


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



The BusinessTech
Consultancy



Entelgy

Accelerating the
change. Fast



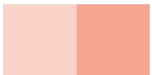
MISIÓN

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 los 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 ISO 9001:2015

Suministro y administración de personal
para la prestación de servicios técnicos
profesionales en tecnologías de la
información.

No aplica: 8.3

Personnel supply and management for the
professional technical services in
information technologies

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.

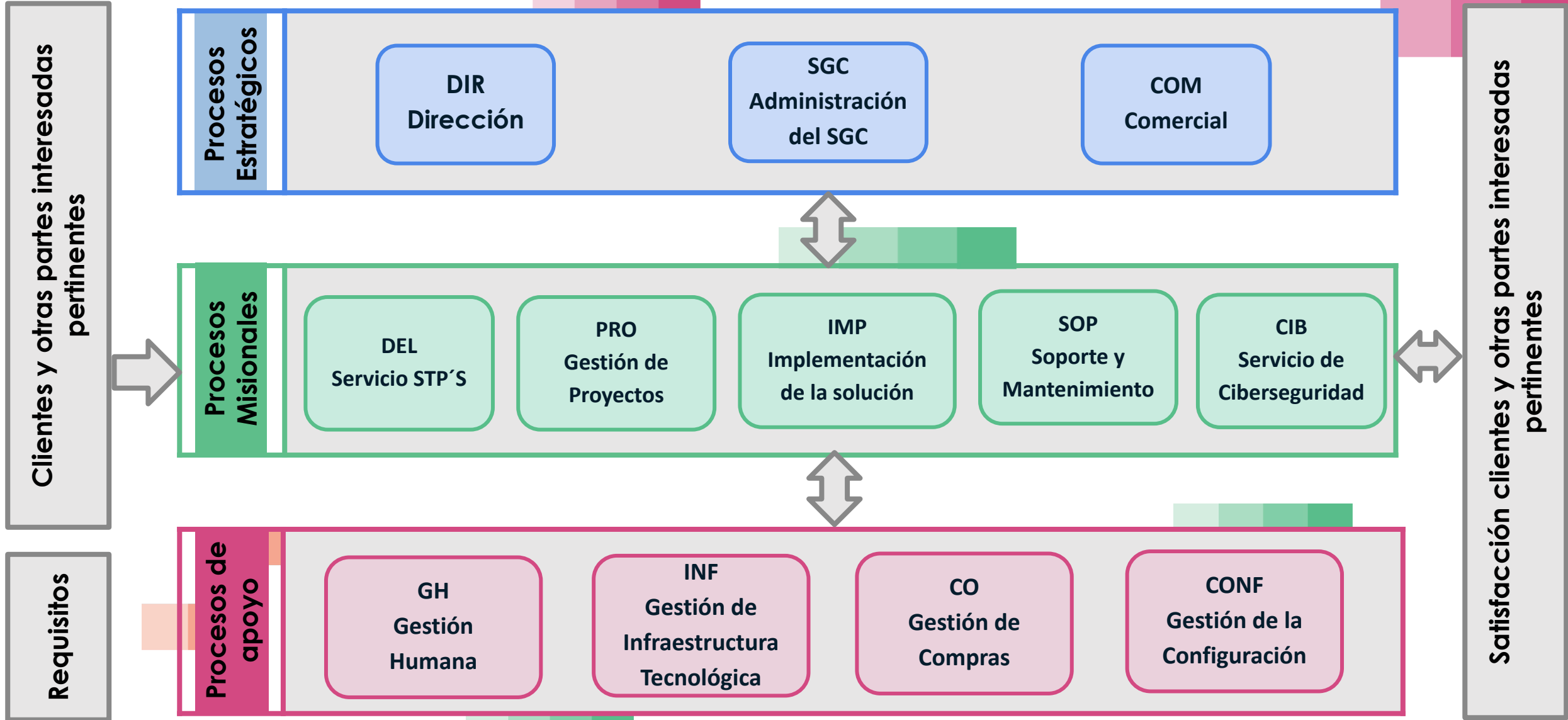
Buscamos la fidelización y generación de crecimiento tanto en nuestros clientes actuales como en los nuevos, para lo que enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión comercial. Así mismo, nos comprometemos a desarrollar nuestros servicios con el aseguramiento en el cumplimiento de los márgenes de la organización, 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 que 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.

| Directriz de la política del SGC | Objetivos del SGC | Indicador |
|---|---|---|
| <p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p> | <p>Garantizar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad</p> | <p>Eficacia del SGC</p> |
| | <p>Dar cierre a las acciones correctivas que se establezcan para la mejora del SGC</p> | <p>Cierre oportuno de las acciones correctivas y de mejora</p> |
| | | <p>Oportunidad en el cierre de los productos o servicios no conformes</p> |
| <p>Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios</p> | <p>Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos</p> | <p>Sanciones por incumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización</p> |
| <p>Satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.</p> | <p>Garantizar la satisfacción de nuestros clientes con base en sus necesidades y expectativas.</p> | <p>% Cumplimiento satisfacción del cliente. Eficacia y cumplimiento en las solicitudes de adquisiciones.</p> |
| | <p>Garantizar la respuesta oportuna y eficaz de las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes</p> | <p>Oportunidad en la respuesta de las quejas y reclamos</p> |

| Directriz de la política del SGC | Objetivos del SGC | Indicador |
|---|---|--|
| <p>Enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión comercial.</p> | <p>Establecer estrategias comerciales con el propósito de incrementar las ventas de la organización.</p> | <p>Cumplimiento de ingresos producidos en el año</p> |
| | | <p>Cumplimiento de margen bruto por Servicios Técnicos Profesionales producido en el año</p> |
| | | <p>Cumplimiento de facturación por Servicios Técnicos Profesionales producidos en el mes</p> |
| | | <p>Retención de Clientes.</p> |
| <p>Contamos con Personal Competente</p> | <p>Mejorar la competencia del personal a través del programa de capacitación continua</p> | <p>Eficacia de la capacitación y formación</p> |
| | <p>Implementar los requerimientos humanos, de manera adecuada y oportuna garantizando el cumplimiento de la oferta de servicio</p> | <p>Oportunidad en reclutamiento y selección</p> |
| <p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p> | <p>Medir la eficacia del cronograma de mantenimiento preventivo</p> | <p>Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento</p> |
| <p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p> | <p>Apoyar tecnológicamente y solucionar problemas técnicos, con el fin de garantizar la operatividad del servicio</p> | <p>Gestión de Tickets</p> |
| <p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p> | <p>Garantizar que se cuenta con proveedores que estén en capacidad de cumplir las necesidades y expectativas de la organización</p> | <p>Desempeño de Proveedores</p> |



PARTES INTERESADAS

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar a 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 COLOMBIA

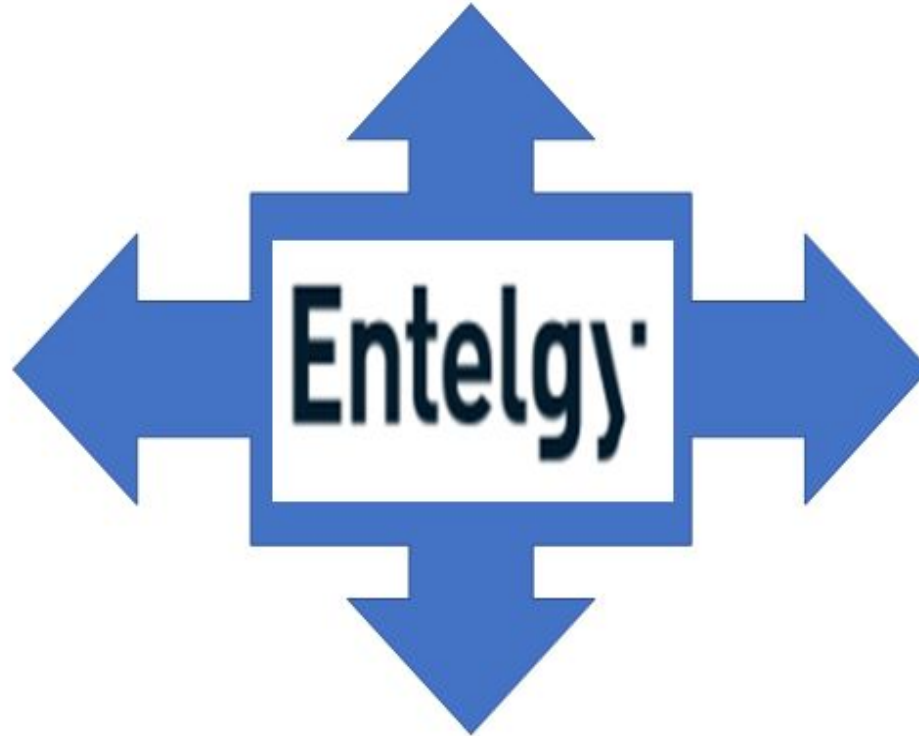
ORGANIZACION

ACCIONISTAS

CLIENTES

EMPLEADOS

ENTES DE CONTROL:
DIAN
MINISTERIO DE
TRABAJO



COMUNIDAD

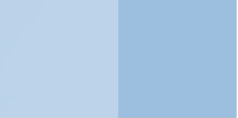


PROVEEDORES Y
CONTRATISTAS

El Responsable del Cliente debe Identificar la propiedad del mismo en la prestación del servicio. Para las instalaciones, los puestos de trabajo, equipos de cómputo, materiales, u otros elementos suministrados por el cliente y que se consideren críticos para la prestación del servicio, Entelgy Colombia SAS procederá a su identificación mediante el registro en el formato FOR-ENT-DEL-01 ACTA DE INICIO DE OPERACIÓN, en el que se especifican las características de entrega. El registro debe estar aprobado por el cliente en constancia de aceptación.

Los bienes que son propiedad del cliente necesario para la prestación del servicio se identifican y controlan a través de los registros propios del cliente, de tal manera que se asegure su protección mientras estén bajo el control de Entelgy Colombia SAS. Este tipo de información y de acuerdo con las políticas de confidencialidad de Entelgy Colombia SAS no saldrán de las instalaciones del cliente. Entelgy Colombia SAS mantendrá copia del formato FOR-ENT-DEL-07 PAZ Y SALVO FINALIZACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIO STP sobre la entrega de la información y equipos de computo.

| DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE A SALVAGUARDAR |
|--|
| Puesto de Trabajo del cliente. |
| Equipo de Cómputo del cliente. |
| Tarjeta de acceso del cliente. |
| Archivos o carpetas de información entregada por el cliente. |



Entelgy

Accelerating the change. Fast

Fecha:

