	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	

ESTRUCTURACION PARA EL DISEÑO Y LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA 6001 PARA LA EMPRESA AKTITUK S.A.S.

PRESENTADO POR:

Maria Isabel Granados Dominguez

Código:2016116045

PRESENTADO A:

Dario Jose Fajardo Suarez

Jose Enrique López Rivera

Jefe inmediato empresa

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE INGENIERÍA

INGENIERIA INDUSTRIAL

Fecha de entrega: 05/08/2021

Contenido

1. PRESENTACIÓN 7
2. OBJETIVOS 8
2.1. Objetivo General: 8
2.2. Objetivos Específicos: 8
2.3. Funciones del practicante en la organización: 8
3. JUSTIFICACIÓN: 10
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA: 11
4.1 Localización 11
4.1.1 Super localización 11
4.1.2 Macro localización 12
4.1.3 Micro localización 12
4.2 Organigrama 14
4.3 Servicios 14
1.3.1 Consultoría 14
1.3.2 Desarrollo 16
5. SITUACIÓN ACTUAL 17
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS 19
6.1 Calidad 19
6.2 Normas ISO 20
6.3 Principios de gestión de la calidad 21
6.3.1 Enfoque al cliente 21
6.3.2 Liderazgo 22
6.3.3 Compromiso de las personas 22
6.3.4 Enfoque por procesos 22
6.3.5 Toma de decisiones basada en la evidencia 23
6.3.6 Mejora continua 23
6.4. Clasificación de las empresas con base a su tamaño 23
6.4.1. Microempresa 24

6.4.2. Pequeña empresa 24
6.4.3. Mediana empresa 24
6.4.4. MYPYME 24
6.5 NTC 6001: 2008 24
6.5.1 Pilares de la NTC 6001 25
6.5.1.1 Procesos directivos 25
6.5.1.2 Procesos operativos 25
6.5.1.3 Procesos de apoyo 25
6.6 Planificación de la calidad 25
6.6.1 Registros de calidad 26
6.6.2 Indicadores de gestion 26
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES: 27
7.1 Contexto de la organización 42
7.2 Desarrollo de la documentación de los procesos 43
7.2.1 Procesos de dirección 43
7.2.1.1 Mapa de procesos 45
7.2.1.1.1 Procesos estratégicos o de dirección. 45
7.2.1.1.2 Procesos misionales u operativos. 45
7.2.1.1.3 Procesos de apoyo. 46
7.2.1.1.4 Codificación de los procesos para Aktituk 47
7.2.1.1.5 Caracterización de procesos 47
7.2.1.2 Evaluación de la gestión 49
7.2.2 Procesos operativos 51
7.2.2.1 Gestión comercial 51
7.2.2.2 Planificación del producto 51
7.2.2.3 Diseño y desarrollo de productos 52
7.2.2.4 Gestión de compras 52
7.2.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio 53
7.2.3 Procesos de apoyo 54
7.2.3.1 Recursos Humanos 55
7.2.3.2 Gestión de la información 56

7.2.3.3 Gestión financiera 56
7.2.3.4. Gestión de recursos físicos 59
8. METODOLIGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN 60
8.1. Presupuesto de la implementación del sistema de gestión 60
8.2. Cronograma de implementación del sistema de gestión 60
8.3. Desarrollo de la guía propuesta 61
8.3.1. Compromiso y sensibilización 61
8.3.2. Capacitación 61
8.3.3. Implementación de acciones 61
8.3.4. Auditoría interna 62
8.3.5. Auditoria de certificación 62
8.3.6. Mejora continua 62
8.4. Diseño del sistema documental 62
9. Piloto para la implementación del sistema de gestión basado en la norma NTC 6001 al proceso consultoría en la empresa AKTITUK S.A.S 63
9.1. Presupuesto para implementación del sistema de gestión en el proceso consultoría. 63
9.2. Cronograma de implementación del sistema de gestión en el proceso consultoría. 64
9.3. Capacitación 66
10 . DISCUSIÓN DE RESULTADOS 66
10. CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE PRACTICA 70
11. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS 71
12. BIBLIOGRAFÍA 73
ANEXOS 75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango de cumplimiento 27
Tabla 2. Situación actual de la empresa Aktituk contra los numerales de la NTC 6001 28
Tabla 3. Codificación de procesos para Aktituk 47
Tabla 4. Probabilidad de riesgo 57
Tabla 5. Severidad del riesgo 57
Tabla 6. Evaluación del riesgo 58
Tabla 7. Tratamiento de riesgos después de controles 58
Tabla 8 Porcentaje de mejora del numeral 3.1 (Procesos de direccion) 67
Tabla 9 Porcentaje de mejora del numeral 3.2 (Procesos operativos) 68
Tabla 10 Porcentaje de mejora del numeral 3.3 (Procesos de apoyo) 69

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Super localización de la empresa Aktituk 11
Figura 2. Macro localización de la empresa Aktituk 12
Figura 3. Micro localización de la empresa Aktituk 13
Figura 4. Organigrama de la empresa Aktituk 14
Figura 5. Diagrama de espina de pescado para la falta de planeación estratégica de Aktituk 18
Figura 6. Cumplimiento de la empresa Aktituk frente al numeral 3.1 39
Figura 7. Cumplimiento de la empresa Aktituk frente al numeral 3.2 40
Figura 8. Cumplimiento de la empresa Aktituk frente al numeral 3.3 41
Figura 9. DOFA de la empresa Aktituk 42
Figura 10. Mapa de procesos de la empresa Aktituk 46
Figura 11. Estructura de caracterizaciones para Akitutk 48

Figura 12. Estado despues en % de cumplimiento del requisito3.1 (Procesos de dirección) 66
Figura 13. Estado despues en % de cumplimiento del requisito 3.2 (Procesos operativos) 67
Figura 14. Estado despues en % de cumplimiento del requisito 3.3 (Procesos de apoyo) 68

1. PRESENTACIÓN

El presente trabajo expone la guía para la implementación de un sistema de gestión al interior de la empresa AKTITUK S.A.S.

Dicha organización al momento de la realización de este documento no cuenta con un plan estratégico lo cual frena su crecimiento. Además de no contar con este, tampoco se cuenta con una misión y visión clara, lo mismo referente a un mapa de procesos y caracterización de los mismo.

El plan se fundamentará sobre un sistema de gestión el cual será basado en la NTC 6001.

El fin del presente documento es establecer los lineamientos para la implementación del sistema de gestión, determinando los requisitos aplicables de la norma y estableciendo la metodología para la misma.

Se espera que luego de la implementación de la metodología aquí planteada se vea un progreso a nivel organizacional.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Estructurar un sistema de gestión para la empresa AKTITUK S.A.S basado en NTC-6001:2008 con el fin de mejorar sus procesos a partir de la mejora continua.

2.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar el estado actual de la empresa AKTITUK S.A.S frente a los numerales de la NTC 6001:2008.
- Determinar los mecanismos a implementar en los diferentes numerales de la NTC 6001:2008.
- Identificar los procesos involucrados en la organización.
- Definir la documentación de los procesos de acuerdo con los requisitos del cliente, la norma y los establecidos por la organización.

2.3. Funciones del practicante en la organización:

- Profundizar conocimiento en las herramientas de Sales Cloud y Marketing Cloud de Salesforce.
- Indagar en tecnologías de Business Process Management orientado a herramientas de las tecnologías de la información.
- Entender los procesos de negocio del cliente implementando el mayor conocimiento posible sobre los procesos y el sistema de diseño de flujo de negocios actuales a través de herramientas de diagramas de flujo o BPM para elaborar una perspectiva inicial o actual de la empresa cliente.

- Establecer requisitos solicitados por partes de los clientes para sus proyectos y estructurarlos en un lenguaje de modelado determinado para cada uno, para luego convertir esas demandas o requisitos en un modelo de negocio tanto técnico como lógico que se pueda lograr a través de un software.
- Evaluar los procesos de los clientes determinando la pertinencia de implementar mejoras o cambios a los mismos.
- Implementar un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) en el cual se customice el área de negocios y se asegure que del nuevo sistema se desenvuelva de la manera esperada por el cliente.
- Coordinar con el equipo técnico para realizar actividades relacionadas con la estructuración de la base datos del nuevo sistema.
- Colaborar activamente en los procesos de generación de valor para los usuarios a partir de mejorar sus experiencias en usabilidad en los productos específicos dando soluciones específicas e implementando capacitaciones para el usuario final y una transición sin inconveniente alguno para el cliente.
- Informar sobre el progreso del proyecto para contribuir a respaldar la aplicación de manera continua.

Esto con el fin de lograr:

- Formación en herramientas de consultoría líderes en el cuadrante de Gartner relacionadas a la industria de las tecnologías de información tales como Salesforce, Tableau, Bizagi, entre otras.
- Buenas prácticas empresariales para la participación y gestión de proyectos.
- Potenciar habilidades blandas tales como liderazgo, autocontrol y servicio al cliente.

3. JUSTIFICACIÓN:

El cliente o consumidor rara vez se percata del proceso detrás del producto o servicio final, pero esto, no le impide realizar una robusta opinión de la calidad de este. Internamente son muchos los procesos involucrados para obtener un producto o servicio final. Todos se entrelazan entre sí. Por esto, Karou Ishikawa menciona que calidad es calidad del producto, pero calidad del producto es igual a calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, entre otras (Ishikawa, 1986; Duque Oliva, 2005).

El termino de calidad como lo conocemos ahora, no son cosas de estos tiempos, se puede evidenciar que esta nos ha acompañado desde el inicio, cuando nuestros antepasados estaban siempre en la búsqueda de mejorar sus armas, sus viviendas, su estilo de vida en general, en ese tiempo esto pudo ser un gran factor para la caída o surgimiento de civilizaciones, colocándolo en este contexto, la calidad o falta de ella puede ser el éxito o fracaso de una organización (Cortés, 2017).

Con este contexto el presente trabajo se hace pertinente para la empresa Aktituk S.A.S. dado que esta no cuenta con planeación estratégica de la empresa, ni sus procesos tienen un enfoque de mejora continua en ellos, creando así un alto riesgo de fracaso para ella.

Para poder abordar estos riesgos y hacer planificación de ellos como de los procesos, se hace pertinente iniciar con un sistema de gestión para tener un enfoque de los procesos basados en los objetivos de la empresa, todo esto para permitir la mejora del rendimiento y calidad de sus servicios.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

La empresa AKTITUK es una compañía relacionada a las tecnologías de la información, su modelo de negocio se basa en la creación de productos propios que apalanquen el proceso de transformación digital de la empresa cliente. Otro de sus enfoques es la oferta de consultoría técnica y funcional en herramientas de tecnología disruptivas para clientes tanto nacionales como internacionales.

La empresa es relativamente nueva, lleva un año en el mercado. Como valor principal el cliente es el centro de lo que realiza. Aktituk no solo busca ser el proveedor de la solución, sino además parte del equipo de la empresa cliente.

Actualmente cuenta con 15 empleados trabajando de forma remota desde la ciudad del país donde se encuentren.

Debido a lo naciente de la organización, esta no cuenta con un plan de acción estratégico y esto ha frenado su progreso. A su vez, tampoco cuenta con una misión ni una visión.

4.1 Localización

4.1.1 Super localización

Figura 1. Super localización de la empresa Aktituk

La empresa AKTITUK está ubicado en Colombia, el cual es un país soberano situado en la región noroccidental de América del Sur, es la única nación de América del Sur que tiene costas en el océano pacífico y acceso al Atlántico a través del mar caribe, en los que posee diversas Islas como el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

4.1.2 Macro localización

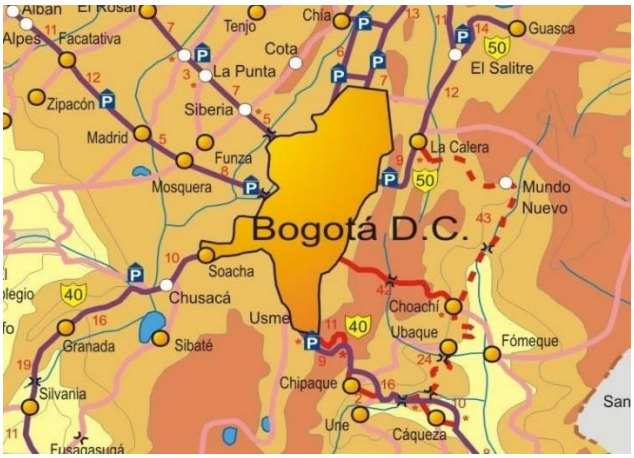


Figura 2. Macro localización de la empresa Aktituk

La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, la cual es la capital de Colombia, en su territorio goza de autonomía para la gestión de sus intereses dentro de los límites de la Constitución y la ley. Esta ciudad destacada por su fortaleza económica relacionada con el tamaño de su producción cuenta con una gran madurez financiera la cual facilita el crear empresas y hacer negocios, todo esto lleva a generar una gran atracción de empresas globales.

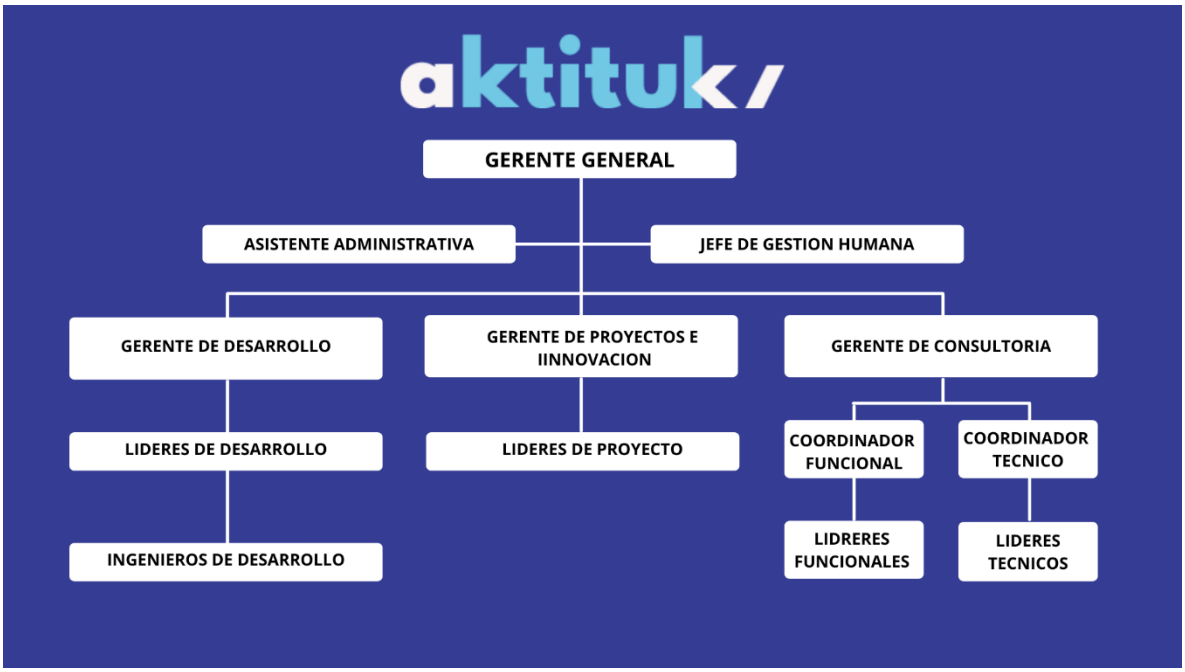
4.1.3 Micro localización

Figura 3. Micro localización de la empresa Aktituk

La empresa está ubicada en la Av Calle 116 #15b-26 OF 501

4.2 Organigrama

Figura 4. Organigrama de la empresa Aktituk



Fuente. El autor

4.3 Servicios

La empresa cuenta con 2 servicios fundamentales: consultoría y desarrollo. Aparte ofrece un acompañamiento a la empresa cliente para identificar la estrategia más adecuada para aprovechar los cambios.

