



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC - ISO 9001:2015 STP'S

Fecha: 01/Nov/2018



The BusinessTech
Consultancy

Entelgy

Accelerating the
change. Fast

MISIÓN

Generar una gran satisfacción a nuestros clientes y profesionales que son nuestra razón de ser.

VISIÓN

Ser una empresa que se caracterice por la constante innovación, ser referente en el mercado por tener lo más altos estándares en Bienestar a los empleados y lograr un desarrollo sostenible y rentable de cara al 2025.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

El ámbito de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, se centra en la “Prestación de Servicios Técnicos Profesionales en Tecnologías de la Información” a nivel nacional.

LÍMITES DE APLICABILIDAD

Después realizar el análisis del contexto de la organización (cuestiones internas y externas), determinar los requisitos de las partes interesadas y los servicios que presta la organización.

Se ha determinado como requisito no aplicable al SGC de la organización:

8.3 Diseño y Desarrollo: La actividad de prestación de Servicios Técnicos Profesionales realizada por Entelgy no requiere de diseño y desarrollo, realizándose bajo especificaciones y directrices del cliente.

Numeral 7.1.5.2 Recursos de Seguimiento y Medición : Debido al tipo de actividad que realiza Entelgy, no existen equipos de inspección y medición para el correcto desarrollo de su actividad.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

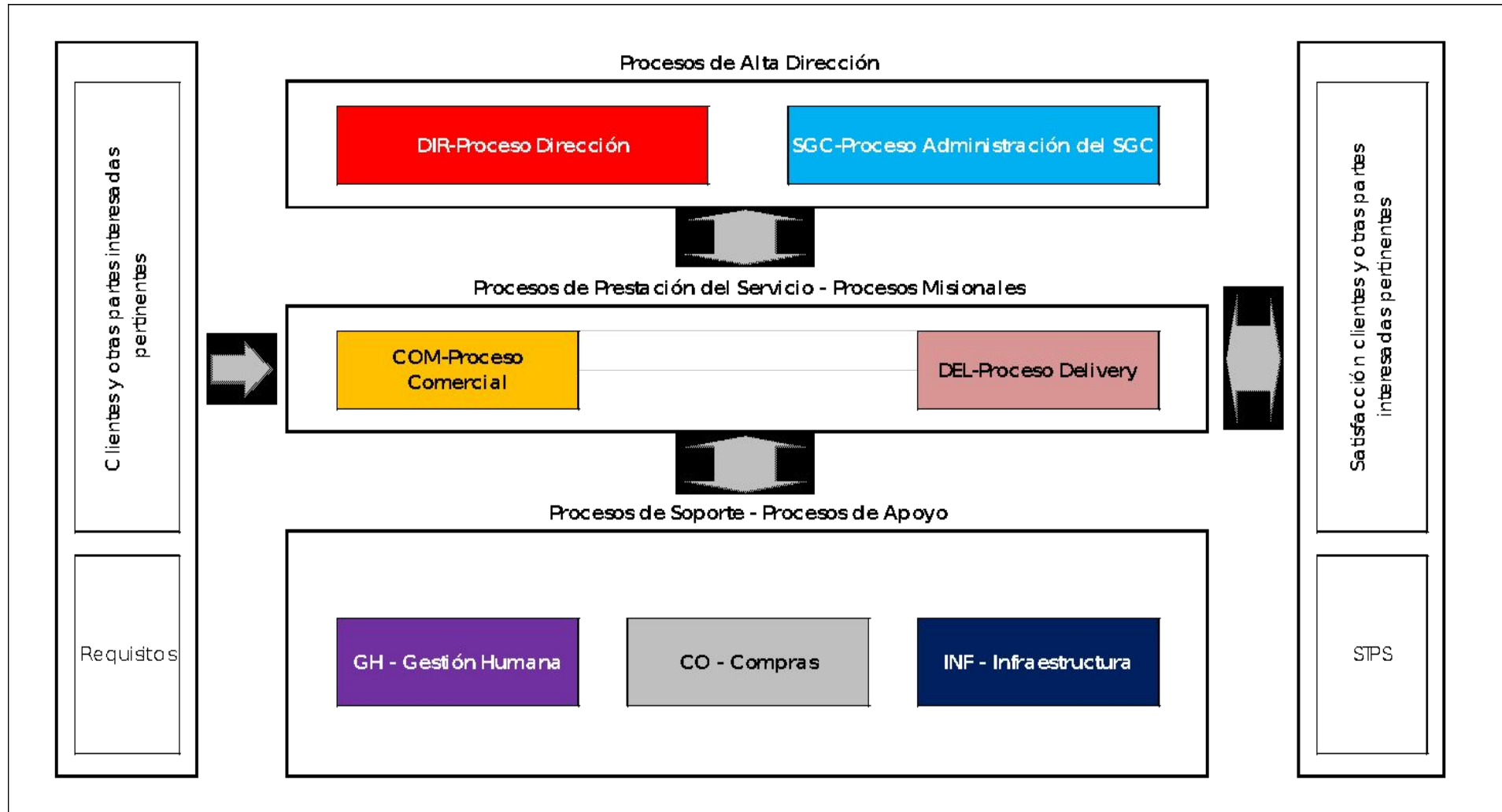
ENTELGY COLOMBIA S.A.S., busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes en la prestación de los servicios técnicos profesionales a nivel nacional, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Buscamos la fidelización y generación de crecimiento tanto en nuestros clientes actuales como en los nuevos, para lo que enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión comercial. Así mismo, nos comprometemos a desarrollar nuestros servicios con el aseguramiento en el cumplimiento de los márgenes de la organización, para lo cual contamos con personal competente que nos permite garantizar un adecuado desempeño en las labores encomendadas.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Garantizar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar cierre a las acciones correctivas y se establezcan para la mejora del SGC.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes con base en sus necesidades y expectativas.
- Garantizar la respuesta oportuna y eficaz de las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes.
- Establecer estrategias comerciales con el propósito de incrementar las ventas de la organización.
- Mejorar la competencia del personal a través del programa de capacitación continua.
- Implementar los requerimientos humanos, de manera adecuada y oportuna garantizando el cumplimiento de la oferta de servicio.

