliente, incluyendo el manejo y salvaguarda dado por soporte técnico. Inclusión de manejo con aliados (partners)</p>
2019/05/14	05	Mejora en el numeral 8.1.6 conocimiento de la organización
2019/10/30	06	Revisión ajuste al manual, inclusión ejes de RSE.
2021/01/30	07	<p>Revisión y ajuste del alcance de la compañía de acuerdo con las estrategias establecidas</p> <p><u><i>Diseño, Desarrollo, Producción y Comercialización de Sistemas de Información Geográfica, Bases de Datos y Realización de Proyectos de Recolección de Información.</i></u></p> <p>y ajuste general al manual se elimina el numeral 11.4 RSE. la cual se vincula al código de ética.</p>
2021/11/01	08	Ajuste procedimiento sincronización política y alcance
2022/03/30	09	Ajuste general del procedimiento, actualización mapa de proceso, cambio nombre proceso compra por gestión administrativa. revisión de direccionamiento de procedimiento
2023/04/14	10	<p>Inclusión de nuevo valor corporativo.</p> <p>Ajuste a la política de calidad detalle medios de comunicación.</p> <p>Ajuste numeral que no aplica 7.1.5.2</p>