1.3.1 Consultoría

- **Automatización de procesos**

  - Utiliza la automatización de procesos en Business Process management para brindar mayor flexibilidad y potencia. Hace

uso de herramientas como (Bizagi, Bonitasoft, AuraPortal, Service Now).

- Robotic process automation para realizar un seguimiento estricto de procedimientos, ayudando de eliminar errores y seguir una trazabilidad de la información con tecnologías que permiten replicar acciones humanas como (UiPath, Automation Anywhere, Rocketbot).
- Customer relationship management el cual brinda las herramientas para mantener la comunicación con el cliente, agilizar los procesos y mejorar la rentabilidad (Salesforce, Microsoft, Dynamics).
- Enterprise resource planning para realizar una integración de procesos en un solo sistema (finanzas, recursos humanos, producción, compras, servicios, etc).

- **Gestión de Información**

  - Bussiness Intelligence. Análisis profundo y de utilidad para tomar decisiones de negocio, en el cual adapta las necesidades de la compañía para atender el control necesario de todas las áreas (Tableau, Power BI).
  - Machine learning proporciona algoritmos de aprendizaje de máquinas construidos sobre la base de sus propios datos. Para lograr una mayor satisfacción del cliente y automatizar los procesos internos (Python, R, Sacala, TensorFlow, Cloud Machine Learning Engine)
  - Big data. Maneja el levantamiento de requerimientos, la elaboración conceptual de soluciones, diseño y selección de

arquitectura a partir de necesidad, implementación y soporte (Hadoop distributed File Sistema, Apache Cassandra, Zookeeper).

1.3.2 Desarrollo

- Desarrollo móvil: Aplicativos web, servicios web y páginas, desarrollo de back-end y front-end, integración de sistemas corporativos. Web responsive. Interfaz de usuario intuitivo (iOS, Android, Windows, Xamarin, React Native).

- Desarrollo web: Cobertura de todas las etapas del ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones móviles. La cual ofrece como servicio independiente o como parte de un proyecto (Microsoft.NET, Java, Python, PHP, Node.js, GO).

5. SITUACIÓN ACTUAL

La empresa AKTITUK tiene una deficiencia en la organización de su empresa, al contar con poco tiempo en el mercado no ha logrado establecer ciertos factores importantes para lograr una buena planificación y gestión de sus procesos.

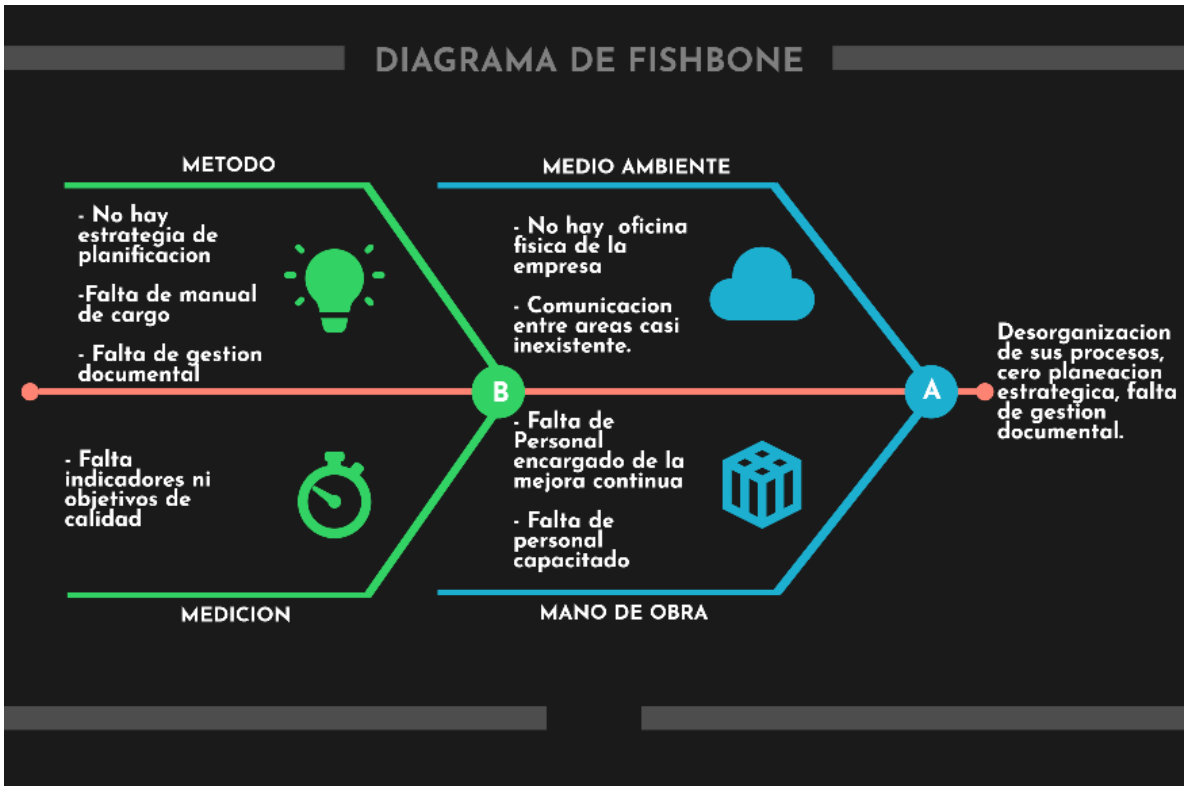
Con lo anterior dicho, los problemas identificados en la empresa son los relacionados con la organización de sus procesos y la mejora continua de ellos afectando en los propósitos, objetivos y sostenibilidad de la organización (CHITIVA CANDELO & DIAZ BLANDON, 2016), actualmente no cuenta con misión, visión, objetivos, políticas de calidad, mapa de procesos, y por consecuencia tampoco con indicadores para medir los objetivos, aparte tampoco disponen de una gestión documental.

Una organización que no planifica no tiene eficiencia en sus procesos, dado que estos se benefician de una buena planificación, lo que en consecuencia genera una reactividad antes las situaciones que se puedan presentar, tomando una decisión en caliente que puede afectar el curso de la empresa. Una mala planificación o en este caso la falta de ella puede desencadenar perdida de oportunidades, una asignación inadecuada de recursos, poca eficiencia, incumplimiento de metas, incertidumbre en el ambiente laboral, desventaja competitiva, entre muchos otros (BMA GROUP, s.f.) (Rincon Juez, 2014).

Difícilmente podrá alcanzar el éxito una empresa que no cuenta con una misión clara, una visión estratégica y unos valores bien definidos (Banco Popular, 2015).

Se implemento un diagrama de Ishikawa o de causa-efecto dado que es una herramienta clave en los sistemas de gestión para lograr de una manera intuitiva la mejora continua, ayudando a identificar las causas que han llevado a la realización del problema en cuestión, agrupando y visualizando las razones que parten del origen de este (Numes, 2016) (NUEVAS NORMAS ISO, 2019).

Figura 5. Diagrama de espina de pescado para la falta de planeación estratégica de Aktituk



Fuente. El autor

Por lo tanto, entendiendo las causas del problema y determinando que este se da por los métodos utilizados, se define que lo mejor para la organización es implementar un sistema de gestión, para mejorar la planificación de sus procesos y encaminarse hacia la mejora continua, partiendo de los objetivos de la empresa para el futuro

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

6.1 Calidad

Frederick Taylor fue el primero en proponer un enfoque científico del trabajo, antes de él no había una manera estándar de realizar las tareas en una organización, estas eran hechas como mejor le parecía al trabajador. Con el taylorismo se pudo evidenciar que había actividades o acciones que retrasaban el trabajo, y que organizarlas o eliminarlas de determinada manera podía llevar a ser más productiva la empresa. Todo eso llevo a la necesidad de supervisar el trabajador, comprobando que los trabajadores si hacían sus labores como estaba estipulado, dando paso a lo que sería más adelante el papel del administrador o supervisor.

Muchos creerían que la aplicación del control estadístico de la calidad empezó desde la revolución industrial pero la verdad es que fue la primera y segunda guerra mundial el escenario perfecto para el desarrollo de ella, llevando a las industrias estadounidenses a conseguir un ritmo más acelerado para cumplir con los requerimientos del estado de la guerra, logrando altas producciones a bajo costo con la calidad esperada, pasando así, a ser una de las potencias mundiales junto con países como Inglaterra, Francia, Alemania.

Pero del otro lado del mundo Japón pasaba, por lo contrario, con el estado de la posguerra dejando a otros países como líderes mundiales en producción, Japón necesitaba cambiar y mejorar sus procesos productivos para vender y producir mejores productos que sus otros competidores, es aquí cuando en 1946 Kaoru Ishikawa revoluciona el control estadístico de la calidad, pasando de examinar la calidad en el producto final (taylorismo) a revisar la calidad durante todo el proceso de producción y no solo en aquella actividades que estuvieran involucradas con la realización del producto sino también en las financieras, administrativas, recursos

humanos, atención al cliente, entre otras, llevando así a liderar otras vez los escenarios mundiales junto a sus competidores. Mas adelante esta visión de la calidad llegaría a occidente para quedarse, haciendo que las potencias mundiales cambiaran su pensamiento con respecto a la calidad (Cortés, 2017).

6.2 Normas ISO

El Organismo Internacional de Normalización (ISO) fue creado en el año 1947 para crear una forma común de lograr un sistema de gestión de la calidad que, si lograra cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, pero no fue solo hasta el año 1986 cuando consiguió publicar un conjunto de normas llamado ISO 9000, las cuales son orientadas a organizar la gestión de una organización en diferentes aspectos.

Actualmente hay toda una rama de familias de normas ISO las cuales se agrupan por series, las ramas principales son: Gestión de la calidad (ISO 9000), Gestión del medio ambiente (ISO 14000) y Gestión de riesgos y seguridad (ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 22301, entre otras), Gestión de responsabilidad social (ISO 26000).

Las normas ISO juegan un gran papel en la mejora de la calidad de las organizaciones, ayudando a reducir costes optimizando los procesos y mejorando su productividad, ayudando a cumplir con los estándares de calidad del cliente al cumplir con sus exigencias, llevando también a las organización a acceder a nuevos mercados y mejorando su cuota en el mercado dado que contar con una certificación en una norma ISO supone una ventaja competitiva para cualquier organización, garantizándole al cliente que sus procesos cuentan con requisitos de la calidad requerida y pautas de nivel internacional (Normas ISO, s.f.)

6.3 Principios de gestión de la calidad

Un principio de gestión de calidad es como una pauta fundamental para guiar y dirigir una organización hacia la mejora continua, siempre centrando en las necesidades y expectativas del cliente.

La norma ISO 9000 y toda su familia tienen como base los 7 principios claves para la gestión de la calidad. En el año 2015 la International Organization for Standardization publicó la quinta versión de la norma ISO 9001 en la que se pudo evidenciar su enfoque hacia los procesos y el pensamiento basado en riesgos.

6.3.1 Enfoque al cliente

La norma ISO menciona “Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas” (ISO , 2015), todo esto con el objetivo de fidelizar y entablar una duradera relación con los clientes según (Torres, 2015).

Este principio contiene varios aspectos claves entre ellos que se entrelazan entre sí: la mejora de la efectividad de los recursos de la empresa, para el cumplimiento de las expectativas del cliente; con la satisfacción del cliente se desencadena una posible fidelización y con esto que siga confiando en la marca y de buenas referencias de ella; por último, un buen marketing de voz a voz llevara a incrementar los ingresos por medio de una respuesta rápida del mercado.

Ahora bien, las acciones que nos llevarán a cumplir este enfoque serán la comprensión de las necesidades y expectativas de las PIP y, una vez identificadas, la debida comunicación y divulgación de ellas dentro de toda la organización. Una vez cumplidos con esto pasos, será la adecuada medición de la satisfacción de los clientes, con el que se logre evidenciar los resultados y en caso necesario, aplicar las medidas adecuadas para mejorar la relación con el cliente.

6.3.2 Liderazgo

Un buen liderazgo desencadenará la aplicación de nuevos diseños organizacionales, nuevos principios y nuevas filosofías, con la cual se facilite una buena integración y desenvolvimiento entre los empleados, los cuales juegan un papel importante en el cambio para orientar la empresa hacia su éxito (Guevara Gonzales, 2020).

Según (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017) las organizaciones necesitan que sus líderes obtengan beneficios para todos a través de sus ideologías, promoviendo la participación y estimulación del personal, haciéndolos parte de la misión y cómplices en la visión del futuro de la empresa.

6.3.3 Compromiso de las personas

Las personas que están involucradas en la organización hacen que esta permanezca viva (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017). Así mismo, la calidad debe ser vista como un recurso estratégico (Hernández, Barrios, & Martinez, 2018). Son entonces, las personas de quien depende el éxito de la implementación de un sistema de gestión, siendo así el recurso más importante de este.

6.3.4 Enfoque por procesos

La NTC ISO 9001:2015 tiene como principio el enfoque a procesos. En un sistema de gestión de calidad las actividades alrededor de la organización deben tratarse como procesos obteniendo beneficios en optimización de recursos y permite mejorar y predecir los resultados esperados de cada uno (Cabo, 2021).

6.3.5 Toma de decisiones basada en la evidencia

Para las empresas que decidan aplicar un sistema de gestión de calidad, sus decisiones deben estar basadas en hechos, estos son conocidos como indicadores. Las decisiones deben estar tomadas con información que debe ser suministrada por los diversos procesos (Guevara Gonzales, 2020).

Para que sea un éxito, debe existir un flujo de información la cual debe estar disponible por medio de métodos formales y organizada. De esta forma los datos pueden ser tratados y se pueden procesar con el fin de obtener los mejores resultados (Nava & Jiménez, 2005).

6.3.6 Mejora continua

Son muchos los autores que definen la mejora continua dentro de las empresas: Kaizen menciona que el camino hacia la mejora continua debe ser un proceso de trabajo en grupo en el cual todos los miembros de la organización deben hacer parte, por otro lado, para Fadu Kabboul es “como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado” (Esquivel Valverde, Leon Robiana, & Castellano Pallerols, 2017).

La mejora continua no son más que aquellas acciones que buscan lograr de alguna manera el mejoramiento en los procesos de la organización a través de un plan estratégico.

6.4. Clasificación de las empresas con base a su tamaño

Las empresas pueden ser clasificadas de acuerdo con la cantidad de trabajadores que estas tengan, esto permitiendo diferencia entre una y otra, dado que la norma que se pretende aplicar es para micros, pequeñas y medianas empresas.

6.4.1. Microempresa
Organización que para realizar su actividad comercial cuenta con menos de 10 empleados.

6.4.2. Pequeña empresa
Organización que para realizar su actividad comercial cuenta con entre 10 y 50 empleados.

6.4.3. Mediana empresa
Organización que para realizar su actividad comercial cuenta con entre 50 y 250 empleados.

6.4.4. MYPYME
Micro, pequeña o mediana empresa.

6.5 NTC 6001: 2008
La NTC 6001 es la norma que determina los requisitos fundamentales los cuales debe ejecutar y lograr el sistema de gestion implementado en las micro y pequeñas empresas independientemente del sector económico al que pertenezca.