MAPA DE PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

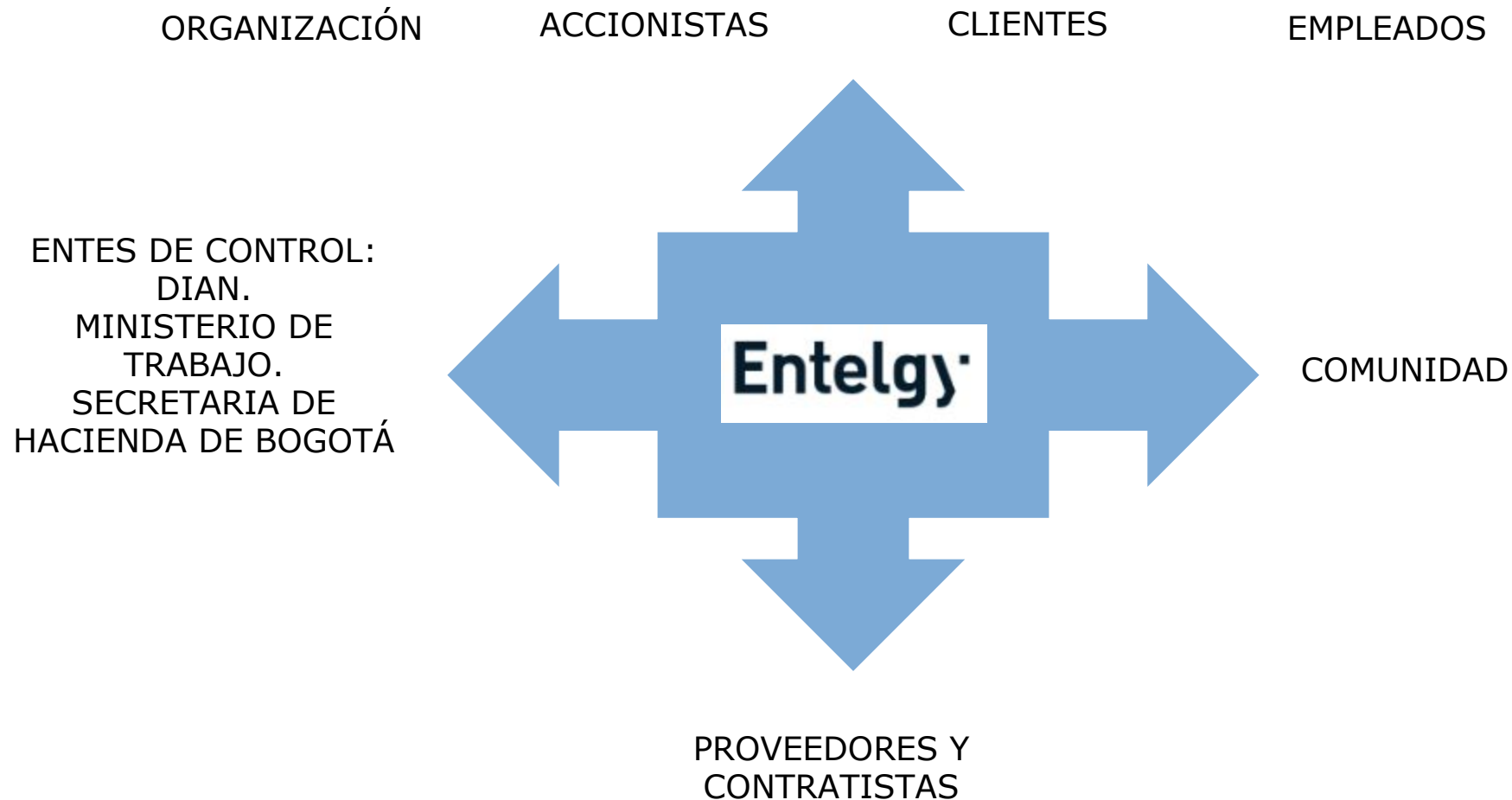


PARTES INTERESADAS

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000 (Segunda actualización).