Los modelos pueden variar por países: BPMN para Perú, NTG 66006 para Guatemala, NTE 2537 para Ecuador; Pero el propósito común de todas al implementarlas es la organización y consolidación de las herramientas las cuales contribuyan a desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a mercados nuevos. Este modelo es fácil de adaptar a cualquier tipo de MYPE ayudando a que estas sean más integrales, competitivas, productivos, innovadoras, sostenibles y perdurables (KAWAK, 2018) (ICONTEC , s.f.). El certificarse con esta norma contribuirá a fortalecer la competitiva y supervivencia ya que permite entender requisitos mínimos para el funcionamiento y gestion, enfocándose en la satisfacción del cliente y la mejora continua, logrando esto al emplear estándares internacionales los cuales facilitan las asociaciones con otras empresas (BUREAU VERITAS, s.f.).

6.5.1 Pilares de la NTC 6001

La estandarización de los procesos a través de una norma la cual plantee las directrices a seguir para cumplir con la calidad de los productos y/o servicios, permitirá que estos se desenvuelvan y sean ejecutados de la forma más uniforme por todos los involucrados con ella. La norma técnica colombiana (NTC) 6001 está dividida según tres tipos de procesos:

6.5.1.1 Procesos directivos

Son aquellos procesos relacionados con la planificación y direccionamiento de la empresa, en este numeral se debe realizar una estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y la mejora continua, así como también definir y planificar los procesos de la organización considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo, junto con esto definir y documentar los objetivos, las interacciones, requisitos y responsabilidades de cada proceso.

6.5.1.2 Procesos operativos

Son aquellos en los que se basa toda la gestion comercial de la empresa, como identificar el mercado objetivo, investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo, analizar la competencia, etc. Así como la planificación de productos, la planificación y desarrollo de procesos, el diseño y desarrollo de productos, gestion de compras y producción de bienes o prestación del servicio.

6.5.1.3 Procesos de apoyo

Estos procesos como su nombre lo indica son de apoyo para la empresa y los demás procesos, como lo es la gestion de recursos humanos, gestionar la información y con ello el control de documentos y el control de registros, la gestion financiera y la gestion de recursos físicos (maquinara, instalaciones y equipos).

6.6 Planificación de la calidad

Para la planificación de la calidad se utiliza una de las herramientas que pertenecen a la gestion de la calidad en cual se establecen los objetivos de calidad y se

determina las actividades necesarias para alcanzar esos objetivos planteados, también los indicadores relacionados a cada objetivo con los cuales se podrá medir los avances con respecto a cada uno y así la alta dirección toma las decisiones adecuadas para mejorar y optimizar los recursos en pro de conseguir los resultados esperados (Rodriguez Cely & Sanchez Correa, 2015).

6.6.1 Registros de calidad

Un registro de calidad es en el cual se plasma la evidencia de las actividades desempeñadas conforme a los especificado en los procedimientos, esto con el fin de monitorear el seguimiento de cómo se desenvuelven las etapas del sistema de gestión de la empresa.

Con el seguimiento de los registros se puede hacer un análisis a través de los datos de la calidad del producto y/o servicio, y por consecuente tomar acciones de mejora continua pertinentes para la situación de la organización (Rodriguez Cely & Sanchez Correa, 2015).

6.6.2 Indicadores de gestión

Los indicadores son unidades de medición, es la herramienta que brinda información vital para evaluar el desempeño de los objetivos y su porcentaje de cumplimiento con respecto a este. Los indicadores permiten medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, efectividad y eficacia, entre otros. De esta manera da a conocer el desarrollo de los diferentes procesos de la organización. Existen diversos tipos de indicadores como los de proceso o inductores, indicadores de resultado, indicadores de eficacia, indicadores de calidad objetiva y calidad percibida, indicadores compuestos y indicadores directos e indirectos.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Primeramente, se procedió a mostrar la idea a la alta dirección, en la cual se hizo énfasis de los beneficios al implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa.

El proceso consistiría en una previa evaluación de la empresa Aktituk contra la NTC 6001 la cual presentara un diagnóstico de la situación actual de la empresa, posterior a eso, se comenzaría a analizar cada numeral de la normal, sugiriendo los pasos futuros a seguir para dar cumplimiento a cada numeral, estableciendo a su vez las necesidades de documentación: realzando un diseño del sistema de gestión documental y elaborando los documentos.

Se dio una respuesta positiva de parte de la dirección de la organización en la cual hubo comprensión de la idea y se procedería a iniciar una estructuración e implementación de un sistema gestión de la calidad.

Se evaluó la situación actual de la empresa con respecto a los requisitos de la NTC 6001 la cual divide su enfoque hacia los procesos de la empresa: procesos de dirección, procesos operativos y procesos de apoyo.

Aplicando una calificación con respecto a su estado de cumplimiento del requisito de la norma, para posterior a eso poder realizar un análisis cuantitativo.

Tabla 1. Rango de cumplimiento

CUMPLIMIENTO	VALORACIÓN
Existe	1
Existe, pero no está completo	0,5
No existe	0

Fuente. El autor

Tabla 2. Situación actual de la empresa Aktituk contra los numerales de la NTC 6001

REQUSITOS NTC 6001			SITUACION ACTUAL	CUMPLE
3.1 Procesos de dirección	3.1.1 Planificación y direccionamiento	3.1.1.1 La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, entre otros).	La empresa no cuenta con una estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente la cual pueda comunicar. Actualmente cuenta con los valores de la empresa	0
		3.1.1.2 La dirección debe identificar implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el cual realiza sus actividades o el mercado al cual se dirige sus bienes o servicios o ambos.	La empresa no cuenta con procedimientos que ayuden a evaluar los requisitos legales y reglamentarios que apliquen a las diferentes áreas, pero cuenta con los requisitos legales básicos para toda empresa según la constitución: Certificado de cámara y comercio, Nit y Rut.	0,5
		3.1.1.3 La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.	La empresa no cuenta con un mapa de procesos dentro de su documentación.	0
		3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.	Actualmente no se ha establecido en un documento los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades	0

			pertinentes de cada proceso.	
		3.1.1.5 Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.	Aun no tiene una estrategia organizacional la empresa Aktituk por lo tanto no puede determinar que los procesos con los que cuenta actualmente sean suficientes y coherentes.	0
3.1 Procesos de dirección	3.1.2 Evaluación de la gestión	3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a: el cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores; la satisfacción del cliente; el desempeño de los procesos para la organización; La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.	La empresa Aktituk no realiza actividades de análisis y evaluación necesarias dado que no cuenta con indicadores establecidos para evaluar el desempeño de los procesos de la organización.	0
		3.1.2.2 Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan: proyectos para mejorar el desempeño; acciones correctivas para eliminar las causas del problema detectados; acciones preventivas para	Se han realizado planes de mejora con anterioridad dentro del día a dia de cada proceso por el gerente, sin embargo, como hay documentación no se lleva un registro de esas actividades de mejora continua.	1

		evitar la ocurrencia de problemas potenciales.		
3.2 Procesos operativo	3.2.1 Gestión comercial	La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo: identificar el mercado objetivo; investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo; analizar la competencia y determinar las ventajas competitivos; definir las políticas y estrategias de ventas; establecer el sistema de comercialización de producto; formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales; realizar actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente; evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente	-No cuenta con un análisis de las necesidades y expectativas del mercado objetivo, ni de las estrategias de venta. - Las negociaciones se hacen directamente con el cliente. - Todo el proceso de realización del producto y de entrega una vez terminado se realiza de manera remota con el cliente. - No se lleva registro del alcance de satisfacción del cliente.	

		3.2.2.1 La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos por suministrar.	Dado el tipo de servicio que ofrece la empresa Aktituk su producción no es masiva y las especificaciones de cada producto/servicio re realiza en función de las de las necesidades específicas del cliente.	0,5
3.2 Procesos operativo	3.2.2 Planificación del producto y de sus procesos de realización	3.2.2.2 Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables	La empresa Aktituk no cuenta con un procedimiento de realización del producto dado que cada producto que realiza es diferente de otro, porque estos atienden a los requerimientos específicos de cada cliente. El proceso de realización del producto/servicio se hace bajo etapas donde se conoce el proceso a automatizar o las especificaciones del cliente para el producto a realizar, una vez determinado esta parte pasa a etapa de desarrollo en la cual se evaluarán las mejores opciones para la solución de los requerimientos del cliente y una vez determinadas, se procede a realizar el producto/servicio.	0

3.2 Procesos operativo			Se realiza seguimientos en cada una de las etapas de realización del producto llevando un control del proceso semanal de cómo va el producto/servicio asegurando que se cumpla con el pedido del cliente.	
	3.2.3 Diseño y desarrollo de productos	cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objeto del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa. durante la ejecución del plan de diseño, se debe generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.	Dado que la empresa realiza productos/servicios diferentes para cada cliente atendiendo a sus requerimientos, su proceso de desarrollo del producto ya se divide por etapas, en las cuales se establece un cronograma y las personas involucradas en cada una de ellas. Evaluando semanalmente el proceso en función de los objetivos establecidos.	1

3.2 Procesos operativo	3.2.3 Gestión de compras	La empresa debe: -Definir y documentar el proceso de compra del producto o requerimientos del servicio; - definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales; - definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios; - definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento; - verificar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados; - definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.	La empresa Aktituk no cuenta con proceso de compras por lo que sus productos/servicios se realizan a través de tecnologías de la información, haciendo uso absolutamente de estas herramientas. Dependiendo del producto a realizar, se establecerá si se necesita el pago de alguna herramienta informática que contribuya a la solución de las necesidades del cliente. No cuenta con criterio de selección de proveedores porque se realiza una evaluación de cumplimiento de los requisitos para el desarrollo del producto/servicio al momento de necesitar una herramienta externa con las que ya cuenta la empresa. Dado que la empresa trabaja de manera remota en cada uno de sus procesos y con tecnologías de la información no necesita un espacio determinado para el almacenamiento de las herramientas adquiridas.	1

3.2 Procesos operativo	3.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio	la empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya: - tipos de productos por generar; - definición y asignación de capacidad requerida; - asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros) dependiendo del tipo de producto la empresa debe: - definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio; - fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas; - identificar el producto, sí es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación de servicio; - establecer y aplicar los métodos de control de proceso; - realizar la validación del proceso productivo, del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido;	La empresa no cuenta con un programa de producción de bienes o de prestación del servicio documentado: se lleva una documentación de los diferentes tipos de productos o servicio que se ofrece; la asignación de capacidad requerida se ajusta a las necesidades y requerimientos de cada cliente; durante el desarrollo del producto se establece en cada etapa el personal involucrado y los recursos necesitados. Las etapas del proceso productivo se encuentran definidas, pero no están documentadas y se lleva un control semanal del proceso en el cual se verifican los avances, y que largo plazo cumplan con lo planificado con el cliente.	0,5

		- establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados generando los registros que evidencien la conformidad del mismo; - definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme; - presentar y entregar el producto según los requisitos especificados; - definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima producto en proceso y producto terminado; - definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.		

3.3 Procesos de apoyo	3.3.1 Recursos humanos	La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto, la organización debe: - definir las funciones y responsabilidades del personal; - establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencias apropiadas; - identificar las necesidades de formación propias del cargo; - establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas; - mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas; - evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros de los resultados; -realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, según el tipo de	La empresa Aktituk tiene definidas las funciones y responsabilidades del personal, también tiene establecido las competencias requeridas en cuanto a educación y formación de su personal, pero no se han creado manuales de funciones, competencias y responsabilidades. No se ha establecido un procedimiento de selección, contratación y capacitación del personal.	0,5

		contratación establecido por la empresa.		
3.3 Procesos de apoyo	3.3.2 Gestión de la información	La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita: - tener acceso a la información confiable y oportuna; - analizar e interpretar adecuadamente la información; - proteger la información relevante para las actividades de la empresa. esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión según su relevancia.	La empresa no cuenta con un procedimiento para el manejo de la información, el cual tenga un acceso confiable y oportuno.	0
		3.3.2.1 los documentos requeridos en esta norma y los que las empresas determinen o la ley se los exija como necesarios, debe estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.	Los documentos creados hasta el momento se encuentran disponibles y archivados para cualquier consulta en el momento que se necesite, los cuales han sido aprobados por la autoridad de la organización	0,5

3.3 Procesos de apoyo		3.3.2.2 los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. se debe mantener almacenado en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina la empresa o defina la ley.	A la empresa le falta registros que evidencien una operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de la norma.	0,5
	3.3.3 Gestión financiera	3.3.3 la empresa debe mantener actualizada la información relacionada con: - la identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos; - los costos de sus bienes o servicios y mantener registros de los cálculos de estos; - el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas; - los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.	La empresa Aktituk no cuenta dentro de su documentación la identificación de los riesgos potenciales que pueden llegar a afectar sus archivos y las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos. Esta registrado los costos involucrados con la empresa hasta el momento desde su formación. No cuenta con una persona encargada de realizar los informes periódicos acerca de la información contable de la empresa.	0

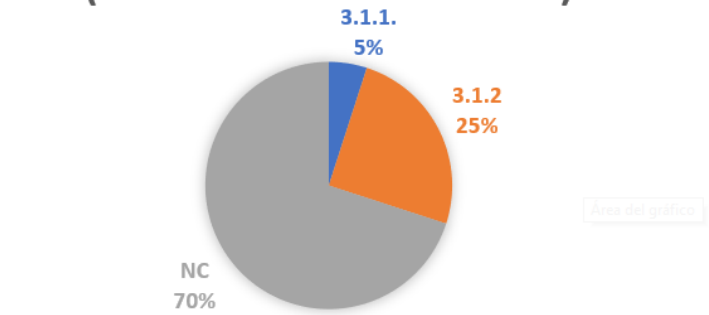
3.3 Procesos de apoyo	3.3.4 Gestión de recursos físicos	3.3.4 la empresa debe: - disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos; - determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que les permitan su funcionamiento adecuado; - cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros.	Dado el tipo de servicios que ofrece la empresa no necesita de infraestructura, maquinaria o equipos para cumplir los requisitos de los procesos de los productos, por lo tanto, no aplica planificar el mantenimiento de la infraestructura o tener verificados y calibrados los equipos de medición, dado que todo el desarrollo del producto se realiza con herramientas de tecnologías de la información.	1

Fuente. El autor

Se evidencia que la empresa Aktituk tiene un cumplimiento de:

- 3.1 Procesos dirección

figura 6. Cumplimiento de la empresa Aktituk frente al numeral 3.1

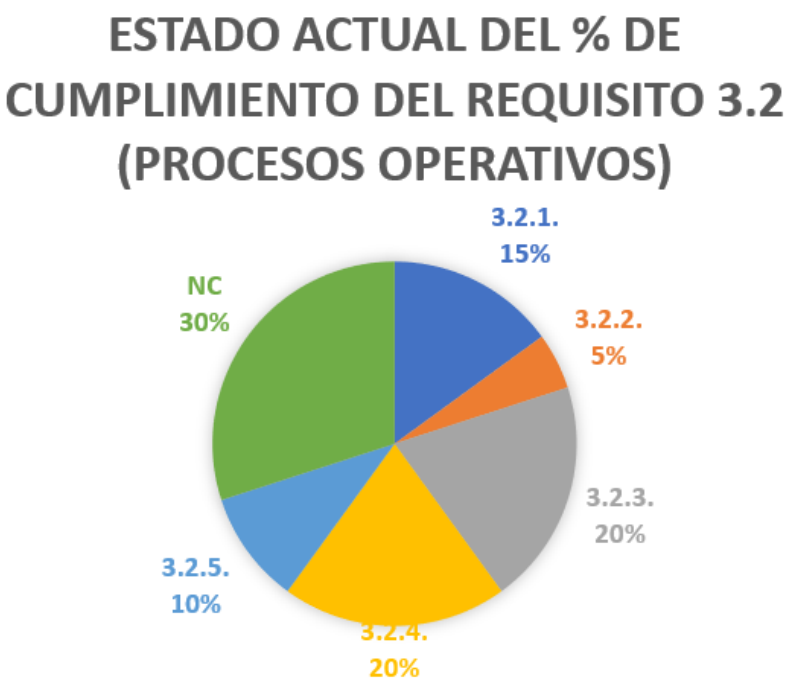


Fuente. El autor

Este numeral cuenta con dos requisitos de los cuales el primero (3.1.1 planificación y direccionamiento), cuenta con un 5% de cumplimiento; el segundo (3.1.2 Evaluación de la gestión) cumple con un 25% con respecto al numeral. Siendo los procesos de dirección los más atrasados con respecto a los requisitos de la norma, faltando un 70% por cumplir del total del numeral.

- 3.2 Procesos operativos

figura 7. Cumplimiento de la empresa Aktituk frente al numeral 3.2



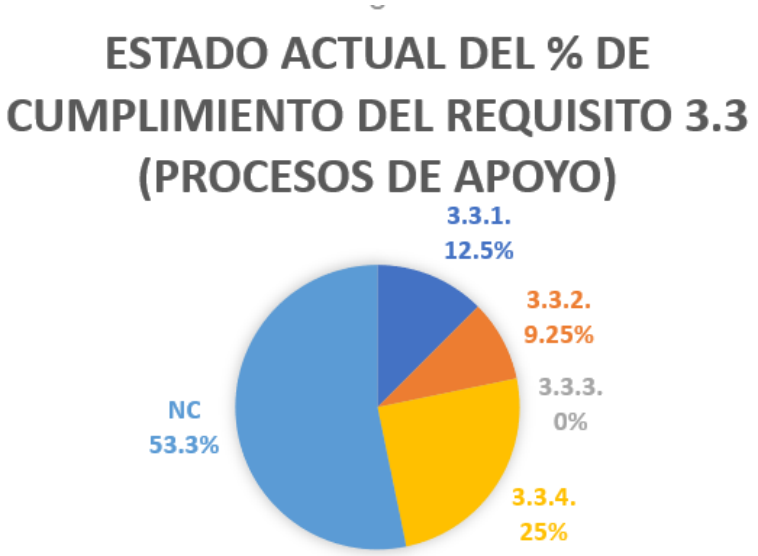
Fuente. El autor

Este proceso cuenta con 5 requisitos, el primero (3.2.1 Gestión comercial) cuenta con un cumplimiento del 15% del numeral, el segundo (3.2.2 Planificación del producto y de sus procesos de realización) cuenta con 5% de cumplimiento, luego se tiene el tercer y cuarto requisito (3.2.3 Diseño y desarrollo de productos, 3.2.4 Gestión de compras) los cuales cumplen al

100% de su aporte para este proceso, ambos con 20% de peso sobre el numeral; por último (3.2.5 Producción de bienes o prestación de servicios) el cual tiene un cumplimiento del 10% del numeral. En resumen, el requisito 3.2 sobre los procesos operativos está cumpliendo en un 70%, teniendo un 30 % de no cumplimiento.

- 3.3 Procesos de apoyo

figura 8. Cumplimiento de la empresa Aktituk frente al numeral 3.3



Fuente. El autor

Para este numeral el cual abarca sobre los procesos de apoyo, se evidencia que para el primer y segundo requisito (3.3.1 Recursos humanos, 3.3.2 Gestión de la información) la empresa cuenta con un cumplimiento del 12,5% y 9,25% cada uno respectivamente con respecto al numeral, luego presenta un 0% de cumplimiento para el tercer requisito (3.3.3 Gestión financiera), para el ultimo (3.3.4 Gestión de recursos físicos) con un cumplimiento total a

su aporte a este numeral del 25%, dejando un 53.3% de no cumplimiento del numeral.

7.1 Contexto de la organización

figura 9. DOFA de la empresa Aktituk

Fuente. El autor

7.2 Desarrollo de la documentación de los procesos

La documentación es un factor esencial ya que a través de ella se puede comprobar el cumplimiento de cada uno de los numerales y sus requisitos exigidos de la norma, además de ser una pauta para los trabajadores en el cumplimiento diario de sus deberes, es decir, es un factor clave al momento de diseñar e implementar un sistema de gestión.

La estructura documental de la empresa Aktituk se diseñó compuesta por: matriz de objetivos, indicadores de gestión, mapa de procesos, caracterizaciones, manuales de cargo, procedimientos y formatos. Para la realización e información requerida para se hace necesario de la participación conjunta del personal de la empresa para lograr identificar las actividades a documentar de cada proceso.

La norma NTC 6001 propone que las organizaciones preserven los siguientes documentos:

- Estrategia organizacional
- Indicadores de gestión
- Mapa de procesos – caracterizaciones
- Procedimientos
- Registros

Ya que son estos documentos los que hacen la gestión de todo el sistema central de la empresa.

7.2.1 Procesos de dirección

La alta dirección debe tener un gran compromiso dentro del procesos de implementación de la presente norma, su papel juega un respaldo y apoyo para cada proceso de la empresa, para alcanzar en conjunto las metas planteadas al inicio del proyecto.

- La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros) Numeral 3.1, requisito 3.1.1.1 NTC 6001**.**

Los empleados deben ser parte de todo el proceso de estructuración e implementación. Por lo tanto, se debe realizar una sensibilización la cual permita mostrarle todo el proceso que se realizara y los beneficios que conllevaría a todos los procesos. Y lo más importante, como la responsabilidad de todos dentro del día a día laboral aporta a la meta u objetivo final que desea obtener la empresa.

Se hace necesario que la dirección realice un esquema para la plataforma estratégica, la cual se empezó planteando una misión y visión a mediano plazo, la cual ayudara a fijar un objetivo para la empresa, de igual forma realizar una política de calidad (Anexo 2) junto con los objetivos (Anexo 3) y sus respectivos indicadores (Anexo 4) los cuales estén relacionados con la misión y visión de Aktituk, estos deben ser distribuidas dentro de toda la organización y ser de conocimiento de todos los empleados para contribuir a crear una cultura de calidad dentro de la organización, donde dentro de cada proceso u operación tiene el objetivo final de satisfacer y cumplirle al cliente.

Como dicho anteriormente, se elaboró el plan estratégico de la empresa con el cual no contaba, a excepción de los valores de la empresa, por lo tanto, se procedió a plasmar en la misión (Anexo 1) la preguntas que son la razón de ser de cualquier empresa:

¿Que soy?

¿Qué hago?

¿Como lo hago?

¿Para qué lo hago?

Posteriormente se procede a establecer la visión (Anexo 1) de la empresa en los años siguientes, la cual va a establecer el objetivo de la organización. Una manera útil de construir el camino hacia la meta en común es estableciendo un matriz de estrategias organizacionales (Anexo 5), de esta manera complementar la planeación y direccionamiento de la empresa.

7.2.1.1 Mapa de procesos

Un mapa de procesos representa de manera gráfica la interrelación de los procesos de una empresa, entendiendo por procesos las actividades y recursos relacionados que transforman una entrada de un elemento en una salida que aporta valor al usuario final. De estas maneras logra dar una perspectiva global de los procesos de la empresa y como estos se relacionan entre sí.

- La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo. Numeral 3.1, requisito 3.1.1.3 NTC 6001**.**

7.2.1.1.1 Procesos estratégicos o de dirección.

Este tipo de procesos son los que se involucran en la creación de las estrategias, políticas internas, creación de objetivos y metas, y a su vez garantizar el cumplimiento de ellas estableciendo pautas claves para el crecimiento de la organización. En la empresa Aktituk este grupo lo conforman la gestión administrativa y promoción y marketing.

7.2.1.1.2 Procesos misionales u operativos.

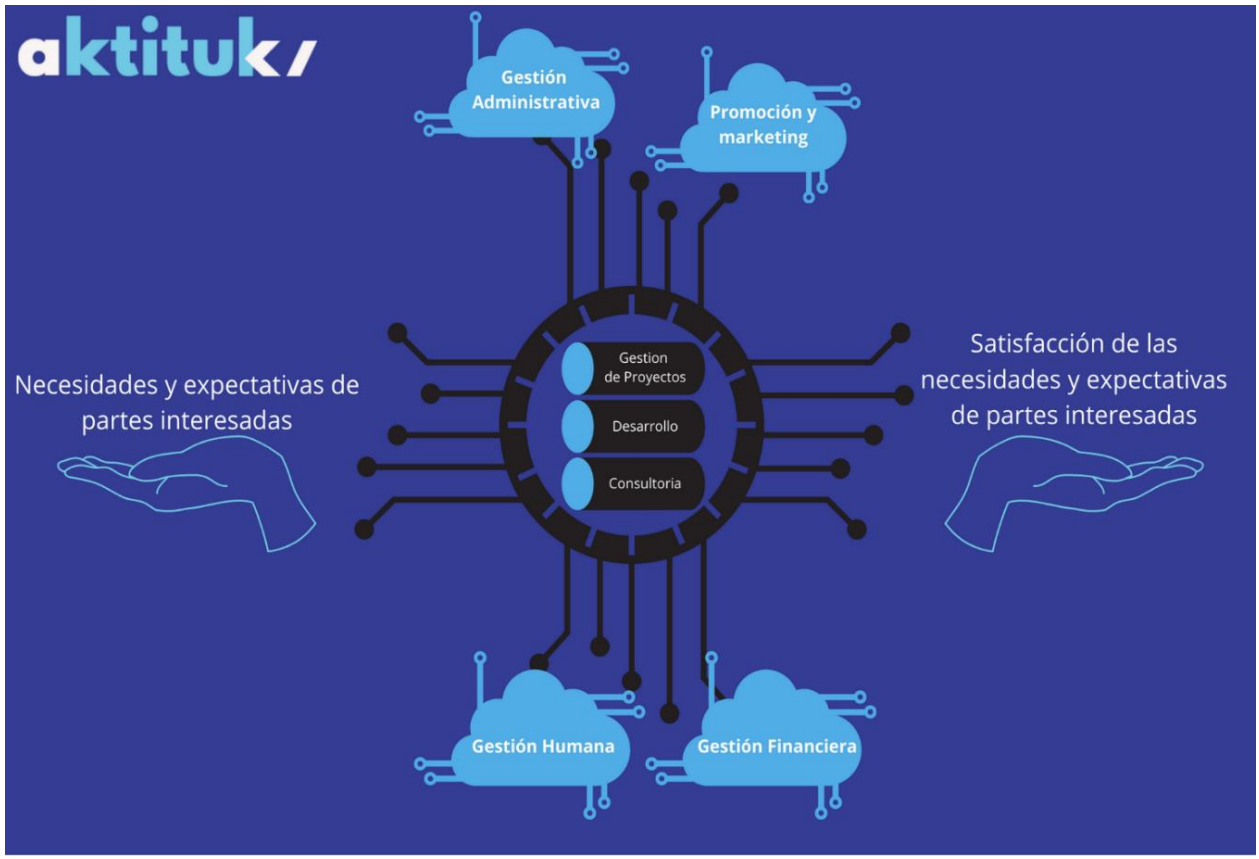
Como su nombre lo indica estos procesos son aquellos donde se realiza toda la operación que ayuda a cumplir con la misión de la empresa, son los procesos que

generan ingresos y que tienen una relación estrecha con el usuario final. Para Aktituk este grupo se conforma por Gestión de proyectos, Desarrollo y Consultoría.

7.2.1.1.3 Procesos de apoyo.

Se compone de aquellos procesos que son de apoyo para los procesos misionales, son los que soportan a la gestión operativa, en comparación con los misionales no entran en contacto directo con el usuario final. Para Aktituk este grupo se conforma por Gestión Humana y Gestión Financiera.

FIGURA 10. Mapa de procesos de la empresa Aktituk



Fuente. El autor

7.2.1.1.4 Codificación de los procesos para Aktituk

Tabla 3. Codificación de procesos para Aktituk

CODIFICACION	PROCESO
GA	Gestión administrativa
PYM	Promoción y marketing
GP	Gestión de proyectos
DE	Desarrollo
CON	Consultoría
GF	Gestión financiera
GH	Gestión humana

Fuente. El autor

7.2.1.1.5 Caracterización de procesos

- Los objetivos, interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados. Numeral 3.1, requisito 3.1.14 NTC 6001
- Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine. Numeral 3.1, requisito 3.1.15 NTC 6001.

Una caracterización de un proceso permite realizar un análisis profundo ya que debe contener toda la información relacionada con el proceso. La estructuración de una caracterización de procesos debe estar comprendida por:

- ✓ El objetivo del proceso, es decir, la razón por la cual se crea ese proceso.
- ✓ El/los responsables

- ✓ Los documentos relacionados al proceso que aseguren que este se desenvuelve de la manera correcta.
- ✓ Los indicadores necesarios para el seguimiento del rendimiento y desempeño.
- ✓ la normatividad que lo reglamenta
- ✓ entradas con sus actividades correspondientes y salidas.

figura 11. Estructura de caracterizaciones para Akitutk

aktituk	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código:
			Versión:
			Fecha:
Nombre del proceso			
Objetivo			
Responsable			
Entradas		Actividad	Salidas
	p		
	H		
	V		
	A		
Documentos asociados			Indicadores

Fuente. El autor

Los procesos caracterizados son todos los que constituyen la organización (Anexo 6).

7.2.1.2 Evaluación de la gestión

- La dirección debe planificar y realizar con periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a:
  - ✓ El cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores
  - ✓ La satisfacción del cliente;
  - ✓ El desempeño de los procesos para la organización
  - ✓ La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos. Numeral 3.1, requisito 3.1.2.1 NTC 6001.

La alta dirección necesita medir el rendimiento y desempeño de sus procesos para verificar el cumplimiento o no de sus objetivos, se hace necesario las revisiones con cierta periodicidad para tener una retroalimentación de los procesos, y aplicar acciones de mejora continua si así los requiere un proceso.

- Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:
  - ✓ Proyectos para mejorar el desempeño
  - ✓ Acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas detectados;
  - ✓ Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales. Numeral 3.1, requisito 3.1.2.2 NTC 6001.

Una manera de llevar acabo estos requisitos, es hacer uso de la herramienta de hoja de vida de indicadores (Anexo 7), en la cual se identifique el responsable de la medición, la fuente de la información, las unidades de medida, frecuencia y meta de

medición, datos y tendencias del indicador, las acciones correctivas, preventivas o de mejora a tomar. Para los procesos de mejora continua se debe realizar un seguimiento y medición a los procesos el cual muestre la estabilidad de éstos y el desarrollo óptimo de las actividades, por la tanto es necesario contar con la documentación de los indicadores de la empresa en una matriz de indicadores general (Anexo 4).

Se debe comunicar dentro de toda la empresa los resultados de la evaluación de la gestión, estas actividades deben ser registradas incluyendo la determinación de su eficacia. Existen herramientas comprensibles para determinar los puntos críticos a tratar, como el método de los cinco porqués (Anexo 8), este tipo de herramienta son claves para realizar planes de acción para eliminar las causas enfocándose en los aspectos más relevantes.

7.2.2 Procesos operativos

7.2.2.1 **Gestión comercial**

El mercado objetivo debe tenerse claramente definido igual que las necesidad y expectativas de las partes interesadas de la empresa (Anexo 9), para poder establecer los objetivos de la organización con base a las necesidades y expectativas del usuario final o cliente. Del mismo modo, se debe analizar la competencia para tener una visión clara del entorno estando al dia con las primicias del mercado.

7.2.2.2 Planificación del producto

- La empresa debe definir y documenta las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos por suministrar. Numera 3.2, requisito 3.2.2.1 NTC 6001.

Es necesario realizar un formato que permita registrar la planeación del proceso de realización del servicio, en el cual se determine los requerimientos específicos de cada cliente y las herramientas con las que se planea realizar las diferentes actividades. Para empezar, se debe realizar un formato de acta de reunión (Anexo 10) en el cual se detalle los tópicos, pasos a seguir, anexos si aplica y fechas próximas de reunión; esto con el fin de hacer un seguimiento desde la recepción de la información sobre los requerimientos del producto, hasta la entrega final de este. Así mismo realizar un Project Scope Statement (Anexo 11) para determinar el alcance del proyecto en el cual se determine los requerimientos del cliente y lo que se espera conseguir con el producto final.

7.2.2.3 Diseño y desarrollo de productos

- Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa. durante la ejecución del plan de diseño, Se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo. Numeral 3.2, requisito 3.2.3 NTC 6001.

Durante la ejecución del plan de diseño se debe generar registros de cada etapa frente a los objetivos del diseño, haciendo uso del formato del desarrollo del proyecto (Anexo 12) en el cual se especifique las etapas, recursos y actividades cada una, así mismo un cronograma de dichas actividades como sus responsables y evaluación de los resultados obtenidos en función de los objetivos.

7.2.2.4 Gestión de compras

- La empresa debe: definir y documentar el proceso de compra del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio; definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales; definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios; definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro

de su cumplimiento; verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados; definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos. Numeral 3.2, requisito 3.2.4 NTC 6001.

La empresa Aktituk no lleva registro de compras dado que el tipo de servicio que ofrece es a través de tecnologías de la información, es decir, hace uso de herramientas que se encuentran en la web de manera gratuita. En algunos casos dependiendo del producto a realizar se hace necesario adquirir licencias en las herramientas necesarias para la ejecución del proyecto, por lo tanto, se debe hacer un seguimiento de las licencias adquiridas en donde se especifique el tiempo de la licencia, evaluación de la usabilidad de la licencia, rango de fecha de la vigencia de la licencia y datos del proveedor (Anexo 13).

7.2.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio

La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:

- tipo de producto por generar;
- definición y asignación de capacidad requerida;
- asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros).

dependiendo del tipo de producto la empresa debe:

- definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio;
- fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas;

- identificar el producto, si es aplicable, en cada una de las de las etapas de producción o prestación del servicio;
- establecer y aplicar los métodos de control de proceso;
- realizar la validación del proceso productivo, del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido;
- Establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad de este;
- definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme;
- presentar y entregar el producto según los requisitos especificados;
- definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado;
- definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la presentación conservación de los productos. Numeral 3.2, requisito 3.2.5 NTC 6001.

Para este requerimiento se sugiere elaborar un formato en el cual se detalle el tipo de producto a generar, definición del producto a realizar, asignación de recursos como el personal que se involucrara en el proyecto, información requerida y las herramientas necesarias para realizarlo (Anexo 14).

7.2.3 Procesos de apoyo

7.2.3.1 Recursos Humanos

- La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto, la organización debe:
- Definir las funciones y responsabilidades del personal;
- Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencias apropiadas;
- Identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento) propias del cargo;
- Establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas;
- Mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas;
- Evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros, de los resultados;
- Realizar la contratación del personal directo e indirecto según los estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa. Numeral 3.3, requisito 3.3.1 NTC 6001

Para el cumplimiento de este requerimiento se hace necesario realizar un procedimiento de selección y contratación (Anexo 15), así como también realizar el manual de funciones (anexo 16) teniendo en cuenta los roles de la organización, en cual se evidencie las responsabilidades de cada trabajador.

7.2.3.2 Gestión de la información

La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita:

- Tener acceso a la información confiable y oportuna;
- Analizar e interpretar adecuadamente la información;
- Proteger la información relevante para las actividades de la empresa. Numeral 3.3, requisitos 3.3.2 NTC 6001.

Es fundamental conceptualizar un método para controlar documentos en donde se identifique la codificación de los documentos, quién prepara, modifica, examina y aprueba, a que proceso pertenece. Del mismo modo se debería conceptualizar la metodología para la defensa de la información, debido a que debería ser confiable, evitando la utilización de variantes obsoletas, y estar disponible para consulta. Para eso además es
primordial producir el listado maestro de documentos y registros (anexo 17) donde se almacene el código, nombre, tipo, procesos responsables y fecha de elaboración del documento.

7.2.3.3 Gestión financiera

La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:

- La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos;

- Los costos de sus bienes o servicios y mantener registros de los cálculos de estos;
- El nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar perdidas;
- Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables. Numeral 3.3, requisitos 3.3.3 NTC 6001.

Para este requerimiento es necesario definir un matriz de riesgos financieros (anexo 18), en el cual se permita evidenciar los puntos críticos que potencialmente pueden surgir dentro del proceso, los actos que pueden desencadenar una situación de riesgo en el proceso involucrado, las medidas de control que se deben tomar, la evaluación de los riesgos en la cual se determine la probabilidad, la severidad, la evaluación y su clasificación, y por último una evaluación después de las medidas.

Tabla 4. Probabilidad de riesgo

Probabilidad	**descripción**
1	Poco probable
3	Mediamente probable
5	Muy probable

Fuente. El autor

Tabla 5. Severidad del riesgo

Severidad	**Significado (respecto al proceso)**
1	Poco severo
3	Medianamente severo
5	Muy severo

Fuente. El autor

Tabla 6. Evaluación del riesgo

Evaluación de riesgo	**Rango**
Bajo	1 a 8
Medio	9 a 16
Alto	16 a 25

Fuente. El autor

Tabla 7. Tratamiento de riesgos después de controles

COLOR	OPCIONES DE TRATAMIENTO DE RIESGOS			
	Evitar	Reducir	Compartir o transferir	Asumir
Verde				x
Amarillo	x	x	x	x
Rojo	x	x	x	

Fuente. El autor

Posteriormente a realizar la evaluación de los riesgos, es necesario determinar las opciones de tratamiento de los riesgos después de los controles para cada uno de los riesgos: la primera opción es evitar el riesgo para evitar la materialización de este se toman todas las acciones necesarias como primera alternativa, para lograr una mejora sustancial al interior de los procesos tomando las medidas necesarias para prevenir el riesgo, a través del mejoramiento, rediseño o eliminación de las causas que lo desencadenan; la segunda opción es reducir el riesgo, aquí las medidas encaminadas son a disminuir la probabilidad como el impacto aplicando medidas de prevención y medidas de protección respectivamente. Esta opción en la fácil a seguir antes de implementa opciones más difíciles y probablemente

costosas; La tercera opción es compartir el riesgo por medio de la transferencia de las pérdidas a otras organizaciones para poder distribuir una porción del riesgo; la cuarta y última opción es asumir el riesgo una vez este ha sido reducido o transferido siempre pueda quedar un pequeño riesgo que se mantiene, este caso lo mejor es aceptar la perdida y diseñar planes de contingencia para su manejo.

7.2.3.4. Gestión de recursos físicos

- La empresa debe:
- Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos;
- Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado;
- Cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros. Numeral 3.3, requisito 3.3.4 NTC 6001.

La empresa Aktituk no cuenta con recursos físicos ya que se desenvuelve en un entorno digital, todos los procesos, así como sus empleados suceden y laboran de forma netamente digital.

8. METODOLIGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

A continuación, se busca detallar los pasos que debe seguir la organización con el fin de implementar el sistema de gestión propuesto.

8.1. Presupuesto de la implementación del sistema de gestión

La alta dirección de la organización debe establecer un presupuesto destinado exclusivamente para la implementación.

El presupuesto destinado debe contemplar las auditorías externas, las auditorias de certificación, las consultorías necesarias y cualquier otro rubro que se establezca en el proceso.

A su vez, se hace necesario sumar personal al interior de la organización que tenga conocimientos en sistemas de gestión y que su labor sea la implementación de esta metodología.

8.2. Cronograma de implementación del sistema de gestión

La alta dirección en conjunto con el personal a cargo de implementar el sistema de gestión debe establecer un cronograma en el cual se tenga en cuenta los diferentes ítems del presente modelo y además se programen periódicamente auditorías internas al interior de la organización.

Este cronograma debe especificar fechas de reuniones de implementación, seguimiento y evaluación. Así mismo, debe especificar las fechas en las cuales se harán las capacitaciones y las reuniones con toda la organización.

8.3. Desarrollo de la guía propuesta

8.3.1. Compromiso y sensibilización

La persona encargada de la implementación del sistema de gestión debe velar por parte de los miembros de la organización un compromiso en la implementación del sistema de gestión, así mismo, debe encargarse de sensibilizar a las personas para que estén aporten los mejor de ellas al desarrollo del sistema de gestión.

8.3.2. Capacitación

Es deber de la alta dirección establecer espacios de capacitación a los diferentes procesos en todo lo concerniente a la implementación de la norma.

Se debe capacitar tanto en el conocimiento de la norma como en las implicaciones especifica que tiene esta en cada proceso (documentos, procedimientos, etc.).

8.3.3. Implementación de acciones

Toda la organización debe implementar acciones que permitan avanzar en el sistema de gestión, así mismo, implementar las acciones que se obtenga posterior a las auditorías internas y externas.

8.3.4. Auditoría interna

El personal a cargo de la implementación del sistema de gestión periódicamente establecerá espacios de seguimiento y evaluación del sistema de gestión con el fin de encontrar hallazgos que lleven a la mejora continua.

8.3.5. Auditoria de certificación

Luego de implementar el sistema de gestión y de haber superado la auditoría interna, la organización podrá solicitar ante un ente certificador una acreditación en la NTC 6001.

8.3.6. Mejora continua

Es de vital importancia que se cree una cultura de mejora continua en la cual la empresa pueda constantemente estar generando valor, para ello, se necesita de constantemente evaluarse por medio de auditorías a los procesos y establecer acciones que permitan la mejora.

8.4. Diseño del sistema documental

La alta dirección junto con la persona encargada de implementar el sistema deberá definir los documentos necesarios para la organización y para el sistema de gestión.

Estos deberán ser consignados en el listado maestro de documentos y se deberá especificar en donde estarán alojados ya sea de forma física o de forma virtual.

9. Piloto para la implementación del sistema de gestión basado en la norma NTC 6001 al proceso consultoría en la empresa AKTITUK S.A.S.

Para la implementación del presente piloto, se dispondrá a implementar la metodología descrita en el apartado 8 del presente trabajo.

Inicialmente, la alta dirección en cabeza de la gerente de consultorías y una líder funcional del proceso se reunieron a establecer el cronograma y el presupuesto que se detalla a continuación.

9.1. Presupuesto para implementación del sistema de gestión en el proceso consultoría.

aktituk	**PRESUEPUESTO PARA IMPLEMENTACION DEL PILOTO**	**Código**	CON-PRES-01
		Version:	1
		Fecha:	27/07/2021

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
PERSONAL	Gerente de consultoria	1	$ 3.179.841	$ 3.179.841
	Coordinador Funcional	1	$ 2.271.315	$ 2.271.315
	Lideres Funcionales	3	$ 1.362.789	$ 4.088.367
	Coordinador Tecnico	1	$ 2.271.315	$ 2.271.315
	Lideres Tecnicos	3	$ 1.362.789	$ 4.088.367
	Lider Tecnico de Calidad	1	$ 908.526	$ 908.526
CAPACITACION	Capacitadores	2	$ 500.000	$ 1.000.000
	Material de capacitacion	10	$ 50.000	$ 500.000
AUDITORIA	Auditoria interna	4	$ 400.000	$ 1.600.000
	Auditoria externa	2	$ 2.500.000	$ 5.000.000
	Certificacion ICONTEC	1	$ 8.000.000	$ 8.000.000
OTROS	Acciones de mejora	1	$ 5.000.000,00	$ 5.000.000
	Acciones para abordar riesgos	1	$ 5.000.000,00	$ 5.000.000
	Imprevistos	1	$ 4.290.773,10	$ 4.290.773
			Total	$ 47.198.504

9.2. Cronograma de implementación del sistema de gestión en el proceso consultoría.

aktituk	CRONOGRAMA PARA IMPLEMENTACIÓN DEL PILOTO	Código	CON-CRO-01
		Version:	1
		Fecha:	29/07/2021

DESCRIPCIÓN	MESES																							
	1				2				3				4				5				6			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Contratar tecnico de calidad	■	■	■	■																				
Establecer presupuesto	■	■																						
Establecer cronograma	■	■																						
Establecer listado maestro de documentos			■	■																				
Establecer riesgos y oportunidades			■	■	■	■																		
Capacitaciones					■																			
Sensibilización						■																		
Auditoria interna						■				■				■				■				■		
acciones de mejora							■	■	■		■	■	■		■	■	■		■	■	■		■	■
auditoria externa										■												■		
auditoria de certificacion																								■
Evaluacion de riesgos									■				■				■				■			
Evaluacion de mejora									■				■				■				■			

9.3. Capacitación

La capacitación inicialmente se hizo para la alta dirección. En esta se presentó la metodología descrita en el presente trabajo a la gerente de consultorías y al CIO. Para el resto del proceso al cual se le está implementando el presente piloto, se tiene dispuesto la realización de la capacitación por parte de un ente externo, al momento si definir, en la semana 5 de la implementación.

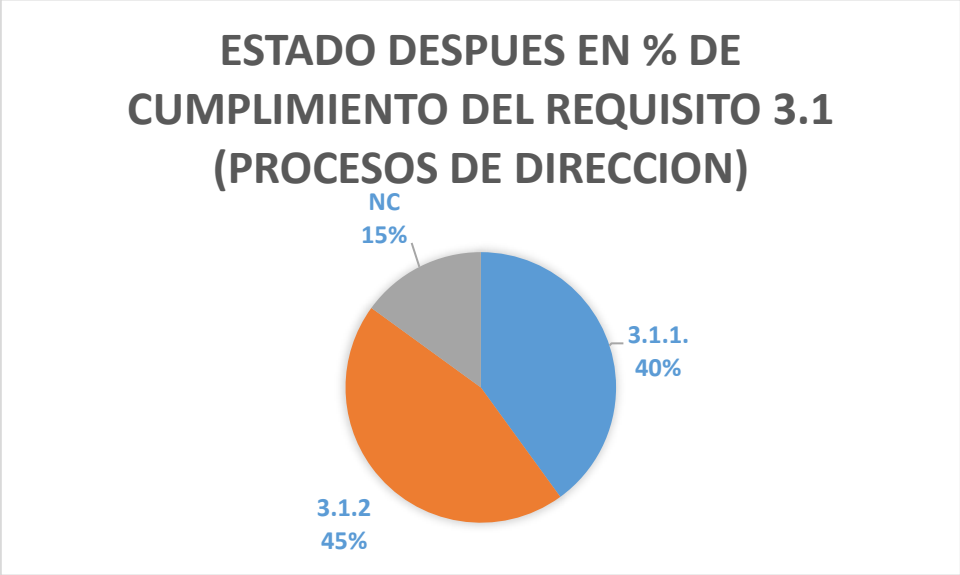
En la capacitación realizada a la alta dirección se llegaron a acuerdos al momento de aprobar los deseos de esta para el rumbo que desean que tome la organización y como se apoyarían del sistema de gestión.

10 . DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego del desarrollo de la presente metodología y de revisar la NTC 6001 se logran los siguientes resultados en la empresa AKTITUK S.A.S:

Para el numeral 3.1 el total se logró un 85% de cumplimiento del requisito, esto en representación de cada requisito se evidencia en la gráfica 12.

figura 12. Estado después en % de cumplimiento del requisito 3.1 (Procesos de dirección)



Fuente El autor

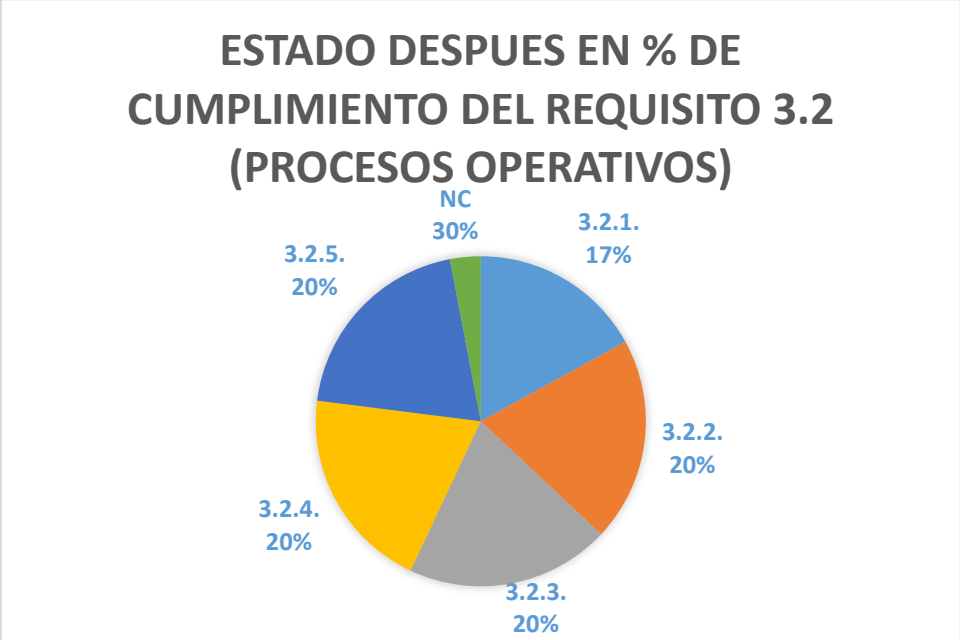
Tabla 8. Porcentaje de mejora del numeral 3.1 (Procesos de dirección)

3.1	Cumplimiento antes	Cumplimiento despues	% de mejora
3.1.1	10%	80%	70%
3.1.2	50%	90%	40%

En comparación a la situación actual de la empresa, se mejoró en un 70% para el requisito 3.1.1.y un 40% para el 3.1.2.

Así mismo, para el requisito 3.2 se logró un cumplimiento del 97% de numeral. Esto debido a que para este proceso se establecieron todos los formatos y documentos con los que no se contaba. Esto representa una mejora evidente en la situación actual de la empresa.

figura 13. Estado después en % de cumplimiento del requisito 3.2 (Procesos operativos)



Fuente. El autor

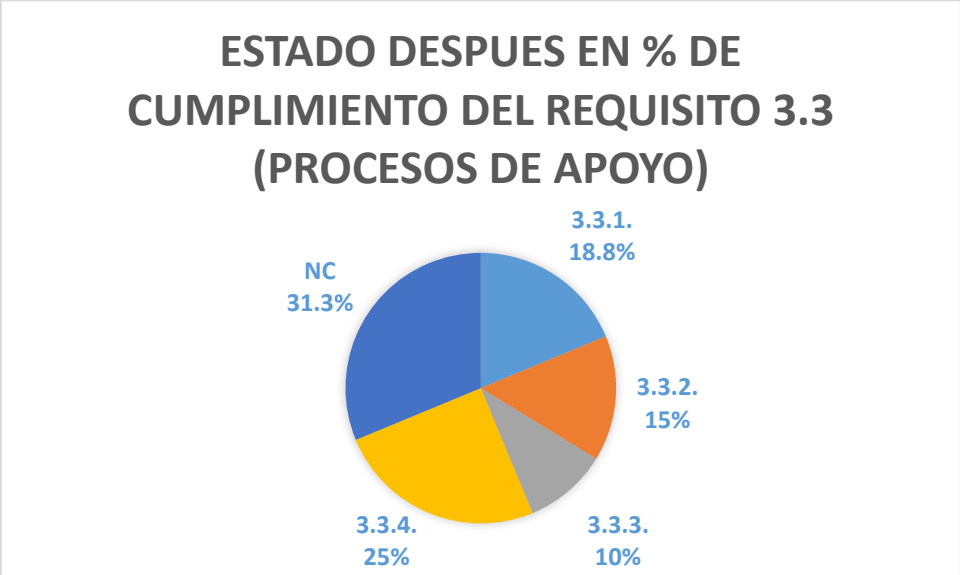
Tabla 9. Porcentaje de mejora del numeral 3.2 (Procesos operativos)

3.2	Cumplimiento antes	Cumplimiento despues	% de mejora
3.2.1	75%	85%	10%
3.2.2	25%	100%	75%
3.2.3	100%	100%	0%
3.2.4	100%	100%	0%
3.2.5	50%	100%	50%

En cuanto al porcentaje en que se mejoró, fue de un 10% para el requisito representado en el numeral 3.2.1. Para el 3.2.2. se logró una mejora del 75%. En los numerales 3.2.3 y 3.2.4 no se evidencia mejora dado que estos ya eran cumplidos por la empresa antes de la realización del trabajo.

En cuanto a los procesos de apoyos, esto se logró que cumplieran en casi un 70%, para estos hace falta que la organización disponga de más recursos para lograr el cumplimiento del requisito en un 100%. Hace falta abordar acciones de mejora para que los procesos de apoyo brinden más dinámica a la organización.

figura 14. Estado después en % de cumplimiento del requisito 3.3 (Procesos de apoyo)



Fuente. El autor

Tabla 10. Porcentaje de mejora del numeral 3.3 (Procesos de apoyo)

3.3	Cumplimiento antes	Cumplimiento despues	% de mejora
3.3.1	50%	75%	25%
3.3.2	37%	60%	23%
3.3.3	0%	40%	40%
3.3.4	100%	100%	0%

Para este numeral, el requisito del numeral 3.3.1 fue un 25%, para el 3.3.2 fue un 23%, para el 3.3.3. se mejoró en un 40% y el numeral 3.3.4 ya se cumplía con anterioridad.

A pesar de ser el proceso con menor cumplimiento, es el que mayor porcentaje de mejora represento para el desarrollo del presente trabajo.

10. CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE PRACTICA

NTC 6001		SEMANAS								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.1 Procesos de dirección	3.1.1 Planificación y direccionamiento	■								
	3.1.2 Evaluación de la gestión		■							
3.2 Procesos operativos	3.2.1 Gestion comercial			■						
	3.2.2 Planificacion del producto y de sus procesos de realizacion				■					
	3.2.3 Diseño y desarrollo de productos				■					
	3.2.4 Gestion de compras					■				
	3.2.5 Produccion de bienes o prestacion de servicios					■				
3.3 Procesos de apoyo	3.3.1 Recursos humanos						■			
	3.3.2 Gestion de informacion							■		
	3.3.3. Gestion financiera								■	
	3.3.4 Gestion de recursos fisicos (Maquinaria, instalaciones y equipos)								■	
Metodologia de impplementacion	Presupuesto de implementacio de sistema de gestion									■
	Cronograma de implementacion del sistema de gestion									■
	Desarrollo de la guia propuesta									■
	Diseño del sistema documental									■

11. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

- ✓ Posterior a la evaluación de la situación actual de la empresa Aktituk S.A.S. se concluye que este tiene un progreso muy lento dado que no cuenta con un plan de acción estratégico, a su vez es carente de aspectos importantes como lo son una misión y una visión.
- ✓ Luego de una revisión a la norma NTC 6001 se pude determinar los requisitos aplicables a la organización, estos quedaron consignados en el apartado 7 del actual trabajo.
- ✓ Los procesos de dirección, de operación y de apoyo en la empresa Aktituk no estaban fundamentados. Sin embargo, fue posible estructúralos y organizarlos dándole forma al mapa de procesos el cual esta consignado en la figura 11.
- ✓ Se pudo establecer una metodología que permita implementar todo lo indicado en el presente trabajo, así mismo, se sugiere algunos formatos para la gestión documental los cuales podrán ser consultados en la sección de Anexos.
- ✓ Luego de finalizado el presente trabajo, se determina un direccionamiento estratégico de la organización, dotándola de objetivos concisos y una misión y visión establecidas. Esto se evidencia en los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la NTC 6001 antes y después del desarrollo de este trabajo.
- ✓ Se desarrollo una prueba piloto al proceso de consultoría en el cual se implementó la metodología planteada evidenciando resultados que pueden ser escalables al resto de los procesos.

A pesar de haber obtenido un avance al plan estratégico de la organización, se hace necesario la implementación de esta guía para así evidenciar los beneficios de

contar con un sistema de gestión. Para esto se debe contar con un técnico o profesional en sistema de gestión el cual sea de guía para llevar a la empresa a cumplir con todos los numerales de la norma y posteriormente obtener una certificación.

12. BIBLIOGRAFÍA

Banco Popular. (2015 de Marzo de 2015). Obtenido de Impulsa tu negocio : https://www.impulsapopular.com/impulsate/por-que-es-importante-contar-con-la-mision-vision-y-valores-en-mi-empresa/

BMA GROUP. (s.f.). Obtenido de https://www.impulsapopular.com/impulsate/por-que-es-importante-contar-con-la-mision-vision-y-valores-en-mi-empresa/

BUREAU VERITAS. (s.f.). *BUREAU VERITAS CERTIFACION* . Obtenido de https://www.bureauveritascertification.com/co/project/ntc-6001/

Cabo, J. (2021). *Gestión sanitaria.* Recuperado el 22 de 06 de 2021, de Principios de gestión de la calidad: https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html

CHITIVA CANDELO, D. M., & DIAZ BLANDON, L. M. (2016). IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9000:2015, COMO UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA "OMEBLAS" ASESORIAS FINANCIERAS Y TRIBUTARIAS*. SAN JOSE DEL GUAVIARE , GUAVIARE , COLOMBIA.

Cortés, J. M. (2017). Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015. En J. M. Cortés, *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015* (pág. 3). Bogotá : Ediciones de la U.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Scielo*, 64-80.

Esquivel Valverde, A. F., Leon Robiana, R., & Castellano Pallerols, G. M. (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Scielo* , 56-72.

Guevara Gonzales, C. A. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia* .

Hernández, H., Barrios, I., & Martinez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 179-195.

ICONTEC . (s.f.). *ICONTEC*. Obtenido de ICONTEC: https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-ntc-6001-modelo-de-gestion-para-la-pequena-y-mediana-empresa/

Ishikawa, K. (1986).

ISO . (2015). ISO 9001:2015. Sistemas de gestion de calidad. Ginebra, Suiza.

KAWAK. (2018). *KAWAK* . Obtenido de https://www.kawak.net/project/como-ayuda-la-ntc-6001-a-empresas-que-quieren-un-reconocimiento-nacional/

Nava, V., & Jiménez, A. (2005). Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua. *ISO 9000:2000*.

Normas ISO. (s.f.). *Normas ISO*. Obtenido de Normas ISO : https://www.normas-iso.com/

NUEVAS NORMAS ISO. (29 de Mayo de 2019). *¿Qué es el diagrama de Ishikawa? Su utilidad de cara a la investigación de accidentes laborales: NUEVAS NORMAS ISO*. Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO Web site: https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/diagrama-de-ishikawa/

Numes, P. (21 de 01 de 2016). *knoow*. Obtenido de https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/diagrama-causa-efecto/#:~:text=Concepto%20de%20Diagrama%20Causa-Efecto%20El%20primer%20diagrama%20causa-efecto,%E2%80%9CDiagrama%20de%20Ishikawa%E2%80%9D%20o%20%E2%80%9CDiagrama%20Espina%20de%20Pescado%E2%80%9D.

Rincon Juez, D. G. (2014). *ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD NTC 6001 PARA MYPE DE CONFECCIÓN "DICOOL.* Bogota.

Rodriguez Cely, A. A., & Sanchez Correa, M. A. (2015). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC 6001 PARA MICROEMPRESAS PRODUCTORAS DE GOLOSINAS EN TUNJA BOYACÁ (CASO MICROEMPRESA QUIROMAR).* TUNJA: UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA.

Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001 . *3C EMPRESA*, 10-18.

Torres, I. (1 de Octubre de 2015). *Calidad & Gestión*. Obtenido de Calidad & Gestión: https://calidadgestion.wordpress.com/tag/principios-de-gestion-de-calidad/

WIKIPEDIA la inciclopedia libre. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Bogot%C3%A1

ANEXOS

Enumere los anexos que sustentan el informe, por ejemplo: registros audio visuales, procedimientos y o formatos desarrollados, plan estratégico de la empresa, políticas sectoriales, diagnósticos realizados, investigaciones desarrolladas, estudios técnicos, monitoreo del entorno, entre otros

N°	Relación de Anexos
1	**Misión y Visión de la empresa Aktituk**
2	**Anexo 2. Política de calidad de la empresa Aktituk**
3	**Objetivos de calidad de la empresa Aktituk**
4	**Matriz de indicadores**
5	**Matriz de estrategias organizacionales**
6	**Caracterización de los procesos**
7	**Estructura hoja de vida indicadores de la calidad**
8	**Formato Análisis cinco porqués**
9	**Matriz de necesidades y expectativas PIP**
10	**Formato acta de reunión**
11	**Formato Project Statement**
12	**Formato Desarrollo del proyecto**
13	**Formato de seguimiento de licencias**
14	**Formato de planeación de nuevos proyectos**
15	**Procedimiento de selección y contratación de personal**
16	**Manuales de funciones**
17	**Estructura de listado maestro de documentos**
18	**Matriz de riesgo**
19	**Formato acta de reunión para seguimiento**

Anexo 1. Misión y Visión de la empresa Aktituk

Anexo 2. Política de calidad de la empresa Aktituk

Anexo 3. Objetivos de calidad de la empresa Aktituk

aktituk	OBJETIVOS DE CALIDAD				
N°	DIRECTRIZ	OBJETIVO	AVTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLE
1	Satisfaccion del cliente	Brindar a nuestros clientes un servicio oportuno a partir de un personal idoneo y calificado	Contratar al personal necesario con la formacion ideal para cumplir con los pedidos de nuestros clientes.	Indice de satisfacion del cliente (CSAT)	Gerente de consultoria
			Capacitar al personal contratado en herramientas claves para el desarrollo de nuestros productos y servicios.		
			Encuestas de satisfaccion por el servicio prestado	Net promoter score (NPS)	Coordinador Funcional
2	Calidad	Ofrecer productos y servicios que cumplan con los estandares de calidad que el cliente prefiere.	Seguimiento al desarrollo del producto o servicio	Eficacia	Gerente de proyectos e inovacion
				Actividades entregadas a tiempo	Lider de desarrollo
			Seguimiento a los procesos	Porcentaje de procesos que requieran mejora inmediata	Asistente administrativo
			Adaptacion del servicio a la necesidad del cliente	Porcentaje de requerimientos cumplidos	Lider funcional
3	Acompañamiento	Establecer el acompañamiento adecuado durante el proceso de la prestacion del servicio.	reuniones durante tiempo de la prestacion del servicio	Quejas post ventas	Gerente de desarrollo
4	Reconocimiento	Lograr un reconocimiento a nivel nacional e internacional	Movimiento redes sociales	Numero de clientes nuevos	Asistente administrativa
			Aumentar la prospección de clientes	Incremenento de ventas	Asistente administrativa

Anexo 4. Matriz de indicadores

aktituk/	MATRIZ DE INDICADORES					
	Codigo: GA-MR-001			Version: 1	Fecha:	
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	FORMULA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA
CONSULTORIA	Indice de satisfacion del cliente (CSAT)	Determinar el grado de satisfaccion de los clientes	Una vez finalizada la interaccion con el cliente, su opinion inmediate sera la mejor forma de conocer su percepcion acerca del servicio.	CSAT= $\frac{\#\ de\ clientes\ satisfechos}{\#\ de\ encuestados} *100$	Trimenstral	Porcentaje %
CONSULTORIA	Net promoter score (NPS)	Conocer la opinion a largo plazo del cliente	Determinar la probabilidad de que un cliente se convierta en promotor de nuestros servicios	NPS = $\frac{\%\ de\ promotores}{\%\ de\ detractores}$	Trimenstral	Porcentaje %
GESTION DE PROYECTOS	Eficacia	Medir el logro de los resultados propuestos	Indice que muestra el desarrollo correcto del proceso en el cual se realizacion las labores como se debia.	$efic = \frac{Nuevos\ desarrollos\ eficaces}{\#\ de\ productos\ desarrollados} * 100$	Mensual	Porcentaje %
DESARROLLO	Actividades entregadas a tiempo	Determinar si las actividades propuestas estan siendo entregadas en el tiempo estipulado	El numero de actividades entregadas a tiempo proporciona una referencia que permitira conocer el desempeño positivo o negativo de este.	$= \frac{\#\ de\ actividades\ entregas\ a\ tiempo}{\#\ de\ actividades} * 100$	Mensual	Porcentaje %
GESTION ADMINISTRATIVA	Procesos en mejora continua	Analizar el desarrollo dentro de los procesos	Se determina aquellos procesos que requieren constantemente acciones de mejora continua o si mas de la mitad de los procesos estan implementando estas acciones	# de procesos con acciones de mejora continua	Mensual	Numerico
CONSULTORIA	Requerimientos cumplidos	Medir la adaptcion del servicio al cliente	Da a conocer en terminos de porcentaje la adaptacion del servicio al cliente y por lo tanto la satisfaccion de este	RC = $\frac{\#\ de\ requerimientos\ cumplidos}{\#\ total\ de\ requerimientos} *100$	Trimenstral	Porcentaje %
DESARROLLO	Ratio de quejas resueltas	Conocer la eficiencia del servicio post-venta	medición de la eficiencia en la resolución de quejas de clientes	QR = $\frac{\#\ Numero\ de\ quejas\ resueltas}{\#\ total\ de\ quejas}$	Mensual	Porcentaje %
CONSULTORIA	Numero de clientes nuevos	Determinar el alcance de clientes nuevos a traves del marketing digital o voz a voz	Permite analizar el crecimiento de la empresa a traves del numero de clientes nuevos.	CN = $\frac{\#\ de\ clientes\ nuevos}{\#\ de\ clientes\ del\ periodo\ anterior\ x\ 100}$	Trimestral	Porcentaje %
GESTIÓN GERENCIAL	Incremento de ventas	Analizar la retencion y fidelizacion de los clientes	Permite analizar en que porcentaje se esta fidelizando a los clientes	IV= $\frac{Vtas.periodo - Vtas.periodo\ anterior}{Ventas\ periodo\ anterior} *100$	Trimestral	Porcentaje %

Anexo 5. Matriz de estrategias organizacionales

aktituk/	MATRIZ DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES												
	Codigo: GA-MR-002			Version: 1			Fecha:						
ESTRATEGIA	AÑO												RESULTADO DE SEGUIMIENTO
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ORGANIZACIONAL													
PUBLCIDAD													
PRODUCTIVA													
SERVICIOS POST-VENTAS													
SEGUIMIENTO	No se participo/ No se cumplio			Se participo Se cumplio			En proceso			Planificado			

Anexo 6. Caracterizaciones de los procesos

aktituk	**CARACTERIZACION DE PROCESO**	**Código:**
		Versión:
		Fecha:

Nombre del proceso	Gestión Administrativa		
Objetivo	Establecer lineamientos del proceso gestión administrativa en la empresa Aktituk		
Responsable	Gerente general		
Entradas		**Actividad**	**Salidas**
Plan estratégico	p	Planear las estrategias organizacionales por procesos de la organización, así como también elaborar un plan de acción	Matriz de estrategias organizacionales
Objetivos de calidad		Planear los objetos y metas de la organización a corto y largo plazo	Indicadores de procesos
Necesidades de los procesos		Identificar las necesidad de bienes o servicios que puede necesitar cada área	Requerimiento de compra
Matriz de estrategias organizacionales	H	Realizar los informes a los procesos de acuerdo a las estrategias establecidas	Actas de reunión
Ordenes de compra		Realizar la gestión administrativa para las compras	Ordenes de compra
Matriz de riesgo		Generar acciones de contingencia ante riesgos que se presenten en los procesos	Acciones de mejora
Indicadores de procesos	V	Seguimiento y control a las actividades del plan de gestión y sus indicadores	Resultados de la evaluación y seguimiento a la gestión
Ordenes de compra		Seguimiento a los planes de compras	Facturas
Acciones de mejora		Seguimiento a las acciones de mejora continua	Evaluación a la mejora continua
Matriz de riesgo	A	Implementar planes de mejoramiento (Correcciones, acción preventiva, correctivas y de mejora)	Plan de mejoramiento
Resultados de la evaluación y seguimiento a la gestión		Capacitación en debilidades encontradas	Plan de capacitación

Documentos asociados	**Indicadores**
Plan estratégico, objetivos de calidad, estrategias organizacionales, matriz de riesgo	# de procesos con acciones de mejora continua

	CARACTERIZACION DE PROCESO			**Código:**
				Versión:
				Fecha:
Nombre del proceso	GESTION DE PROYECTOS			
Objetivo	Establecer lineamientos del proceso gestión de proyectos en la empresa Aktituk			
Responsable	Gerente de proyectos e innovación			
Entradas		**Actividad**		**Salidas**
Planeación de nuevos proyectos	p	Determinar el cronograma para los diferentes proyectos a cargo de la organización		Planeación de nuevos proyectos
Desarrollo de proyecto		Determinar tareas y sus responsables		Desarrollo de proyecto
Seguimiento de licencias		Planear las diferentes necesidades de compra del proceso		Seguimiento de licencias
Planeación de nuevos proyectos	H	Ejecutar el programa determinado en cada uno de los proyectos		Desarrollo de proyecto
Desarrollo de proyecto		Informar a los responsables las tareas asignadas		Desarrollo de proyecto
Seguimiento de licencias		Generar las solicitudes de compra		Seguimiento de licencias
Desarrollo de proyecto	V	Verificar el cumplimiento del cronograma definido para los proyectos a cargo de la organización		Desarrollo de proyecto
Desarrollo de proyecto		Verificar la realización de las tareas		Acta de reunión
Seguimiento de licencias		Seguimiento a las compras solicitadas		Seguimiento de licencias
Matriz de riesgo	A	Implementar planes de mejoramiento (Correcciones, acción preventiva, correctivas y de mejora)		Plan de mejoramiento
Desarrollo de proyecto		Abordar riesgos presentados en el desarrollo de nuevos productos		Acta de reunión
Documentos asociados			**Indicadores**	
Planeación de nuevos proyectos, Desarrollo de proyectos, Seguimiento de licencias, Matriz de riesgo			Eficacia, actividades entregadas a tiempo	

	CARACTERIZACION DE PROCESO			**Código:**
				Versión:
				Fecha:
Nombre del proceso	Desarrollo			
Objetivo	Establecer lineamientos del proceso desarrollo en la empresa Aktituk			
Responsable	Gerente de desarrollo			
Entradas		**Actividad**		**Salidas**
Grupos de trabajo	p	Planeación de las actividades correspondientes a cada grupo de trabajo		Actividades de los grupos de trabajo
Acta de reunión		Establecer los requisitos de los nuevos proyectos		Desarrollo de nuevos proyectos
Desarrollo de nuevos proyectos		Programación de capacitación para clientes		Fecha y lugar de la capacitación
Actividades de los grupos de trabajo	H	Coordinar grupos de trabajos		Evaluación a los grupos de trabajo
Desarrollo de nuevos proyectos		Ejecutar el formato de desarrollo de proyectos		Desarrollo de nuevos proyectos
Fecha y lugar de la capacitación		Capacitación a los clientes		Acta de capacitación
		Determinar el plan de comunicación interno entre grupos de trabajos		Plan de comunicación
Evaluación a los grupos de trabajo	V	Revisar las actividades realizadas por los grupos de trabajo		Indicadores de los grupos de trabajo
Desarrollo de nuevos proyectos		Dar seguimiento al formato de desarrollo de proyectos		Indicador del proyecto
Acta de capacitación		Retroalimentación por parte del cliente capacitado		Evaluación del cliente capacitado
Matriz de riesgo	A	Abordar imprevistos que se presenten al interior de los grupos de trabajo		Acciones para abordar los imprevistos
Plan de comunicación		Establecer canales de comunicación eficientes		Canales de comunicación
Documentos asociados			**Indicadores**	
Desarrollo de nuevos proyectos, Matriz de riesgo			Ratio de quejas	

	CARACTERIZACION DE PROCESO			**Código:**
				Versión:
				Fecha:
Nombre del proceso	Consultoría			
Objetivo	Establecer lineamientos del proceso consultoría en la empresa Aktituk			
Responsable	Gerente de consultoría			
Entradas		**Actividad**		**Salidas**
Necesidades	p	Determinar las tareas necesarias al interior del proceso		Tareas
Acta de reunión		Analizar necesidades del cliente		Desarrollo de nuevos proyectos
NA		Analizar las nuevas tecnologías disponibles en el mercado		Nuevas tecnologías
Tareas	H	Asignar tarea a individuos o equipos de trabajo		Acta de reunión
Desarrollo de nuevos proyectos		Desarrollar el plan requerido por cada uno de los clientes		Desarrollo de nuevos proyectos
Nuevas tecnologías		Brindar orientación para la selección de tecnologías y herramientas usadas en cada proyecto		Desarrollo de nuevos proyectos
Acta de reunión	V	Evaluar la ejecución de las tareas asignadas		Ejecución de la tarea
		Realizar encuesta de satisfacción a los clientes		Acta de reunión
Desarrollo de nuevos proyectos		Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente		Requerimientos cumplidos
Necesidades del cliente	A	Manejar el contacto directo con el cliente sobre sus necesidades		Acta de reunión
Necesidades del cliente		Profundizar las necesidades del clientes para encaminar la estructuración de la arquitectura del sistema a realizar		Satisfacción de las necesidades de los clientes
Documentos asociados			**Indicadores**	
Desarrollo de nuevos proyectos			Requerimientos cumplidos, nuevos clientes	

	CARACTERIZACION DE PROCESO			**Código:**
				Versión:
				Fecha:
Nombre del proceso	Gestión humana			
Objetivo	Establecer lineamientos del proceso gestión humana en la empresa Aktituk			
Responsable	Gerente de consultoría			
Entradas		**Actividad**		**Salidas**
Direccionamiento estrategico	p	Planear la estructura organizacional de la empresa		Estructura organizacional
		Establecer un programa de capacitación		Plan de capacitación
		Crear los requisitos y perfiles necesarios en la empresa		Formato de perfil de cargo
Estrategia organizacional		Establecer los compromisos individuales de acuerdo a la estrategia organizacional		
Normatividad aplicable	H	Gestionar las situaciones administrativas de los empleados (ingresos, permanencia y retiro)		Actos administrativos, vinculacion del ersonal idoneo
Formato de perfil de cargo		Publicar las convocatoria de las vacantes disponibles en la empresa, realizar el proceso de entrevistas y selección		Convocatoria publicada
NA		Liquidar nomina de los empleados		Nomina liquidada
Plan de capacitacion		Ejecutar actividades de inducción y capacitación		Plan de capacitacion ejecutado
Herramientas de control y seguimiento	V	Evaluar el desempeño de los empleados		Seguimiento a planes de accion, Desempeño del
		Verificar la eficacia de las capacitaciones		Indicadores
Nomina liquidada		Verificar la correcta liquidación de la nomina de los empleados		
	A	Seguimiento a los trabajadores de acuerdo a los objetivos de la organización		
Informes de auditoria		Formular acciones correctivas y de mejora en cuanto a los procesos de formación y capacitación		Planes de mejoramiento
Documentos asociados			**Indicadores**	
Direcionamiento estrategico, estrategia organizacional, indicadores			Actividades entregadas a tiempo,procesos en mejora continua	

Anexo 7. Hoja de vida indicadores de la calidad

aktituk/	GESTION DE LA CALIDAD	Codigo: GA-ID-001
	HOJA DE VIDA INDICADORES DE LA CALIDAD	Version: 1
		Fecha:

CARACTERISTICAS DEL INDICADOR		
Proceso		
Nombre del indicador		
Objetivo del indicador	Objetivo de calidad al cual contribuye	
Responsable de la medicion (CARGO)	Fuentes de informacion (Bases de datos, encuestas, etc.)	
Formula de calculo		
Unidad de medida (Unidades, % , No. De personas, etc)	Frecuencia	Meta para la ultima medicion
Valor para la ultima medicion (logro, resultado del utimo periodo)	Vigencia	
Observaciones (comentarios, efectos no deseados, imprevistos)		

DATOS DEL INDICADOR			
No. de medicion	Periodo	Meta	Logro
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Tendencia del indicador			
Amerita tomar	Accion correctiva	Accion preventiva	Accion de mejora
Analisis y descripcion de la accion			

Anexo 8. Formato análisis 5 porqués

aktituk/	GESTION DE LA CALIDAD						Codigo:	
	FORMARTO ANALISIS CINCO PORQUÉS						Version:	
							Fecha:	
PQ 1	PQ 2	PQ 3	PQ 4	PQ 5	CAUSA RAIZ	ACCION PREVENTIVA O CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA

Anexo 9. Matriz de necesidades y expectativas PIP

MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVA PIP		
PARTES INTERESADAS PERTINENTES	**NECESIDADES Y EXPECTACTIVAS**	**PLANEACION EN EL SISTEMA DE GESTION**
Clientes	Servicios y productos de alta calidad	- Control del desarrollo del producto o servicio
	Productos a tiempo	
	Acompañamiento antes, durante y después del servicio	- Establecer flujos de trabajos y cronogramas
		- Establecer seguimiento a los servicios vendidos
	Adaptación del servicio a sus necesidades	
	Integración de tecnologías a sus procesos	- Personalización de los servicios
Proveedores	Pagos a tiempo	- Seguimiento a comprar y contrataciones
	Preferencias en la escogencia de sus productos o servicios	
		-Pago oportuno
Socios o accionistas	Retribución en utilidades de su capital invertido	- Control de calidad a productos o servicios
		- Control del desarrollo del producto o servicio
	Obtener grandes ingresos	
Universidades	Espacio para que estudiantes puedan realizar practicas dentro de la empresa	- Programación de vacantes de aprendizaje
Trabajadores	Sueldos competitivos	- Incentivos y oportunidades para crecer en la empresa
	Buen ambiente de trabajo	- Implementación de charlas y espacios para la libre conversación entre trabajadores
	Formación y capacitaciones	- Programación de capacitaciones
	Disposición de herramientas idóneas	- prevención de riesgos laborales
Competencia	Investigación de competidores para estar alerta en cuanto a innovación y	- Identificación del contexto de la organización y gestión de riesgos

Anexo 10. Formato acta de reunión

aktituk	**ACTA DE REUNION**	**N°**	
		Fecha:	
		Hora:	

NOMBRE DEL PROYECTO:

OBJETIVOS:

1. ASISTENTES

NOMBRE	AREA	CORREO

2. RESUMEN DE TOPICOS

3. CONCLUSION Y PASOS FUTUROS

4. PROXIMA REUNION		5. REVISION		
			NOMBRE	**FIRMA**
FECHA:	/07/2021	**ELABORO:**	Maria Granados	
HORA:	9:00	**REVISO:**		

6. Anexos

Anexo 11. Formato Project Statement

aktituk	Project Statement	Codigo:
		Version:
		Fecha:

Titulo	
Justificacion del proyecto	
Descripcion del alcance del proyecto	
Objetivo del proyecto	
Requerimientos	
Restricciones o limitaciones	

Anexo 12. Formato desarrollo de proyecto

FORMATO DESARROLLO DE PROYECTO	Codigo:
	Version:
	Fecha:

Nombre del proyecto	Numero de proyecto

Cliente	Contacto	Tipo de proyecto

				CRONOGRAMA																							
				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Actividades	Responsable	Resultado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Etapa 1																											
Etapa 2																											

Anexo 13. Formato de seguimiento de licencias

	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS	Codigo:
		Version:
		Fecha:

Nombre de licencia	Proveedor de la licencia	Correo proveedor	Rango de fecha de licencia		Moneda	Precio de la licencia	Periodicidad de pago	Valor de cuota	Evaluacion de la licencia

Anexo 14. Formato de planeación de nuevos proyectos

aktituk	FORMATO DE PLANEACION DE NUEVOS PROYECTOS	Codigo:
		Version:
		Fecha:

Proyecto	Objetivo
Tipo de proyecto	**Introduccion al proyecto**
Requerimientos	**Herramientas**

EQUIPO DE TRABAJO

Equipo de desarrollo	Equipo de consultoria
Lider de desarrollo	**Lider funcional y tecnico**
Gerente de proyecto	
Nombre	Firma

Anexo 15. Procedimiento de selección y contracción de personal

aktituk/	**Nombre del procedimiento:** **Selección y contratacion de personal**	**Ccodigo: EH-PR-001**
	Proceso: **Gestión Humana**	**Version: 01**
		Fecha:

Objetivo: Establecer el procedimiento que se llevara a cabo en el interior de la organización que permita de manera objetiva, rapida y eficaz la selección y contratación de nuevo personal.

Alcance: Inicia en: Creación de la necesidad de la vacante. Termina en: Firma de contrato del nuevo empleado

Normatividad: NTC 6001, Decreto 1072 de 2015

Actividad	Responsable	Documento asociado	Punto de control
Detección de la necesidad	Jefe de talento humano	Acta de reunión	
Definición del perfil	Jefe de talento humano	Acta de reunión	Revisar concordancia del perfil y las necesidades
Publicación de la convocatoria	Auxiliar de talento humano	Formato de seguimiento de licencias	Verificar la publicación de la convocatoria en la plataforma con la que se
Preselección	Jefe de talento humano	Acta de reunión	Verificar que los preseleccionados cumplan todos los requisitos del cargo
Entrevista	Jefe de talento humano Jefe de proceso que requiere la vacante	Acta de reunión	
Informe de candidatos	Jefe de talento humano	Acta de reunión	
Toma de decisión	jefe de talento humano Jefe de proceso que requiere la vacante	Acta de reunión	
Contratación	Jefe de talento humano	Contrato	Verificar que el contrato cumple con todo los requerimiento de ley
Incorporación al puesto	Jefe de proceso que requiere la vacante	Acta de reunión	

Anexo 16. Manuales de funciones

aktituk	MANUAL DE FUNCIONES	Codigo:
		Version:
		Fecha
Nombre del cargo:	Gerente general	
Proceso al que pertenece:	Gestion administrativa	
Cargo del jefe inmediato:	NA	
Cargos bajo su responsabilidad:	Asistente administrativo; Jefe de gestion humana; Gerente de desarrollo; Gerente de innovacion; Gerente de consultoria.	

OBJETIVO PRINCIPAL

Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. ... Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.

FUNCIONES ESENCIALES

- Dirigir las diferentes dependencias dentro de la organización
- Establecer objetivos generaes de la empresa a corto y largo plazo
- Revision y control de estrategias de mercado a implementar

aktituk	MANUAL DE FUNCIONES	Codigo:
		Version:
		Fecha
Nombre del cargo:	Asistente administrativo	
Proceso al que pertenece	Gestion administrativa	
Cargo del jefe inmediato	Gerente general	
Cargos bajo su responsabilidad	NA	

OBJETIVO PRINCIPAL

proporcionar la ayuda necesaria y/o anticipada para la fluidez en el área de trabajo, es decir, por medio de medidas preventivas como lo son llevar al día los trámites requeridos, agendar las reuniones/actividades por hacer, evitar la acumulación de trabajo, etc.

FUNCIONES ESENCIALES

- Realizar reporte de gastos
- Monitorear y responder correo principal de la empresa
- Redaccion y revisión de documentos administrativos
- Coordinar reuniones externas (con clientes) e internas de la organización

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Jefe de gestion humana
Proceso al que pertenece	Gestion humana
Cargo del jefe inmediato	Gerente general
Cargos bajo su responsabilidad	

OBJETIVO PRINCIPAL

Diseñar, desarrollar, implementar, hacer seguimiento y controlar las políticas, planes, programas y procedimientos liderados por el área, promoviendo una eficaz y eficiente gestión del talento humano, a través de la planificación, dirección y control de los procesos y de la administración de adecuadas relaciones entre los trabajadores y la Institución.

FUNCIONES ESENCIALES

- Coordinador de campañas de reclutamiento
- Coordinar procesos de selección de personal
- Gestion del pago de sueldos y liquidacion cuando corresponda
- Legalizacion y vinculacion del personal
- Expedición de certificados

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Gerente de desarrollo
Proceso al que pertenece	Desarrollo
Cargo del jefe inmediato	Gerente general
Cargos bajo su responsabilidad	Lideres de desarrollo; Ingenieros de desarrollo.

OBJETIVO PRINCIPAL

Organizar los recursos necesarios para lo proyectos a realizar. Definir las etapa, actividades, responsable para los proyectos en curso haciendo unseguimiento de cada uno de ellos. Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el curso del proyecto frente a los requerimientos del cliente.

FUNCIONES ESENCIALES

- Coordinar grupos de trabajo
- Realizar seguimiento a proyectos en etapa de desarrollo
- Crear canales de comunicación eficientes
- Manejo de plan de comunicación interna entre grupos de trabajo

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Lideres de desarrollo
Proceso al que pertenece	Desarrollo
Cargo del jefe inmediato	Gerente de desarrollo
Cargos bajo su responsabilidad	Ingenierios de desarrollo

OBJETIVO PRINCIPAL

Motivar a otros para tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización, los objetivos y la estrategia. Hacer un seguimientos de los ingerieros desarrollo y un apoyo para el gerente de proyecto.

FUNCIONES ESENCIALES

- Diseñar modelos correspondientes a proyectos a su cargo
- Estructurar plan de desarrollo a partir de metodologias agiles
- Crear y presentar ideas de mejoramiento de software
- Llevar seguimiento a la ejecucion del plan de desarrollo
- Aprobar cambios propuestos en modelos y planes de desarrollo
- Brindarles a los clientes capacitaciones de software nuevo
- Evaluaciones de desempeño de personal a su cargo

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Ingenierios de desarrollo
Proceso al que pertenece	Desarrollo
Cargo del jefe inmediato	Gerente de desarrollo
Cargos bajo su responsabilidad	NA

OBJETIVO PRINCIPAL

Contribuir a la visión general del proyecto más a nivel de aplicación que a nivel de componentes, así como en las tareas de programación individuales.

FUNCIONES ESENCIALES

- Construir documentos de requerimientos funcionales y no funcionales para un projecto
- Realizar desarrollo o implementacion de los respectivos entregables por etapa de proyecto.
- Adecuar los diseños y modelos a nuevos requerimientos
- Realizar pruebas y validar funcionalidades y cumplimiento de requerimientos
- Construir documentacion para los clientes (ejemplo: Manual de cargos)

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Gerente de consultoria
Proceso al que pertenece:	Consultoria
Cargo del jefe inmediato:	Gerente general
Cargos bajo su responsabilidad:	Coordinador funcional; lideres funcionales; coordinador tecnico; lideres tecnicos.

OBJETIVO PRINCIPAL

Organizar los recursos necesarios para lo proyectos a realizar. Definir las etapa, actividades, responsable para los proyectos en curso haciendo unseguimiento de cada uno de ellos. Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el curso del proyecto frente a los requerimientos del cliente.

FUNCIONES ESENCIALES

- Liderar equipos multidisciplinarios
- Planificacion de recursos y etapas de trabajo
- Manejar el contacto directo con los clientes sobre sus necesidades

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Coordinador funcional
Proceso al que pertenece	Consultoria
Cargo del jefe inmediato	Gerente de consultoria
Cargos bajo su responsabilidad	Lideres funcionales

OBJETIVO PRINCIPAL

trabajar estrechamente con nuestro jefe de proyecto para preparar planes de acción exhaustivos, incluyendo recursos, plazos y presupuestos para proyectos.

FUNCIONES ESENCIALES

- Análisis y construcción de soluciones a partir de sistemas que cumplan con los requisitos del cliente
- Manejo de requisitos de negocio
– Asignar tareas a individuos o equipos de trabajo y realizar el debido seguimiento

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Lideres funcionales
Proceso al que pertenece:	Consultoria
Cargo del jefe inmediato:	Coordinador funcional
Cargos bajo su responsabilidad:	NA

OBJETIVO PRINCIPAL

Motivar a otros para tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización, los objetivos y la estrategia. Hacer un seguimientos de los ingerieros desarrollo y un apoyo para el gerente de proyecto.

FUNCIONES ESENCIALES

- Labores de consultoría de diferentes problemáticas de los clientes
- Elaboración de modelos de procesos de negocio
- Transformar requisitos del cliente en requerimientos para un proyecto de desarrollo

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo:**
		Version:
		Fecha

Nombre del cargo:	Coordinador tecnico
Proceso al que pertenece	Consultoria
Cargo del jefe inmediato	Gerente de consultoria
Cargos bajo su responsabilidad	Lideres tecnicos

OBJETIVO PRINCIPAL

trabajar estrechamente con nuestro jefe de proyecto para preparar planes de acción exhaustivos, incluyendo recursos, plazos y presupuestos para proyectos.

FUNCIONES ESENCIALES

- Analizar necesidades del cliente
- Brindar orientación para la selección de tecnologías y herramientas a utilizar
- Apoyo en elaboración de plan de desarrollo

aktituk	**MANUAL DE FUNCIONES**	Codigo: Version: Fecha

Nombre del cargo:	Lideres tecnicos
Proceso al que pertenece:	Consultoria
Cargo del jefe inmediato:	Coordinador tecnico
Cargos bajo su responsabilidad:	NA

OBJETIVO PRINCIPAL

Motivar a otros para tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización, los objetivos y la estrategia. Hacer un seguimientos de los ingerieros desarrollo y un apoyo para el gerente de proyecto.

FUNCIONES ESENCIALES

- Apoyo en la elaboración de tareas y asignaciones de desarrollo, y definición de los recursos requeridos por proyecto
- Profundizar las necesidades del cliente para encaminar la estructuración de la arquitectura del sistema a realizar

Anexo 17. Estructura de listado maestro de documentos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				
Código	Nombre	Físico	Digital	Proceso responsable	Fecha de elaboración
DOCUMENTOS					
PROCEDIMIENTOS					

Anexo 18. Matriz de riesgo

aktituk/		MATRIZ DE RIESGO												
Código	GF-MZ-001	**Objetivo:** Evaluar el riesgo a los diferentes procesos del restaurante con el fin de abordar de manera oportuna estos riesgos												
Versión	1													
Proceso	Peligros		Incidentes potenciales	Medidas de control	Evaluaión de riesgos				Nuevas medidas	Evaluación despues de la medidas				
	Situación	Acto			Probabilidad	Severidad	Evaluación	Clasificación		Se tomo una acción	Probabilidad	Severidad	Evaluación	Nueva clasificación
Gestión Administrativa							0						0	
Promocion y marketing							0						0	
Gestion de proyectos e innovacion							0						0	
Desarrollo							0						0	
Consultoria							0						0	
Gestion financiera							0						0	
Talento humano							0						0	

Anexo 19. Formato acta de reunión para seguimiento

aktituk	**ACTA DE REUNION**	**N°**	1
		Fecha:	22/05/2021
		Hora:	4:00:00 a. m.

OBJETIVOS: Establecer una base de información para la creación del plan estratégico y evaluadores de gestion

1. ASISTENTES

NOMBRE	AREA	CORREO
Maria Isabel Granados	Consultoría	
Laura Charris	Consultoría	
Jose Lopez	Desarrollo	

2. RESUMEN DE TOPICOS

- Planes futuros de la organización; - Generalidades de la empresa; - Revisión de las partes interesadas de la organización

3. CONCLUSION Y PASOS FUTUROS

Con la informacion recibida realizar la planificacion estrategica de la empresa Aktituk y evaluadores para su gestion para primera revision

4. PROXIMA REUNION		**5. REVISION**		
FECHA:	**03/06/2021**		**NOMBRE**	**FIRMA**
		ELABORO:	Maria Granados	
HORA:	**9:00**	**REVISO:**	Laura Charris	

6. Anexos

aktituk	**ACTA DE REUNION**	**N°**	2
		Fecha:	3/06/2021
		Hora:	4:00:00 p. m.

OBJETIVOS: Establecer una base de información para la creación de la documentación necesaria para los procesos oper

1. ASISTENTES

NOMBRE	AREA	CORREO
Maria Isabel Granados	Consultoría	
Laura Charris	Consultoría	

2. RESUMEN DE TOPICOS

- Aspectos importantes a la hora de planificaran proyecto; Proceso que se tiene en cuenta al momento de aceptar un proyecto; pasos requeridos para la recolección de información y de requerimientos; Información necesaria al momento de adquirir un nuevo producto; Aspectos a tener en cuenta al momento de una contratación; pasos que se requieren para incorporar a un nuevo empleado

3. CONCLUSION Y PASOS FUTUROS

Elaborar los documentos que se crean necesarios para los procesos operacionales y enviar para revisión antes de la próxima reunión.

4. PROXIMA REUNION

FECHA: **25/06/2021**

HORA: **9:00**

5. REVISION

	NOMBRE	FIRMA
ELABORO:	Maria Granados	
REVISO:	Laura Charris	

6. Anexos

aktituk/	**ACTA DE REUNION**	**N°**	3
		Fecha:	25/06/2021
		Hora:	2:00:00 p. m.

OBJETIVOS: Establecer una base de información para la creación de la documentación necesaria para los procesos de a

1. ASISTENTES

NOMBRE	AREA	CORREO
Maria Isabel Granados	Consultoría	
Laura Charris	Consultoría	

2. RESUMEN DE TOPICOS

Obligaciones y responsabilidades del personal de gestión humana; Documentos requeridos por los procesos de la empresa; Modelo financiero de la organización

3. CONCLUSION Y PASOS FUTUROS

Determinar el procedimiento para la contratación de nuevos empleados, general la matriz de riesgos financieros. Terminar la guía de implementación para revisión final y aprobación.

4. PROXIMA REUNION	5. REVISION		
		NOMBRE	**FIRMA**
FECHA:	**ELABORO:**	Maria Granados	
HORA:	**REVISO:**	Laura Charris	

6. Anexos