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

PARTES INTERESADAS



Entelgy

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - DOFA

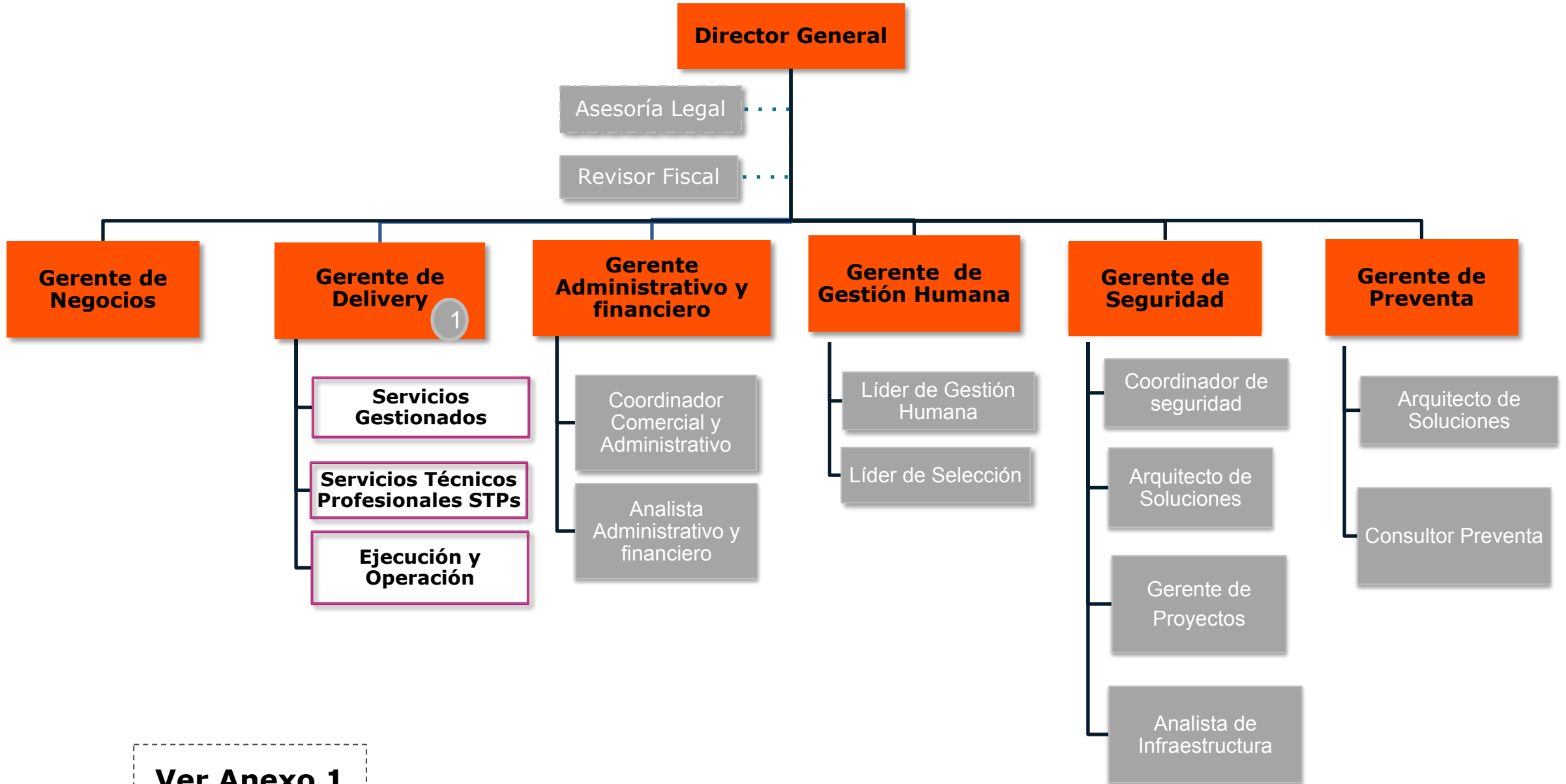
ORIGEN INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El conocimiento del negocio en cuanto a la prestación de los servicios profesionales gracias a los más de 7 años de experiencia de la organización en el mercado	No se cuenta con procesos y procedimientos estandarizados para el desarrollo y control de los procesos
El conocimiento y establecimiento de estrategias para el manejo comercial	El personal de la organización no se ha capacitado con respecto a los requisitos de la Norma ISO9001:2015 con el fin de garantizar la adecuada y eficiente implementación del Sistema de Gestión de Calidad
Asignación de Recursos y planificación para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	No se implementan metodologías para la gestión del riesgo en los procesos

ORIGEN EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Definir estratégicas para profundizar, desarrollar y generar crecimiento en las cuentas nuevas	Entrada al mercado de nuevos competidores
Expandir las oportunidades de negocio a nivel nacional o sobre las 3 ciudades más importantes del país (Bogotá, Medellín, Cali)	Pérdida de rentabilidad y márgenes para obtener nuevos negocios
Profundizar en los clientes actuales con el fin de generar un crecimiento en los servicios contratados	Pérdida de negocios por no realizar ofertas oportunamente

ORGANIGRAMA ENTELGY COLOMBIA



Ver Anexo 1

Anexo 1

Colombia

Área Delivery

Gerente de Delivery

Servicios Gestionados

Ejecución y operación

Gestión Fabrica de Software

Gestión de STPs Servicios técnicos
profesionales 2

Gerente de Proyectos

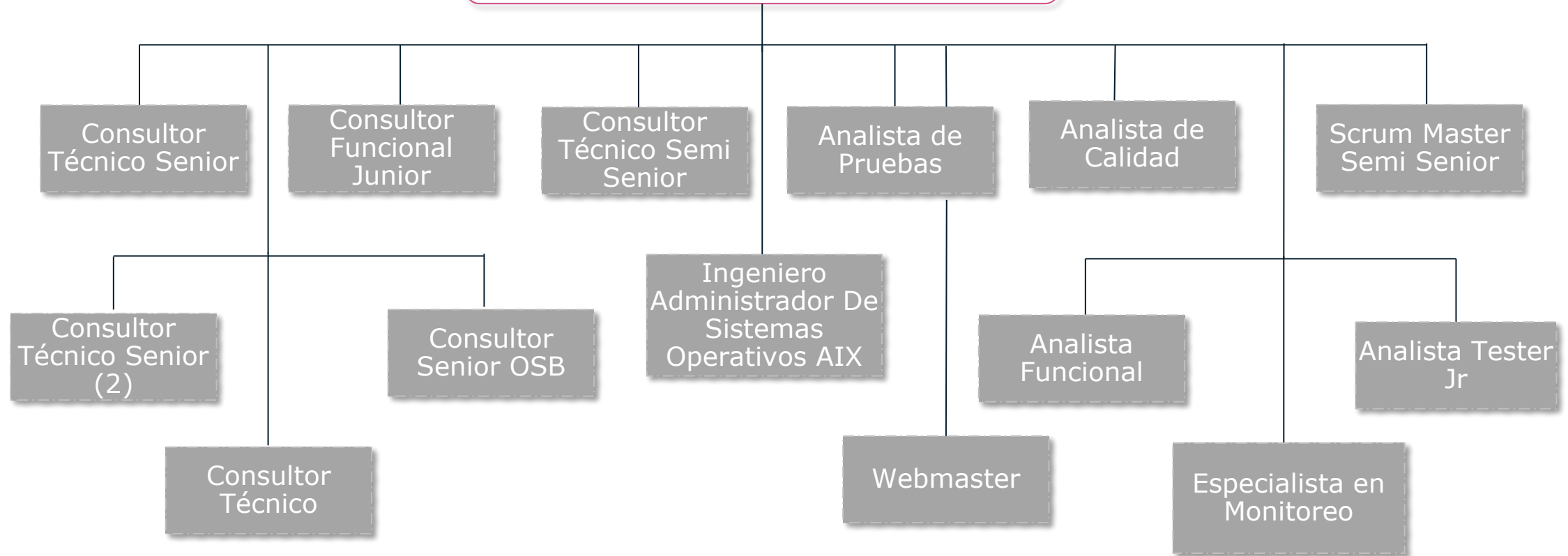
Consultor Funcional S,Ss,J

Consultor Funcional S,Ss,J

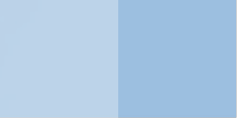
Consultor Tecnico S,Ss, J

Consultor Tecnico S,Ss,J

Ver Anexo 2

Anexo 2**Área Delivery****Gestión de STPs Servicios técnicos profesionales**

Todos los Perfiles de cargo requeridos específicamente por los clientes



Entelgy

Accelerating the
change. Fast

Fecha:

