

**PROPUESTA DE MEJORA Y ACTUALIZACIÓN EN LA  
GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS APLICATIVOS  
REPOSITORIOS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON  
LAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO DE LA NORMA NTC  
ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA EMTELCO S.A.S SEDE  
MEDELLÍN**



**Julián Alejandro Pame Sánchez**

Trabajo de grado en Automática Industrial  
Modalidad: Práctica profesional

Director: Msc Andrea Enríquez Zúñiga  
Co-Director: Ing. Delio Eduardo Enríquez Cabrera  
Asesor de la empresa: Juan Fernando Cardona

Universidad del Cauca  
Facultad de Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones  
Programa de Ingeniería en Automática Industrial  
Popayán, Junio de 2023



Julián Alejandro Pame Sanchez

**Propuesta de mejora y actualización en la gestión documental de los aplicativos repositorios de información de acuerdo con las auditorías de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en la empresa Emtelco S.A.S. sede Medellín**

Informe presentado a la Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones para la obtención del título de Ingeniero en Automática Industrial

Director: Msc Andrea Enríquez

Co-Director: Ing. Delio Eduardo Enríquez Cabrera

Asesor de la empresa: Juan Fernando Cardona

Universidad del Cauca  
Facultad de Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones  
Programa de Ingeniería en Automática Industrial  
Popayán, Junio de 2023

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del director

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Popayán, Junio de 2023

## Dedicatoria

Principalmente a **Dios**, por acompañarme en todo este recorrido, y brindarme las fuerzas para nunca rendirme y concluir este objetivo tan anhelado.

*Así que no temas,  
Porque yo estoy contigo;  
No te angusties, porque yo soy tu Dios.  
Te fortaleceré y te ayudaré;  
Te sostendré con mi diestra victoriosa.*

(Isaías 41:10)

A mis padres Andrés Pame y Jeimy Sánchez quienes con su constante apoyo, dedicación y esfuerzo me dieron lo necesario para que en todo este proceso tuviera más de lo exigido y cumpliera con todos mis objetivos. Gracias por las enseñanzas y consejos que me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

El amor, respeto, perseverancia, paciencia y ganas fueron los valores que me impulsaron y que veo en ustedes para conseguir todo lo que me proponga.

A mi hermano David Pame quien ha sido mi mayor motivación, para demostrarle que todo se puede lograr con constancia y persistencia; así mismo que veas en mí un modelo a seguir y la persona que puede ayudarte y guiar tu camino.

# Agradecimientos

Agradezco,

A mis familiares cercanos, abuelos, tíos(as) y primos que aportaron en mi formación como Ingeniero, apoyándome y regalándome ánimo cuando el agotamiento físico y mental, al igual que el estrés alcanzaban su punto máximo. Y en general a quienes desde mis inicios me brindaron consejos con el fin de mirar el mundo desde otra perspectiva en aras de mejorar cada día como una persona responsable y disciplinada.

A la Ingeniera Andrea Enríquez Zúñiga, quién fuese mi directora de grado y la persona que me guió y acompañó en este proceso, gracias por las enseñanzas, correcciones, el tiempo y el apoyo para superar este proceso.

A mis compañeros y amigos, por compartir ideas, conocimientos y tiempo conmigo, el gran compañerismo y el trabajo en equipo fue lo que nos caracterizó y permitió superar diferentes obstáculos, y posicionarnos donde estamos hoy en día.

A Emtelco S.A.S, la organización que creyó en mí, en mis capacidades, habilidades y en todo lo que podía aportar en su crecimiento, gracias por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos en sus instalaciones, así mismo, mis compañeros de área, quienes me guiaron en este proceso de aprendizaje y ayudaron a sacar adelante mi proyecto.

A la Universidad del Cauca, mi alma mater; un profundo agradecimiento por la gran experiencia que me brindó, la formación y conocimientos recibidos, aprendizaje que recordaré por siempre.

**Gracias.**

## Resumen

El presente trabajo expone lo realizado en la propuesta de mejora de la gestión documental de todos los aplicativos repositorios de información de la empresa Emtelco SAS sede Medellín, basada en las oportunidades de mejora encontrados de las auditorías de seguimiento de la norma NTC 9001:2015. Donde se realizó una campaña de comunicación a todos los líderes encargados para dar contextualización del Proyecto, posteriormente se hizo una revisión y recopilación de toda la información y documentación que se encuentra depositada en los aplicativos de la empresa específicamente de la sede localizada en Medellín. Teniendo como finalidad hacer una actualización masiva de todos estos aplicativos con el fin de dar cumplimiento a las oportunidades de mejora encontradas y así apuntar a la recertificación de la norma NTC ISO 9001:2015. En el marco de Desarrollo del Proyecto se requirió el apoyo de diferentes áreas, por ejemplo, el área de diseño, encargada de la realización de la tarjeta informativa sobre el Proyecto. El área de Comunicaciones, primordial en la difusión de la información entregada por el área de diseño, a todos los encargados y líderes involucrados. Para el cumplimiento de la oportunidad de mejora encontrada se intervinieron diferentes aplicativos institucionales de la empresa, donde se almacena información y/o documentación de la organización, así mismo, la reunión con diferentes áreas encargadas de la gestión de estos aplicativos y los dueños de la información que en ellos se almacenaba. Apuntando a una óptima gestión y actualización de todos los aplicativos.

**Palabras clave:** Auditorías de seguimiento, norma NTC ISO 9001:2015, oportunidad de mejora, gestión documental.

## Abstract

The present work exposes what has been done in the proposal to improve the document management of all the information repository applications of the company Emtelco SAS headquarters Medellin, based on the opportunities for improvement found from the follow-up audits of the NTC 9001: 2015 standard. Where a communication campaign was carried out to all the leaders in charge to give context to the Project, later a review and compilation of all the information and documentation that is deposited in the company's applications was made, specifically from the headquarters located in Medellin. With the purpose of making a massive update of all these applications in order to comply with the opportunities for improvement found and thus aim at the recertification of the NTC ISO 9001:2015 standard. Within the framework of Project Development, the support of different areas was required, for example, the design area, in charge of making the information card about the Project. The Communications area, essential in disseminating the information delivered by the design area, to all those in charge and leaders involved. In order to fulfill the improvement opportunity found, different institutional applications of the company were intervened, where information and/or documentation of the organization is stored, as well as the meeting with different areas in charge of managing these applications and the owners of the information stored in them. Aiming at optimal management and updating of all applications.

**Keywords:** Follow-up audits, NTC ISO 9001:2015 standard, opportunity for improvement, document management.

# Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Planteamiento del problema . . . . .	14
1.2. Objetivos . . . . .	16
1.2.1. Objetivo general . . . . .	16
1.2.2. Objetivos específicos . . . . .	16
<b>2. Conceptualización</b>	<b>17</b>
2.1. Conceptos Generales . . . . .	17
2.1.1. Sistema de información . . . . .	17
2.1.2. Gestión de información . . . . .	18
2.1.3. Gestión documental . . . . .	18
2.1.4. Gestión por procesos . . . . .	19
2.1.5. Gestión de calidad . . . . .	19
2.1.6. Sistema de gestión de calidad . . . . .	20
2.1.7. Norma ISO 9001:2015 . . . . .	20
2.2. Emtelco SAS . . . . .	21
2.2.1. Sistema de información de Emtelco: Aplicativo SGI . .	21
2.2.2. Aplicativo de gestión documental de Emtelco: Seus-FAQ	22
2.2.3. Gestión por procesos en Emtelco . . . . .	23
2.2.4. Sistema de Gestión de calidad en Emtelco . . . . .	23
2.2.5. Proceso de auditorías según ISO 9001:2015 en Emtelco	24
2.2.6. Plan de comunicación corporativo . . . . .	24
2.3. Herramientas para modelado de procesos . . . . .	25
2.3.1. Herramienta BPMN . . . . .	25
2.3.2. Herramienta SIPOC . . . . .	25
2.4. Metodología propuesta . . . . .	26



<b>3. Desarrollo de la metodología</b>	<b>29</b>
3.1. Fase 1: Estudio preliminar de la documentación . . . . .	29
3.2. Fase 2: Realización del plan de comunicaciones . . . . .	38
3.3. Fase 3: Contextualización del proyecto . . . . .	45
3.4. Fase 4: Elaboración y ejecución del plan de mejora . . . . .	50
3.5. Fase 5: Documentación final . . . . .	57
<b>4. Conclusiones</b>	<b>58</b>
<b>Anexos</b>	<b>60</b>
<b>A. Anexo A: Evidencias</b>	<b>61</b>

## Índice de figuras

2.1. Representación gráfica SIPOC Fuente: Aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos [1] . . . . .	26
2.2. Metodología propuesta para el desarrollo del proyecto Fuente: Elaboración propia . . . . .	27
3.1. Cronograma SGI Fuente: Emtelco SAS . . . . .	31
3.2. Cronograma FAQ Fuente: Emtelco SAS . . . . .	32
3.3. Revisión aplicativo SGI Fuente: Elaboración Propia . . . . .	34
3.4. Estructura Organizacional Antigua de Emtelco SAS Fuente: Emtelco SAS . . . . .	34
3.5. Estructura Organizacional Actual de Emtelco SAS Fuente: Emtelco SAS . . . . .	35
3.6. Matriz de documentos Fuente: Elaboración Propia . . . . .	37
3.7. Tarjeta informativa SGI (E-card) Fuente: Emtelco SAS . . . . .	40
3.8. Tarjeta informativa Seus-Faq(E-card) Fuente: Emtelco SAS . . . . .	41
3.9. Formato Instructivo Fuente: Emtelco SAS . . . . .	42
3.10. Formato Manual o Política Fuente: Emtelco SAS . . . . .	42
3.11. Formato word Fuente: Emtelco SAS . . . . .	43
3.12. Formato excel Fuente: Emtelco SAS . . . . .	43
3.13. Diseño del plan de mejoramiento Fuente: Emtelco SAS . . . . .	46
3.14. Acta contextualización del proyecto Fuente: Emtelco SAS . . . . .	48
3.15. Lineamientos para el cargue de documentos Emtelco SAS Fuente: Emtelco SAS . . . . .	51
3.16. Disposición final documentos FAQ Fuente: Elaboración propia . . . . .	52
3.17. Matriz de documentos FAQ(área de nómina) Fuente: Emtelco SAS . . . . .	54

3.18. Acta de seguimiento FAQ Fuente: Emtelco SAS . . . . .	55
A.1. Acta número 1 . . . . .	62
A.2. Acta número 2 . . . . .	63
A.3. Acta número 3 . . . . .	64
A.4. Acta número 4 . . . . .	65
A.5. Acta número 5 . . . . .	66
A.6. Acta número 6 . . . . .	67
A.7. Acta número 7 . . . . .	68
A.8. Acta número 8 . . . . .	69
A.9. Acta número 9 . . . . .	70
A.10. Acta número 10 . . . . .	71
A.11. Acta número 11 . . . . .	72
A.12. Acta número 12 . . . . .	73

# Índice de tablas

3.1. Requisitos implicados de la norma NTC ISO 9001. Fuente: Norma ISO 9001:2015 [2] . . . . .	30
--	----

## Introducción

El panorama económico está en constante cambio debido a la nueva economía, que se atribuye a tres factores importantes: la globalización, la liberalización del comercio y la revolución de las tecnologías de información y comunicaciones. Tal desarrollo en las economías y entornos empresariales plantea nuevos desafíos a las empresas en su lucha por la supervivencia, pues impone una mayor presión competitiva, una demanda de recursos económicos más alta, y un mercado globalizado. Por tanto, los líderes empresariales deben cambiar su enfoque, adoptando medidas alternativas para atraer clientes y mejorar la calidad del servicio o producto ofrecido. Lo cual, implica optimizar procesos, gestionar adecuadamente el talento humano y satisfacer las necesidades del cliente para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos [3].

Debido a esa necesidad de diferentes organizaciones de mejorar la satisfacción del cliente, optimizar sus procesos internos, aumentar la eficiencia operativa y alcanzar la mejora continua, surgen normas de estandarización elaboradas por la organización internacional de normalización (ISO)[4], las cuales proporcionan lineamientos y requisitos que permiten a una empresa garantizar estándares de calidad consistentes en la entrega de sus productos o servicios [5]. La norma internacional ISO 9001:2015 establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad efectivo en una organización. Abarca áreas clave como el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, la gestión de procesos, el análisis de datos y la toma de decisiones basada en evidencias. Al cumplir con los requisitos de esta norma, las organizaciones pueden demostrar su capacidad para brindar productos y servicios de calidad, lo que les brinda una ventaja competitiva en el mercado [6].

---

Es por ello que, para la empresa Emtelco SAS es de vital importancia obtener la certificación en la norma NTC ISO 9001:2015. Sin embargo, en las últimas auditorías de seguimiento realizadas en el año en pro de la recertificación, se encontraron aspectos por mejorar en la gestión documental de la organización. Y por tanto, surge la presente práctica profesional con el objetivo de proponer un plan de mejora que permita actualizar los aplicativos SGI y Seus-FAQ, y consecuentemente avanzar hacia la recertificación NTC ISO 9001:2015 de la empresa Emtelco SAS.

En concordancia con lo anterior, este documento en el capítulo 1 presenta una corta introducción, problemática y los objetivos del proyecto, en el capítulo 2 realiza una conceptualización teórica, en el capítulo 3 describe la metodología y desarrollo del proyecto, y en el capítulo 4 se presentan las conclusiones finales.

## **1.1. Planteamiento del problema**

Emtelco SAS constituida en el año 1994 por EPM y Emcali, la cual presta servicios de telecomunicaciones en más de 12 países, enfocada en brindar un servicio de calidad a sus clientes internos y externos, teniendo como propósito satisfacer todas sus necesidades. Actualmente la empresa busca la atracción de nuevos clientes y asegurar a los clientes ya existentes optando por lograr una mejora continua en sus procesos y soportada por medio de las certificaciones. En concordancia con el mejoramiento constante la empresa busca una re-certificación de la norma NTC ISO 9001:2015 para el año 2024 para lo cual busca dar cumplimiento a sus requisitos, no obstante en su última auditoria de seguimiento se intervinieron los aplicativos de información de la empresa encontrando falencias como desactualización de la documentación, el no cumplimiento de parámetros mínimos impuestos por la norma y la empresa referente a los documentos; y la no integración de los sistemas de gestión documental, es de rescatar que los aplicativos si contaban con una protección adecuada para el almacenamiento y gestión de toda la información.

En este orden de ideas, el sistema de gestión integral (SGI) y el sistema de SEUS serán los sistemas a los cuales se les realizó seguimiento, ya que en ellos se encuentra la información y documentación de la empresa Emtelco en la sede Medellín. Dicha documentación pertenece a diferentes áreas como Telefonía, Mesa de Servicio, Tecnología, y Nómina quienes son los responsables

de la documentación.

Tomando como referencia la adecuada gestión documental, se encontró desactualización de documentos, tanto en su contenido como en sus responsables, en algunos casos el contenido no se encontraba vigente, y en otros la documentación no contaba con los requisitos mínimos exigidos por la norma ISO 9001:2015 como trazabilidad de información, versionamiento y control de la información.

A continuación se presenta los aplicativos involucrados y las inconsistencias encontradas:

- En el aplicativo SGI perteneciente al área del sistema de gestión integral de Emtelco s.a.s, se encuentra información de procesos, subprocesos, objetivos, definiciones, políticas, procedimientos, actividades y documentos anexos de las áreas que constituyen la empresa, así como también, se encuentra la descripción de las actividades realizadas en cada área como: contratación, nómina, auditorías internas, recursos humanos, SST, entre otras. Esta aplicación presentó inconsistencias como desactualización de información y trazabilidad incompleta en la documentación almacenada.
- El aplicativo Seus-FAQ, es un software multifuncional de la empresa encargado de almacenamiento de información y gestión de requerimientos por las diferentes áreas, en este caso a través de la auditoría de seguimiento se encontraron falencias en el almacenamiento de información en el software, pues la documentación se encontraba desactualizada, no estaba en uso, estaba vacía o no contaba con algunos requisitos. Por otro lado, el administrador del Seus es quien controla el cargue y descargue de documentos en la plataforma, por lo que se evidenció que algunos documentos no se encontraban en uso, otras partes del sistema estaban sin contenido.

Tomando como base estos hallazgos se vió la necesidad de proponer un plan de mejora y actualización en la gestión documental de los aplicativos repositorios de información de la empresa Emtelco SAS sede Medellín, apuntando a la recertificación de la norma NTC ISO 9001:2015. por lo anterior se estableció la meta del proyecto, y las estrategias para lograrla; sintetizadas en objetivos presentados a continuación:

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Proponer un plan de mejora en la gestión documental de los aplicativos SGI y Seus-FAQ, que permita realizar la recertificación en norma NTC ISO 9001:2015 a la empresa Emtelco SAS.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la documentación e información almacenada en los aplicativos SGI y Seus-FAQ que pertenecen a la empresa Emtelco SAS, conforme a las auditorías de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015.
- Diseñar un plan de mejora sobre la documentación cargada en los aplicativos repositorios de información como SGI y Seus-FAQ pertenecientes a la empresa Emtelco SAS., basado en NTC ISO 9001:2015.
- Implementar la propuesta de mejora de gestión documental basado en NTC ISO 9001:2015, a través de la adaptación y actualización de los aplicativos SGI y Seus-FAQ de la empresa Emtelco SAS.



---

# Capítulo 2

## Conceptualización

El presente capítulo aborda los conceptos teóricos necesarios para entender de manera adecuada el contexto del desarrollo del proyecto.

### 2.1. Conceptos Generales

#### 2.1.1. Sistema de información

En la actualidad, las organizaciones manejan una cantidad elevada de información, por lo que se requiere una gestión adecuada y eficiente de la misma, de lo contrario la empresa puede perder competitividad. Por ello, las empresas emplean sistemas de información cada vez más automatizados [7], que les permitan procesar información rápidamente, realizar tareas más rápido, tener procesos óptimos y disponer de mayor visualización de sus operaciones[8].

Un sistema de información es una integración de tecnologías, procesos, aplicaciones de negocio y software que están disponibles para proporcionar datos útiles a las personas dentro de una organización. Un sistema de información efectivo se compone por el hardware, utilizado para procesar y almacenar datos; el software y los procedimientos que permiten la transformación y extracción de información; los datos que representan las actividades del negocio; la red que integra los recursos y computadoras; y por las personas responsables de desarrollar, mantener y usar el sistema [9]. Este tipo de sistemas se encargan de centralizar la información de una determinada área, proceso u operación dentro de una compañía, brindándole la infraestructura tecnológica y las herramientas necesarias para gestionar su información [8].

### 2.1.2. Gestión de información

La gestión de la información se refiere al conjunto de actividades y procesos que tienen como objetivo recopilar, organizar, almacenar, procesar y difundir la información de manera eficiente y efectiva dentro de una organización, con el propósito de facilitar la toma de decisiones, mejorar los procesos y lograr los objetivos de la entidad [10].

Emtelco actualmente maneja grandes volúmenes de información, para lo cual cuenta con diferentes herramientas digitales para su correcta gestión, entre ellos podemos encontrar software protegidos ante malware para el almacenamiento y gestión de información ya sea de tipo local o en la nube, para diferentes áreas; cuenta también con un sitio web conocido como la Intranet donde se publica noticias recientes ante cambios dentro la organización, a nivel interno para la difusión de información existe un área específica la cual involucra diferentes canales y maneras de comunicación como correo electrónico institucional, tarjetas informativas, podcast, entre otros.

### 2.1.3. Gestión documental

El objetivo de un documento es que pueda transferirse, almacenarse y manejarse fácilmente como una unidad. Los documentos están considerados como un soporte de información ya sea escrita, dibujada, en formato digital o físico, y tienen un propósito en particular[11]. La gestión documental es una parte integral de la gestión de información, y se enfoca específicamente en el manejo de documentos y registros, asegurando su organización, almacenamiento, recuperación y disposición adecuada.

Un sistema de gestión documental DMS (Documental Management System) se refiere a métodos sofisticados de asegurar y organizar documentos o archivos de manera digital involucrados en la gestión de una compañía. Generalmente, en una organización se utilizan soluciones software que permiten administrar archivos y documentación, y a la vez centralizan el almacenamiento en un servidor web, permitiendo que los usuarios interactúen con este depósito central a través de interfaces web estándar [11][12].

La gestión documental debe garantizar la coordinación de la edición simultánea de documentos, evitando que los cambios de una persona anulen los de otra, mediante el uso de la función de *check-in/check-out* y *bloqueo*. Asimismo, es fundamental contar con un control de versiones que registre los

---

cambios realizados desde la creación del documento hasta su estado actual. En caso de error en la versión actual del documento, debe ser posible volver a una versión anterior mediante el uso del *roll-back*. Los registros de auditoría desempeñan un papel importante al permitir rastrear y reconstruir los cambios realizados por cada usuario a lo largo del ciclo de vida del documento. Además, los comentarios y marcas contribuyen significativamente a la colaboración y comunicación en el proceso de gestión documental [12].

#### **2.1.4. Gestión por procesos**

Un proceso es considerado como un conjunto de pasos o actividades debidamente organizadas que interactúan y se relacionan entre sí, ya sea de manera alternativa o simultánea, y que tienen como propósito cumplir con un objetivo o resultado específico[13][14]. Un proceso consta de entradas, mecanismos, controles y salidas. Las entradas son aquellos recursos o datos que deben estar presentes, y que apuntan a la generación de un proceso. Los mecanismos involucran máquinas, sistemas y personas, que llevan a cabo acciones en respuesta a los insumos o entradas. Los controles se refieren a las restricciones, requisitos o normas que determinan el correcto accionar sobre los insumos. Finalmente, las salidas son el resultado de la combinación de los componentes antes mencionados, donde los mecanismos guiados por controles transforman las entradas convirtiéndolos en un producto o servicio [15].

La gestión por procesos se apoya en los sistemas de información para optimizar la ejecución de los procesos, facilitar la comunicación y colaboración entre las diferentes áreas de la organización, y permitir una toma de decisiones basada en información oportuna y precisa. La gestión por procesos es considerada como una serie de herramientas y técnicas usadas para mejorar el rendimiento de los procesos de negocio [16]. A su vez, los procesos de negocio pueden clasificarse en estratégicos, operativos y de apoyo [17].

#### **2.1.5. Gestión de calidad**

Calidad se define como una filosofía, una manera de operar que busca cumplir o superar las expectativas, requisitos y estándares establecidos [18]. La norma ISO 9001:2015 define calidad como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización o persona) que le confiere la aptitud para satisfacer los requerimientos establecidos [19]. En diferentes con-

---

textos, la calidad implica la entrega de productos, servicios o resultados que son confiables, efectivos, seguros y que cumplen con los criterios de rendimiento y satisfacción del cliente. Para alcanzar la calidad, se requiere un enfoque sistemático que abarque desde el diseño y desarrollo hasta la producción, la entrega y el soporte.

La gestión de la calidad se entiende como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad. En otras palabras, la gestión de calidad se define como la dirección y planificación de políticas, programas y actividades que garanticen el cumplimiento de los estándares de calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente. [20]. En el ámbito de la gestión de la calidad, existen varios modelos y enfoques que les permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos y lograr la satisfacción de sus clientes [21].

#### **2.1.6. Sistema de gestión de calidad**

Se puede definir un sistema de gestión de calidad (SGC) como la interconexión o interacción entre las partes de la organización enfocada al cumplimiento de los objetivos de calidad [22]. Un SGC proporciona marco estructurado y documentado que establece los procesos, políticas y procedimientos necesarios para gestionar la calidad de manera sistemática [23]. El SGC define, la estructura organizacional, los planes estratégicos de negocio, los objetivos, la gestión de los recursos, identifica procesos, genera información documentada, determina el seguimiento y control departamental [22][24].

#### **2.1.7. Norma ISO 9001:2015**

La norma NTC ISO 9001 establece los requisitos mínimos para establecer un SGC en una organización empresarial, se enfoca principalmente en la elaboración de métodos de trabajo seguro y eficiente, la mejora continua, optimización y controles a los procesos[25], con el objetivo de mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, y obtener así una alta satisfacción del cliente. Los principios fundamentales de la norma son enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque basado en procesos, toma de decisiones basadas en evidencia y gestión de relaciones.

Actualmente, se utiliza la versión ISO 9001:2015 [26] para establecer los SGC de las diferentes organizaciones, y realizar las respectivas certificaciones a través de empresas evaluadoras acreditadas, como por ejemplo AENOR,

---

BUREAU VERITAS, BSI GROUP, SGS COLOMBIA, ICONTEC, CORPORACIÓN COLOMBIA, entre otras[27],[26],[28].

## **2.2. Emtelco SAS**

Emtelco SAS nació en 1994 como una empresa de telecomunicaciones para prestar servicios de conectividad y equipos de comunicaciones. Después paso a prestar servicios de contact center y posteriormente, amplió su portafolio por medio del diseño de soluciones Business Process Outsourcing (BPO). La compañía se centra en la innovación y la excelencia, considera al cliente como el centro de la organización, integra capacidad digital y el mejor talento con el fin de ofrecer experiencias memorables con sus productos y servicios” [29].

Actualmente, la empresa presta sus servicios a más de 12 países de América latina y a más de 620 ciudades y municipios de Colombia. Sus principales centros de operaciones de contact center se localizan en las ciudades de Medellín, Bogotá y Barranquilla. Adicionalmente, cuenta con más de 13000 colaboradores de contact center que brindan atención presencial, virtual y telefónicamente [29][30].

### **2.2.1. Sistema de información de Emtelco: Aplicativo SGI**

El aplicativo SGI es el sistema de información asignado al área del sistema de gestión integral (SGI) de Emtelco s.a.s, donde se almacenan procesos, subprocesos, procedimientos, actividades organizacionales, y en general documentación de todas las áreas de la empresa. El aplicativo esta fundamentado en metodologías las BPMN (Business Process Model and Notation) y SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Costumers). Además, solo puede ser modificado por los integrantes del área SGI, y en caso de que algún subproceso requiera ser actualizado y que los responsables pertenezcan a otra área, las actualizaciones o modificaciones requeridas deben realizarse por medio de una solicitud al área de mesa de servicio, específicamente a otro aplicativo denominado SEUS.

Actualmente se cuenta con 5 macro-procesos 17 procesos y 91 subprocesos. Cada subproceso detalla sus objetivos, políticas, definiciones, diagrama de flujo, formatos, documentos anexos, registros y controles de cambio. Cada

uno de los componentes se definen así:

- **Objetivo:** En este apartado se expone la meta para la que fue diseñado el subproceso, pues apunta hacia lo que se quiere lograr.
- **Políticas:** Conjunto de reglas y normas por las que se rige determinado subproceso para su ejecución.
- **Definiciones:** Términos que se utilizarán a lo largo de la inspección del subproceso, pues éstas definiciones son características del mismo que pueden ser desconocidos para el lector.
- **Diagrama de flujo:** Conjunto de actividades que se encuentran organizadas de acuerdo al objetivo del subproceso, representa las actividades que realiza el área. La herramienta de ingeniería en que se basan los diagramas de flujo de la compañía es el BPMN y SIPOC
- **Documentos anexos:** Todos aquellos documentos, formatos, instructivos, manuales, políticas, matriz de comunicaciones, entre otra documentación utilizada por el área a la que pertenece el subproceso.
- **Controles de cambio:** Espacio dedicado a los cambios realizados del subproceso, ya sea de tipo actualización, modificación o eliminación de cualquiera de sus partes. Esta parte permite llevar una trazabilidad de las modificaciones o cambios del subproceso.

### **2.2.2. Aplicativo de gestión documental de Emtelco: Seus-FAQ**

Este aplicativo es el encargado de la gestión documental y servicios a cada una de las dependencias adscritas a Emtelco SAS. En él se almacena información y documentos de manera digital, por medio de un servidor al cual solo tienen acceso colaboradores de la empresa. A este software también se cargan requerimientos, pedidos o necesidades a las diferentes áreas.

Estos son algunos de sus componentes:

- **Tickets:** Muestran los requerimientos subidos al área, en este caso, solo se pueden ver los tickets que le corresponden al área del SGI. Un ticket está compuesto por un número identificador proporcionado por el sistema, allí encontramos el solicitante del requerimiento, área, cargo y descripción del

requerimiento. El aplicativo Seus-FAQ asigna los tickets aleatoriamente a cualquier miembro del equipo, para su posterior gestión.

- FAQ (Frequently Asked Questions): En este componente se guarda información adicional, comúnmente formatos o documentos de todas las áreas de la empresa.

### **2.2.3. Gestión por procesos en Emtelco**

Actualmente, la empresa esta dividida por 5 macro-procesos que a su vez se divide en 17 procesos y por último en 91 subprocesos, donde en cada uno de ellos se encuentra objetivo y políticas del área, definiciones, diagramas de flujo con sus respectivas actividades y ejecutores, toda esta información esta almacenada en el sistema de información perteneciente al área del sistema de gestión integral, permitiendo así tener la información centralizada, oportuna, veraz y de acceso libre al personal de la empresa.

### **2.2.4. Sistema de Gestión de calidad en Emtelco**

Desde el punto de vista organizacional empleado por Emtelco SAS, el término calidad tiene una gran acogida y se ve reflejado en la manera de realizar sus actividades apuntando hacia una eficiencia, efectividad, y eficacia adecuada, el constante control de sus instalaciones, equipos y recursos, así como el buen trato para con sus colaboradores, a su vez tener un contacto directo con sus proveedores y clientes permite ofrecer un servicio acorde a las necesidades y exigencias del cliente y del mercado. Es muy importante para la empresa brindar un buen servicio, basado en un principio a nivel interno buscando un ambiente laboral armonioso, reconocimientos y capacitación de sus colaboradores.

Para Emtelco SAS es fundamental realizar un adecuada gestión de calidad en sus procesos, por ello dentro del área del sistema de gestión integral tiene como principal fortaleza la mejora en el seguimiento y control de las actividades de los procesos/actividades y los clientes, con la ayuda de una avanzada plataforma tecnológica y herramientas informáticas. La cual, se centra en la metodología de mejora continúa también conocida como ciclo deming, aplicado específicamente al software del SGI; contando con los objetivos de calidad, evaluación y verificación de calidad, y por último la mejora continua.

---

El sistema de gestión y calidad corporativa de la empresa esta soportado por el software que pertenece al área del sistema de gestión integral (SGI) el cual permite centralización y rápido flujo de la información, agilidad, estandarización, confiabilidad y oportunidad en los resultados; asimismo la constante evaluación de la calidad del servicio.

### **2.2.5. Proceso de auditorías según ISO 9001:2015 en Emtelco**

El proceso de auditorías se compone de actividades administrativas que implican la revisión de documentos y procesos llevados a cabo dentro del sistema productivo de una organización. Su objetivo es asegurar el cumplimiento de los sistemas de gestión de calidad, las regulaciones gubernamentales y fiscales, así como las normas internas de seguridad. Los auditores son responsables de aplicar métodos y técnicas, como entrevistas con los responsables y jefes de departamento, observación de procesos y actividades, así como la revisión exhaustiva de registros diversos [31].

En la organización se llevan a cabo auditorías internas ejecutadas anualmente por personal certificado en la empresa y que no pertenece directamente al proceso o área auditada. En cuanto, a las auditorías externas son realizadas por organismos externos, para su ejecución se acuerda entre las partes alcance y fecha de las mismas. En el año 2018 durante un proceso de auditorías externa Emtelco logró la certificación en la norma ISO 9001:2015 , otorgado por el ente certificador ICONTEC con una duración de 3 años. Posteriormente, en el año 2021 se realizó una nueva auditoría referente a la norma ISO 9001:2015, durante este proceso se otorgó la recertificación hasta el año 2024. Con el objetivo de prepararse para lograr nuevamente la recertificación la empresa realizó en marzo de 2022 auditorías internas referentes a ISO 9001:2015, y encontró inconsistencias en algunos aplicativos de la empresa.

### **2.2.6. Plan de comunicación corporativo**

Un plan de comunicación corporativa es una estrategia integral diseñada para gestionar y dirigir las comunicaciones internas y externas de una organización [32]. El plan de comunicación corporativo tiene como objetivo establecer una comunicación efectiva y coherente, fortalecer la imagen de la empresa, promover la transparencia y la confianza, y alcanzar los objetivos organizacionales a través de una comunicación estratégica. Incluye acciones



como el uso de diversos canales de comunicación, la elaboración de materiales informativos, la gestión de crisis, la participación en eventos y la interacción en redes sociales, entre otras actividades [33].

La empresa Emtelco SAS cuenta con un área de comunicaciones y un área de diseño, las cuales trabajan en conjunto para desarrollar planes de comunicación dirigidos a públicos específicos. Estos planes incluyen el uso de tarjetas informativas que se caracterizan por su claridad, eficacia y atractivo visual, con el objetivo de captar la atención y asegurar la correcta entrega de la información a sus destinatarios. Además, se apoyan en canales de comunicación internos como la Intranet y el correo electrónico, garantizando una difusión efectiva y oportuna de los mensajes corporativos.

## **2.3. Herramientas para modelado de procesos**

### **2.3.1. Herramienta BPMN**

Conocido como Business Process Model and Notation (BPMN) es una representación gráfica estandarizada que involucran la captura de una secuencia ordenada de las actividades e información de apoyo, pertenecientes a una empresa[34]. En el modelado BPMN existen diferentes niveles asociados al modelo de procesos, entre ellos están:

- Mapas de procesos: Corresponde al nivel mas bajo y que consta del diagrama de flujo de actividades sin mucho detalle, visto de una manera muy general[34].
- Descripción de procesos: En este nivel se añade mas detalle sobre el proceso, como información acerca de responsables, roles, datos, entre otros[34].
- Modelo de procesos: Nivel más alto el cual incluye diagramas de flujo completos, con suficiente detalle para ser analizados y simulado[34].

### **2.3.2. Herramienta SIPOC**

Por sus siglas en inglés SIPOC (Supplier-Inputs-Process-Outputs-Customers), tiene como objetivo conseguir la satisfacción del cliente, y gracias a la combinación de cada uno de sus componentes permite tener la representación gráfica de un proceso de gestión para su correcta interpretación[1].

- Supplier(Proveedor): Es quien aporta recursos al proceso[1].
- Inputs(Entradas): Aquello que requiere un proceso para llevarse a cabo como recursos, material, información y/o personal[1].
- Process(Proceso): Conjunto de actividades relacionadas que transforman las entradas en productos[1].
- Output(Salida): Es el resultado de un procesos, ya sea un producto o servicio[1].
- Customer(Cliente): Aquel que recibe el resultado de las actividades[1].

Sus componentes se representan gráficamente como en la figura 2.1.

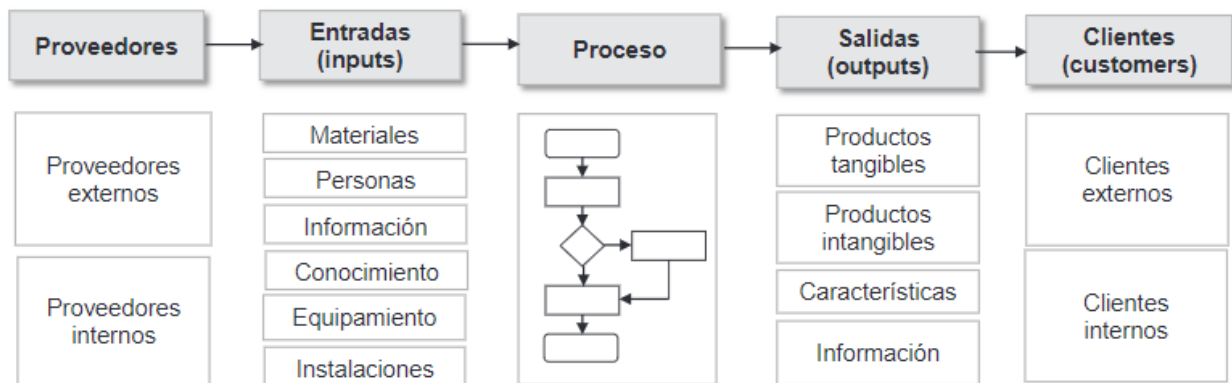


Figura 2.1: Representación gráfica SIPOC

Fuente: Aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos [1]

En este caso el aplicativo SGI incluye una pestaña de responsable o ejecutor, donde indica el nombre y cargo del encargado de realizar las actividades dentro de cada proceso.

## 2.4. Metodología propuesta

Para lograr el objetivo general del proyecto se propusieron 5 fases de acuerdo con el equipo de SGI de Emtelco, para posteriormente ser dirigidas y coordinadas por el jefe del área. Dicha metodología se resume en la figura 2.2.

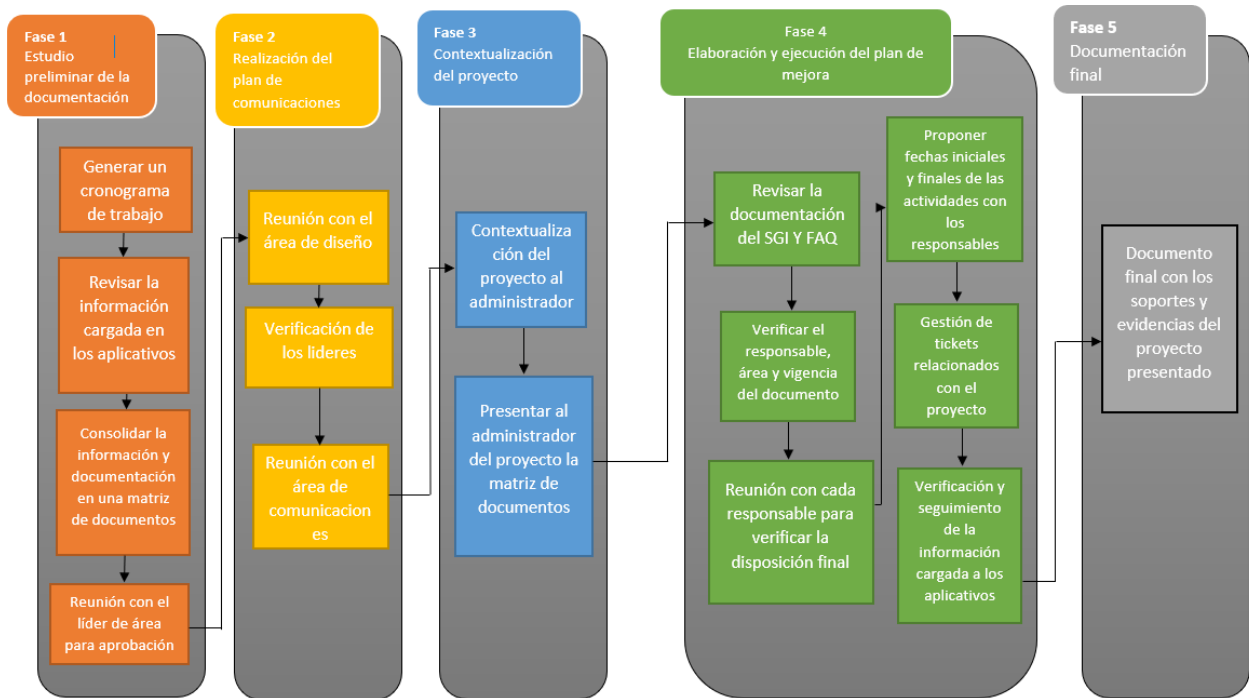


Figura 2.2: Metodología propuesta para el desarrollo del proyecto

Fuente: Elaboración propia

Como primera fase se establece el estudio preliminar de la documentación e información de los aplicativos adscritos o utilizados por la empresa para el almacenamiento de documentos, formatos, y procesos organizacionales. El desarrollo de esta fase comprende las siguientes actividades, la generación de cronogramas de trabajo para el desarrollo del proyecto, una revisión preliminar de toda la documentación e información que se encuentra actualmente en los aplicativos, para posteriormente ser consolidada en una matriz de documentos y a su vez ser revisada y verificada por el coordinador del área.

La segunda fase es el diseño del plan de comunicaciones, tiene como finalidad contextualizar y brindar información al personal sobre la intención que se tiene con este proyecto, por medio de tarjetas informativas o e-cards comúnmente utilizadas por la empresa para dar información importante sean llamativas y que logren cautivar la atención del receptor.

La tercera fase hace referencia a la contextualización del proyecto, en ella es necesario reunirse con el administrador de uno de los aplicativos intervinidos, con el fin de dar contexto sobre el objetivo y las actividades a realizar con el proyecto, ya que la manipulación de documentos en el aplicativo debe realizarse con la aprobación y los permisos del administrador. En esta fase a

su vez, se aclaran dudas y se corrigen errores surgidos en las etapas previas, con el fin de dar continuidad al proyecto.

La cuarta fase contempla el desarrollo de un plan de mejora, constituido por reuniones, diligenciamiento de actas, matriz de documentos por parte de los responsables, para posterior actualización en todos los aplicativos haciendo seguimiento de cada actividad acordada por los líderes y responsables. En la quinta y última fase se realiza toda la documentación del proyecto requerida tanto para la empresa Emtelco SAS, como para la Universidad del Cauca.

---

# Capítulo 3

## Desarrollo de la metodología

En este capítulo se describe la implementación de la metodología previamente planteada con el equipo de Emtelco (ver Figura 2.2), con el objetivo de dar cumplimiento a los objetivos definidos para el presente proyecto.

### **3.1. Fase 1: Estudio preliminar de la documentación**

Actualmente, Emtelco está en el proceso de recertificación en la norma NTC ISO 9001:2015, y de acuerdo a las auditorías de seguimiento realizadas se encontró que las bases de datos y aplicativos que almacenan información y documentación de la empresa no cumplían con el numeral 7, requisito 7.5 de la norma, referente a información documentada y que se compone de los requerimientos planteados en la Tabla 3.1.

Para dar cumplimiento a tales requerimientos y llegar a la recertificación NTC:9001:2015, surge la necesidad de intervenir el aplicativo de información SGI y el aplicativo de gestión documental SEUS-FAQ, y para ello, de acuerdo con el equipo de Emtelco se definieron 5 Fases y 16 actividades. La primera fase contempla un estudio preliminar de la documentación almacenada en los aplicativos de SEUS-FAQ y SGI, y se desarrolla a través de 4 actividades descritas a continuación.

7. Apoyo		
Numeral	Requisito	Descripción
7.5	Información Documentada	
7.5.1	Generalidades	El SGC debe incluir, la información documentada requerida por este documento y la información documentada que la organización considera necesaria para eficacia del SGC.
7.5.2	Creación y actualización	Al crear y actualizar la información documentada, se debe asegurar que la identificación y descripción, el formato y los medios de soporte y la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, sean apropiados.
7.5.3	Control de la información documentada	La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional debe ser controlada para asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso.

Tabla 3.1: Requisitos implicados de la norma NTC ISO 9001.

Fuente: Norma ISO 9001:2015 [2]

**Actividad 1.1: Generar un cronograma de trabajo** Para empezar con el desarrollo del proyecto, el encargado y líder del área, en conjunto con los integrantes del equipo adoptaron métodos de gestión de proyectos y establecieron dos cronogramas de trabajo, uno para la actualización del software de SGI y otro para actualización del aplicativo aplicativo SEUS-FAQ, los cuales asignan tareas específicas a cada integrante del equipo.

1. El primer cronograma específica la revisión y actualización tanto de información y documentación del software de SGI. En él se consolidaron fechas de entrega de información y actualización, responsables y documentos que requieren ser revisados y actualizados en las próximas actividades (ver Figura 3.1) .
2. El segundo cronograma corresponde a la revisión, consolidación, reunión, contextualización y actualización de los documentos que se encuentran en el aplicativo de SEUS, específicamente del FAQ (ver Figura 3.2) .

Los cronogramas definidos en las figuras 3.1 y 3.2 se presentaron al coordinador del SGI, contando con la información solicitada por el área, donde incluye fechas de inicio, información relevante, actividades a realizar, fecha de ejecución de la actividad, responsables, fecha de finalización y observaciones.

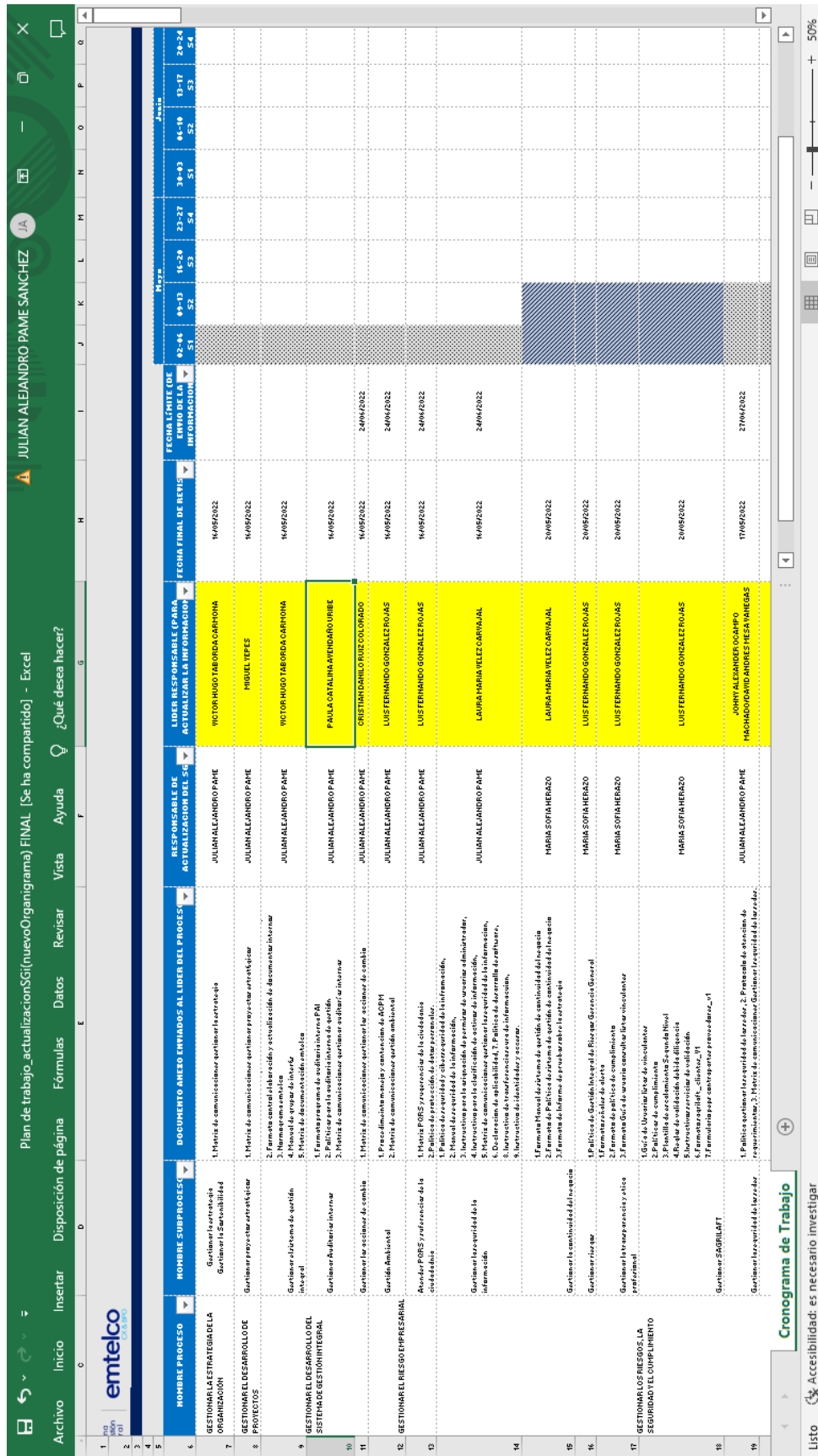


Figura 3.1: Cronograma SGI  
Fuente: Emtelco SAS

Cronograma de trabajo - Excel

JULIAN ALEJANDRO PAME SANCHEZ JA

¿Qué desea hacer?

Ayuda Vista Revisar Datos Fórmulas

Inicio Inserir Disposición de página

Archivo

**Cronograma de trabajo Proyecto FAQ**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	FECHA DE EJECUCIÓN REAL	ESTADO	DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Separar espacio para el mes de abril el día 11, con el fin de revisar los avances de las actividades de actualización documentos FAQ	Cristian Ruiz	24/03/2022	05/04/2022	01/04/2022	CERRADO	Se generó el espacio para realizar la validación de los avances de esta actividad	
2	Elaborar un cronograma de trabajo, con fecha de inicio, fecha de fin, responsable, actividades Generarío para el 01/04/2022.	Julian Pame	24/03/2022	01/04/2022	31/03/2022	CERRADO	Se envia a Cristian para hacer ajustes y se reenvia a Catalina el día 01/04	
3	Solicitar de manera formal al administrador del sistema Seus no recibir nuevos documentos para cargue en el FAQ, hasta que se tengan claros los lineamientos (Actualización, responsables, lineamientos del SGI), en caso de que alguien requiera con urgencia un cargue, se hará a través del SGI asociando el subproceso para el cual se solicita el cargue.	Cristian Ruiz	24/03/2022	01/04/2022	01/04/2022	CERRADO	El 01/04/2022 se envía correo a los administradores del Seus y a Lucy Velez solicitando la interrupción del cargue de documentos en el FAQ de Seus, hasta nueva orden, con el fin de garantizar que las actividades de esta mejora se desarrollen adecuadamente	
4	Generar espacio con los administradores de Seus y Lucy Velez para presentar el plan de trabajo de actualización de documentos en Seus, proponer los lineamientos para el cargue de documentos en el FAQ	Cristian Ruiz	24/03/2022	04/04/2022	01/04/2022	CERRADO	Se genera el espacio para el día 05/04/2022 con los administradores de Seus y Lucy Velez, con el fin de contextualizar sobre la mejora que estamos realizando, presentar la propuesta de lineamientos de manejo de información en Seus.	

Actividades generales

Validación con líderes

Accesibilidad: es necesario investigar

78%

Figura 3.2: Cronograma FAQ  
Fuente: Emtelco SAS



---

**Actividad 1.2. Revisar la información cargada en los aplicativos** Esta actividad comprende la revisión de la documentación cargada en las bases de datos y aplicativos repositorios de información pertenecientes al software de SGI, y también el software de SEUS-FAQ de la empresa EMTELCO. La revisión debe realizarse de acuerdo a los requerimientos encontrados en la auditoría de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 (ver Tabla 3.1).

1. Revisión del aplicativo del sistema de gestión integral (SGI): El software SGI se basa en el ciclo Deming o ciclo de mejora continua, compuesto por cuatro elementos planear-hacer-verificar-actuar. Este proyecto se enfocará en el componente *hacer*, en el cual se encuentran todos los macroprocesos, procesos, subprocesos, procedimientos y actividades, pertenecientes a cada una de las áreas de la empresa.

Actualmente, la organización cuenta con 5 macroprocesos, 17 procesos y 91 subprocesos. Dentro de cada subproceso se encuentran los objetivos, políticas, definiciones, diagrama de flujo, formatos, documentos anexos, registros y controles de cambio.

Se realizó la revisión del 100 % de subprocesos en todos sus componentes, y se concluyó que, el 78 % de subprocesos se encontraban desactualizados respecto al nuevo organigrama y que el 92 % de subprocesos estaban desactualizados respecto a nuevas plantillas (ver Figura 3.3).

Sin embargo, en esta fase inicial se revisaron definiciones, objetivos, políticas, controles de cambio y diagramas de flujo, dejando los documentos anexos para una actividad posterior. Es de anotar que, en la empresa hubo una modificación en la estructura organizacional en 2022, por lo que se requirió actualizar toda la terminología de cargos. La figura 3.4 muestra la antigua estructura organizacional de Emtelco, y la figura 3.5 indica la actual estructura organizacional.

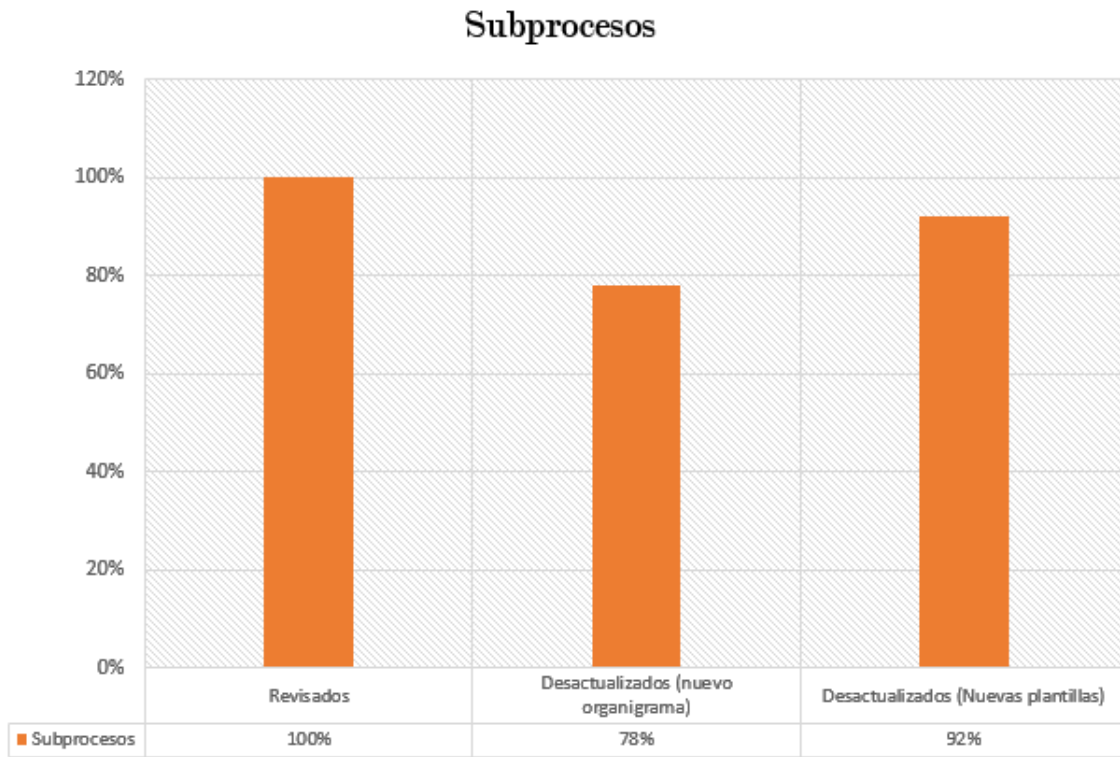


Figura 3.3: Revisión aplicativo SGI Fuente: Elaboración Propia



Figura 3.4: Estructura Organizacional Antigua de Emtelco SAS Fuente: Emtelco SAS



Figura 3.5: Estructura Organizacional Actual de Emtelco SAS  
Fuente: Emtelco SAS

2. Revisión del aplicativo SEUS-FAQ: El aplicativo Seus es una plataforma multifunción, pues se utiliza para almacenar información y cargar los requerimientos de cada una de las áreas de la empresa, entre otras funcionalidades. El presente proyecto se enfoca en dos componentes del aplicativo; *TICKETS*, el encargado de mostrar los tickets asignados al área, y *FAQ*, el componente de almacenaje de documentación.

En la revisión del aplicativo Seus-FAQ se encontraron cerca de 382 documentos, aunque se realizaron varias revisiones, se observó que el número de documentos con cada revisión iba creciendo, debido a esa inconsistencia y con el fin de mitigar esta problemática se programó una reunión con el administrador del aplicativo, la cual se llevó a cabo en la fase 3 del proyecto.

Este aplicativo tiene varios clientes que pertenecen al área de programación y control, y cuenta con los permisos suficientes para subir y quitar documentos, principal razón por la cual la cantidad de información y documentos seguía creciendo. Una vez descubierta esta falencia, se evidenció que el número de documentos había crecido un 7.2% así pues, finalmente fueron cerca de 412 documentos encontrados en el aplicativo,

y con base en ello se desarrolló una matriz de documentos.

Respecto a la matriz de documentos realizada, el coordinador del área sugirió contener lo siguiente: nombre del documento, link o ruta del documento, responsable, área a la que pertenece, fecha de realización del documento, ticket de cargue del documento, vigencia del documento, y observaciones.

**Actividad 1.3: Consolidar la información y documentación en una matriz de documentos** Para esta actividad se consolidó la información y documentación encontradas en una matriz de documentos para cada aplicativo, por medio de la herramienta de software Excel (ver Figura 3.6):



---

**Actividad 1.4: Reunión con el líder de área para aprobación** La finalidad de esta actividad es la exposición y aprobación por parte del coordinador del SGI sobre la matriz de documentos desarrollada en la actividad anterior (ver Figura 3.6). Esta matriz se muestra con los lineamientos del coordinador, consiguiendo revisar el 100 % del aplicativo Seus-Faq para un total de 412 documentos, asociando sus responsables, fecha de realización, vigencia y ticket.

Concluida esta fase se da cumplimiento al primer objetivo específico del proyecto Realizar un diagnostico del estado actual de la documentación e información almacenada en los aplicativos SGI y Seus-FAQ que pertenecen a la empresa Emtelco SAS, conforme a las auditorías de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015”, pues se presenta el diagnóstico del estado actual de los aplicativos al coordinador del área, y se deja como evidencias matriz de documentos y cronogramas de trabajo.

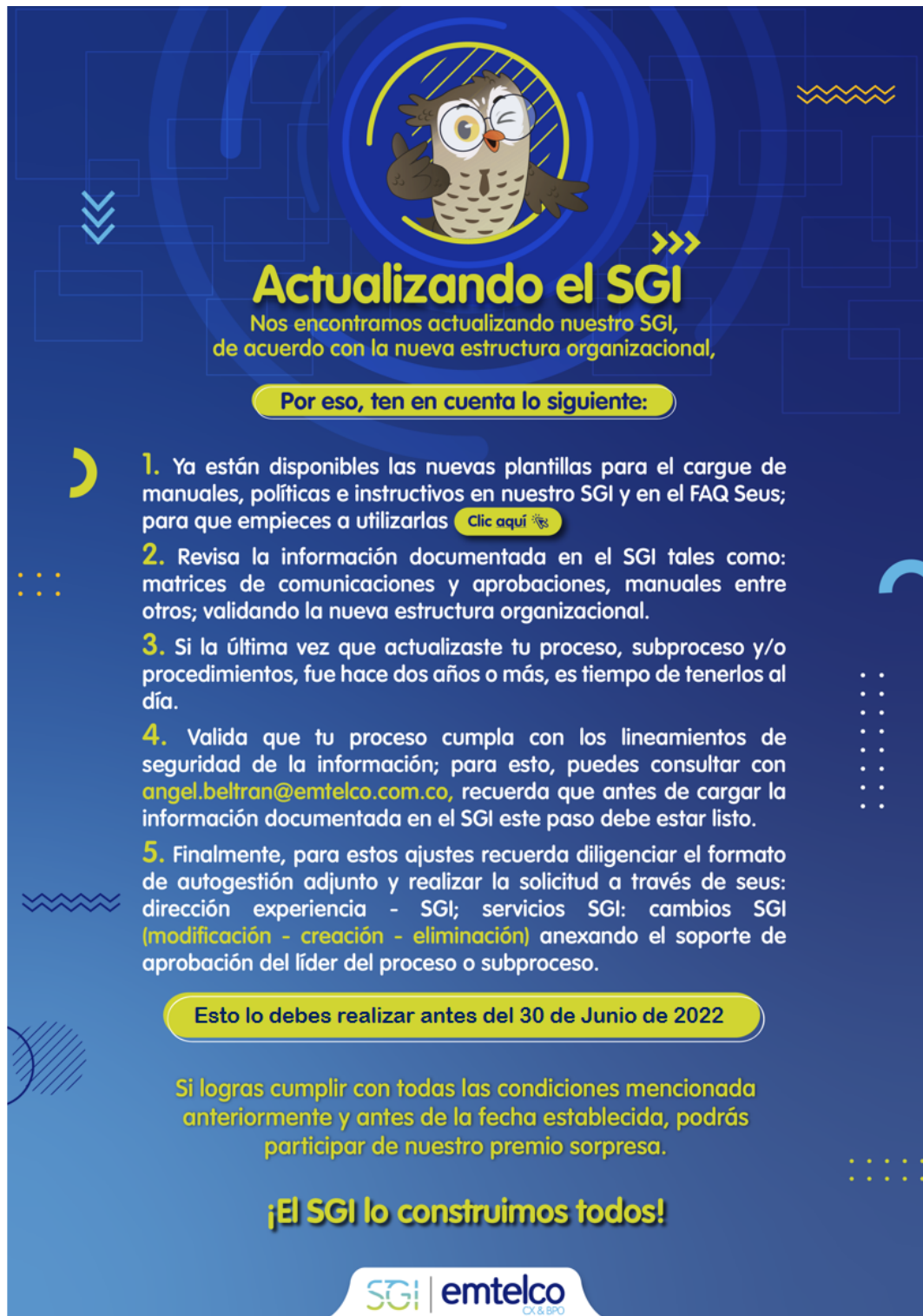
## 3.2. Fase 2:Realización del plan de comunicaciones

Para la puesta en marcha de esta segunda fase se llevaron a cabo 3 actividades; la primera actividad es una reunión con el área de diseño para hacer la tarjeta informativa (e-card) y el nuevo formato de plantillas. La segunda actividad es la verificación por parte del coordinador del SGI de las propuestas presentadas para su aprobación. Y la tercera actividad es la reunión con el área de comunicaciones para el envío de la tarjeta informativa a todos los administrativos de la empresa.

**Actividad 2.1: Reunión con el área de diseño** En esta actividad, con el objetivo de llevar a cabo un plan de comunicaciones y una contextualización del proyecto al público objetivo de la empresa. Se llevó a cabo una reunión con el área de diseño, para proponer ideas para la realización de una tarjeta informativa (e-card), que sea llamativa y que contenga la información suficiente para que sea comprensible a sus receptores. Previamente, con el jefe del área del sistema de gestión integral se concretó el contenido que debería llevar la e-card. La figura 3.7 se evidencia la e-card definida para la actualización del aplicativo del SGI, y la figura 3.8 muestra la e-card sobre la revisión y actualización del aplicativo de Seus-Faq.

De igual forma, se presentaron las nuevas plantillas correspondientes a instructivos, políticas, manuales, formatos y matriz de documentos. Que se

deberan incorporar a toda la documentación de la empresa (Ver figuras 3.9, 3.10, 3.11 y 3.12).



**Actualizando el SGI**  
Nos encontramos actualizando nuestro SGI,  
de acuerdo con la nueva estructura organizacional,

**Por eso, ten en cuenta lo siguiente:**

1. Ya están disponibles las nuevas plantillas para el cargue de manuales, políticas e instructivos en nuestro SGI y en el FAQ Seus; para que empieces a utilizarlas [Clic aquí](#)
2. Revisa la información documentada en el SGI tales como: matrices de comunicaciones y aprobaciones, manuales entre otros; validando la nueva estructura organizacional.
3. Si la última vez que actualizaste tu proceso, subproceso y/o procedimientos, fue hace dos años o más, es tiempo de tenerlos al día.
4. Valida que tu proceso cumpla con los lineamientos de seguridad de la información; para esto, puedes consultar con [angel.beltran@emtelco.com.co](mailto:angel.beltran@emtelco.com.co), recuerda que antes de cargar la información documentada en el SGI este paso debe estar listo.
5. Finalmente, para estos ajustes recuerda diligenciar el formato de autogestión adjunto y realizar la solicitud a través de seus: dirección experiencia - SGI; servicios SGI: cambios SGI (modificación - creación - eliminación) anexando el soporte de aprobación del líder del proceso o subproceso.

**Esto lo debes realizar antes del 30 de Junio de 2022**

Si logras cumplir con todas las condiciones mencionada anteriormente y antes de la fecha establecida, podrás participar de nuestro premio sorpresa.

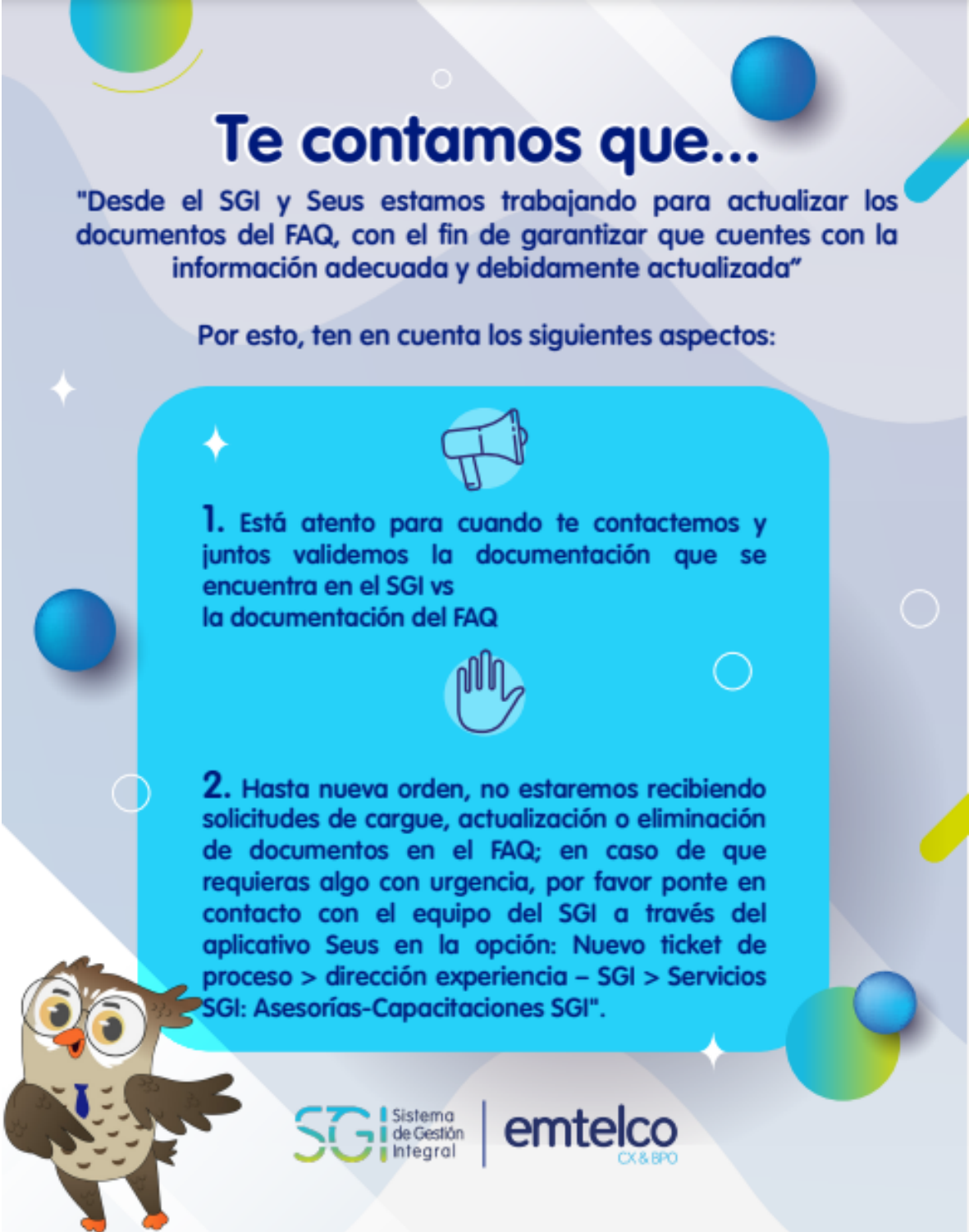
**¡El SGI lo construimos todos!**

**SGI | emtelco**  
CX & BPO

Figura 3.7: Tarjeta informativa SGI (E-card)

Fuente: Emtelco SAS








**Te contamos que...**

"Desde el SGI y Seus estamos trabajando para actualizar los documentos del FAQ, con el fin de garantizar que cuentes con la información adecuada y debidamente actualizada"

Por esto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

-  **1. Está atento para cuando te contactemos y juntos validemos la documentación que se encuentra en el SGI vs la documentación del FAQ**
-  **2. Hasta nueva orden, no estaremos recibiendo solicitudes de cargue, actualización o eliminación de documentos en el FAQ; en caso de que requieras algo con urgencia, por favor ponte en contacto con el equipo del SGI a través del aplicativo Seus en la opción: Nuevo ticket de proceso > dirección experiencia – SGI > Servicios SGI: Asesorías-Capacitaciones SGI".**



**SGI** Sistema de Gestión Integral | **emtelco** CX & BPO

Figura 3.8: Tarjeta informativa Seus-Faq(E-card)  
Fuente: Emtelco SAS

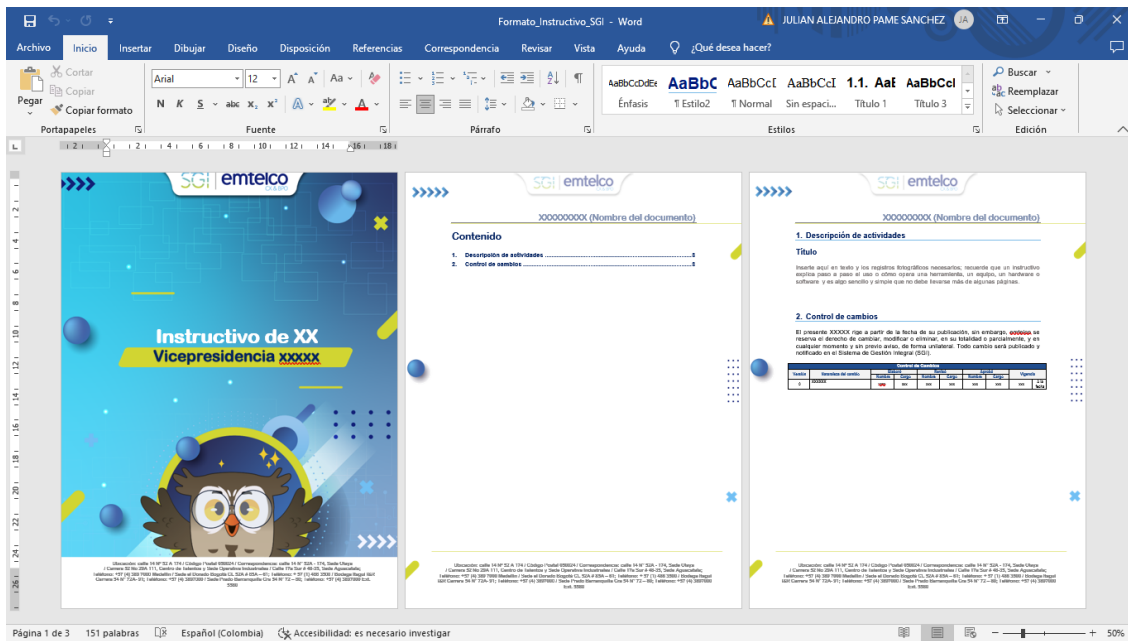


Figura 3.9: Formato Instructivo  
Fuente: Emtelco SAS

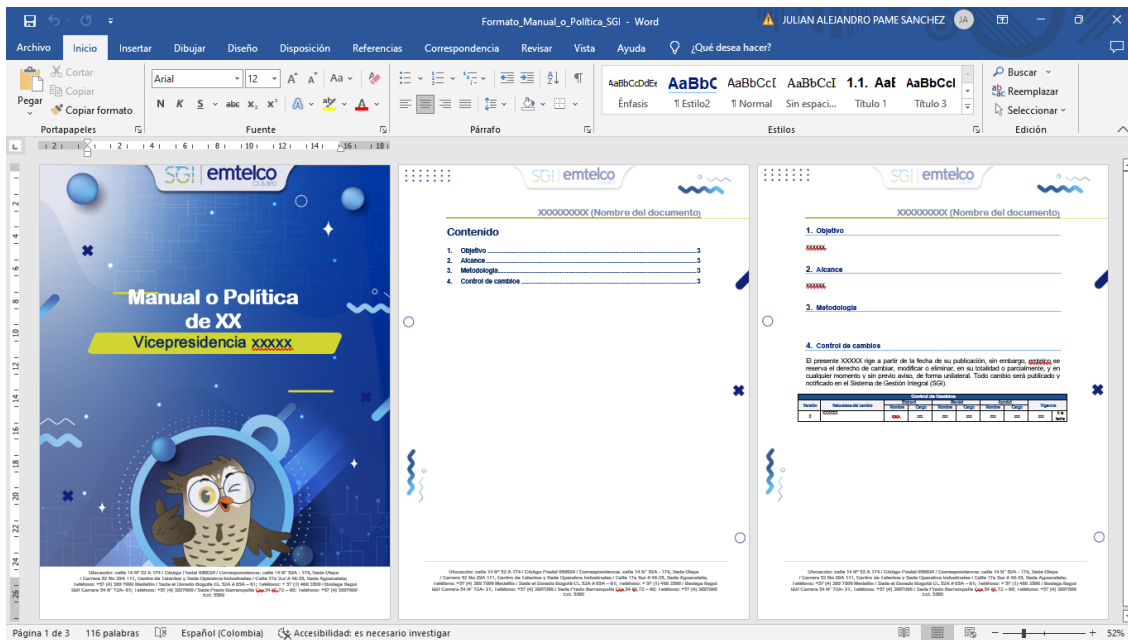


Figura 3.10: Formato Manual o Política  
Fuente: Emtelco SAS

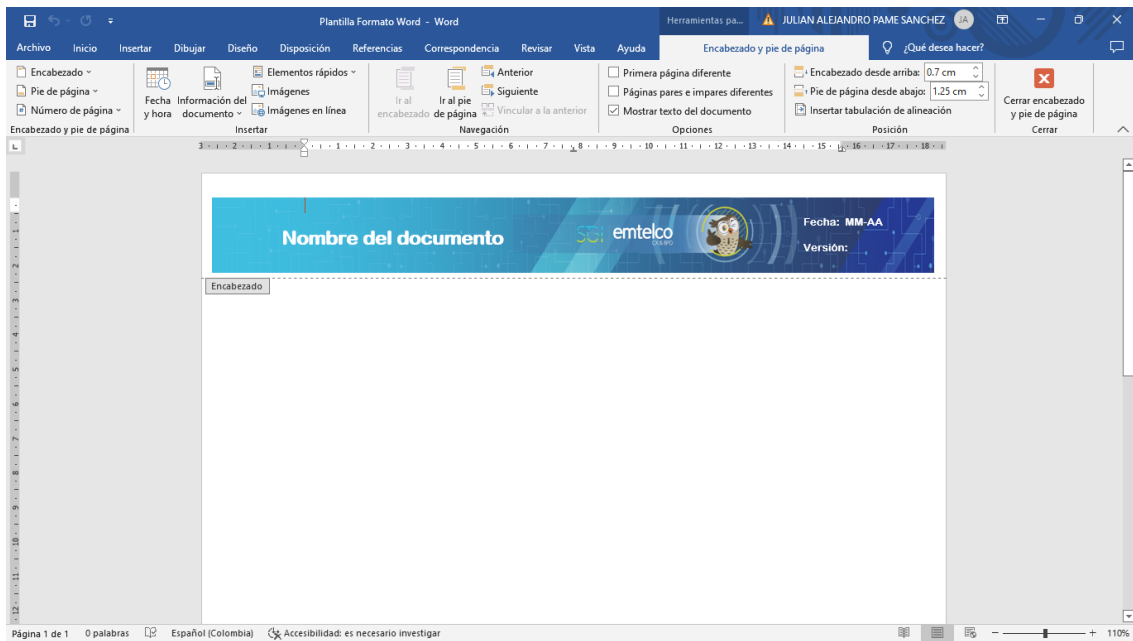


Figura 3.11: Formato word  
Fuente: Emtelco SAS

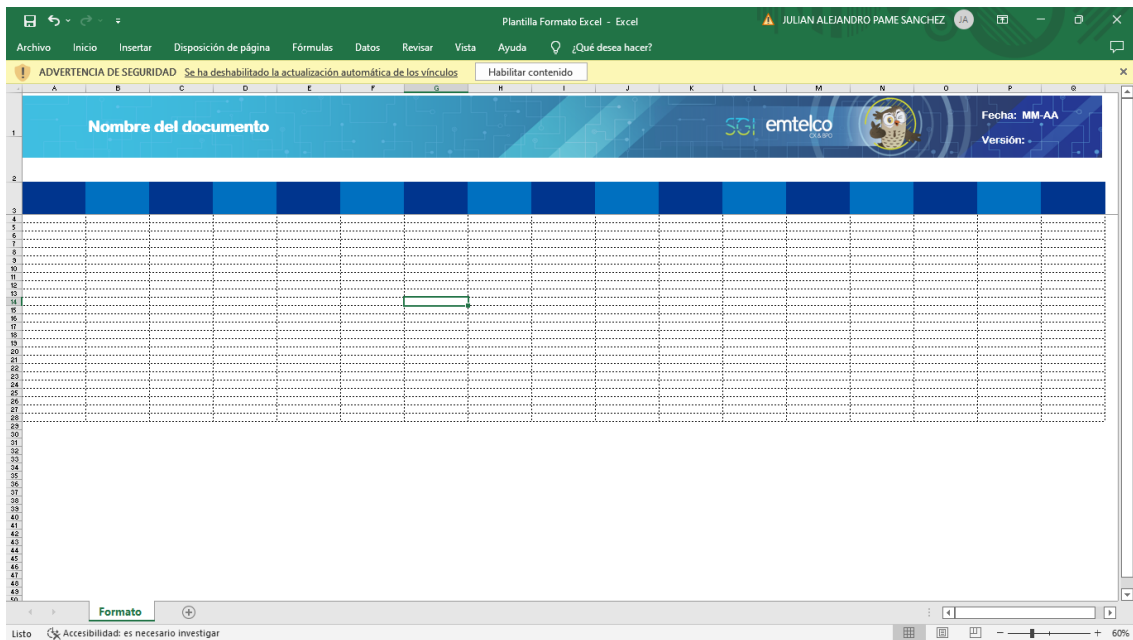


Figura 3.12: Formato excel  
Fuente: Emtelco SAS

**Actividad 2.2: Verificación de los líderes** Esta actividad incluye la verificación por parte del coordinador del SGI de las propuestas presentadas sobre las tarjetas informativas y plantillas para su aprobación. Gracias al trabajo conjunto del equipo de trabajo del proyecto, del área del SGI y del área de diseño, se logró la aprobación, para posteriormente ser difundida ante los administrativos de la empresa, quienes son el público objetivo.

**Actividad 2.3: Reunión con el área de comunicaciones** Para concluir esta fase del plan de comunicación del proyecto, se realizó una reunión con el área de comunicaciones para ejecutar el envío de las plantillas y de las tarjetas informativas o e-card a cada líder o administrativo responsable, por medio del correo institucional.

---

### 3.3. Fase 3: Contextualización del proyecto

Esta tercera fase se compone de 2 actividades, y tiene como finalidad la contextualización del proyecto al administrador de los aplicativos, para permitir la colaboración conjunta entre las áreas del SGI y P&C, y lograr así, una implementación efectiva del proyecto. Es importante, contextualizar al administrador del aplicativo Seus-FAQ sobre el proyecto, ya que, es el encargado de realizar el cargue y descargue de documentos.

**Actividad 3.1: Contextualización del proyecto al administrador** En esta actividad se contextualizó al encargado de administrar el aplicativo de SEUS-FAQ sobre la ejecución del proyecto. Se especificaron los requerimientos, el objetivo del proyecto, al igual que el diseño del plan de mejora (ver Fig.3.13 ) y por supuesto el trabajo en conjunto que se requería para completarlo con éxito. Cabe resaltar que, al momento de realizar esta actividad ya se había presentado la inconsistencia sobre la cantidad de documentos, descrita en la actividad 1.3 y fue en este espacio que se aclararon dudas sobre la aparición de nuevos documentos en el aplicativo sin razón alguna, por lo que con ayuda del administrador se analizaron las posibles variables que daban lugar a esta inconsistencia, concluyendo que los permisos otorgados a otros administradores o clientes del aplicativo eran los encargados de subir nueva documentación. Por consiguiente, la solución fue denegar o relegar permisos hasta la terminación del proyecto, evitando así que se incluyera más documentación al FAQ.

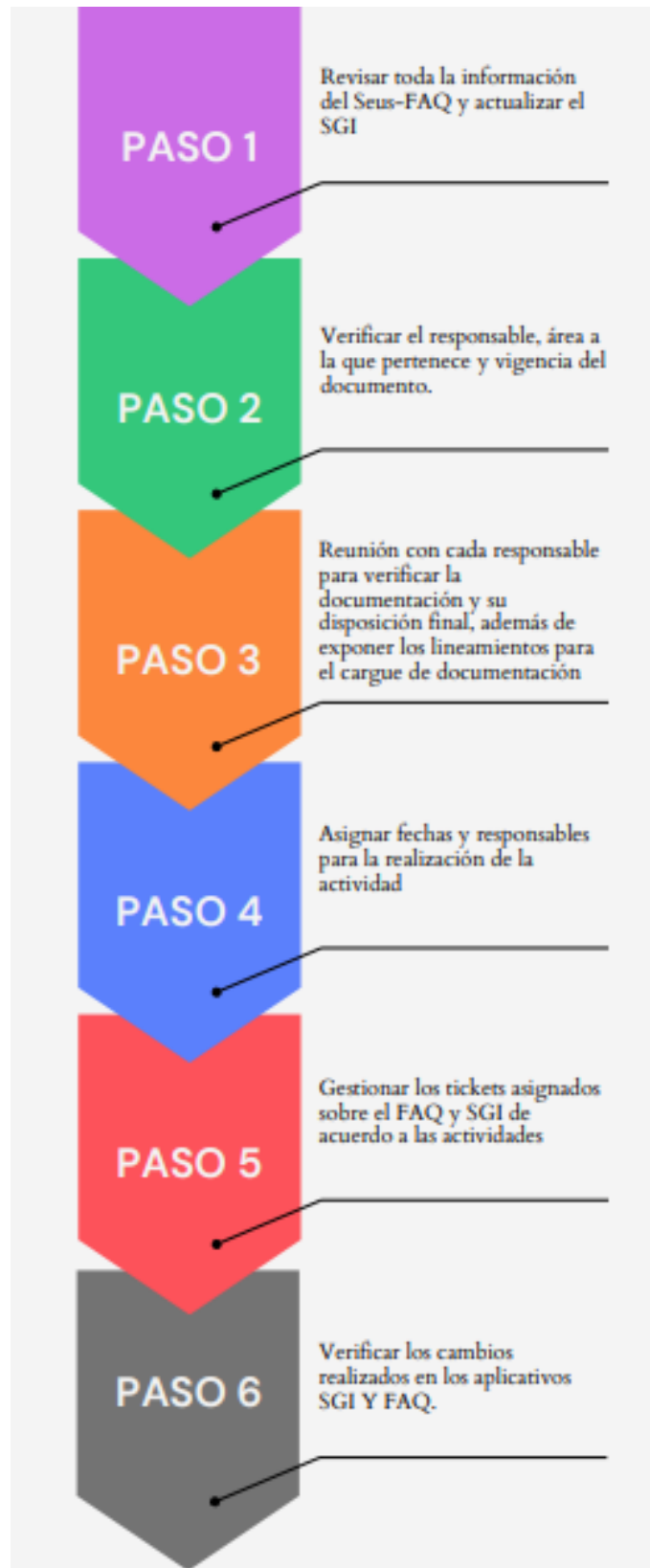


Figura 3.13: Diseño del plan de mejoramiento  
Fuente: Emtelco SAS

**Actividad 3.2: Presentar al administrador de proyectos la matriz de documentos**

En esta actividad se presenta al administrador la matriz de documentos realizada en las actividades anteriores (ver Fig. 3.6) sobre la documentación que se encuentra depositada en el aplicativo. Tanto la actividad anterior (actividad 3.1) como la presente (actividad 3.2) fueron ejecutadas simultáneamente para optimizar tiempos de ambas partes.

Es importante mencionar que, fue necesario presentar la matriz de documentos al administrador del aplicativo con el objetivo de ser comparada con la base de datos que a él como gestor del aplicativo le llega directamente, en caso que faltará o sobraré información presentada en la matriz, debía verificarse y corregirse para garantizar disposición de información actualizada y veraz. Como evidencia de ésta fase se presenta el acta de seguimiento, de lo expuesto y tratado entre las dos áreas (ver 3.14).

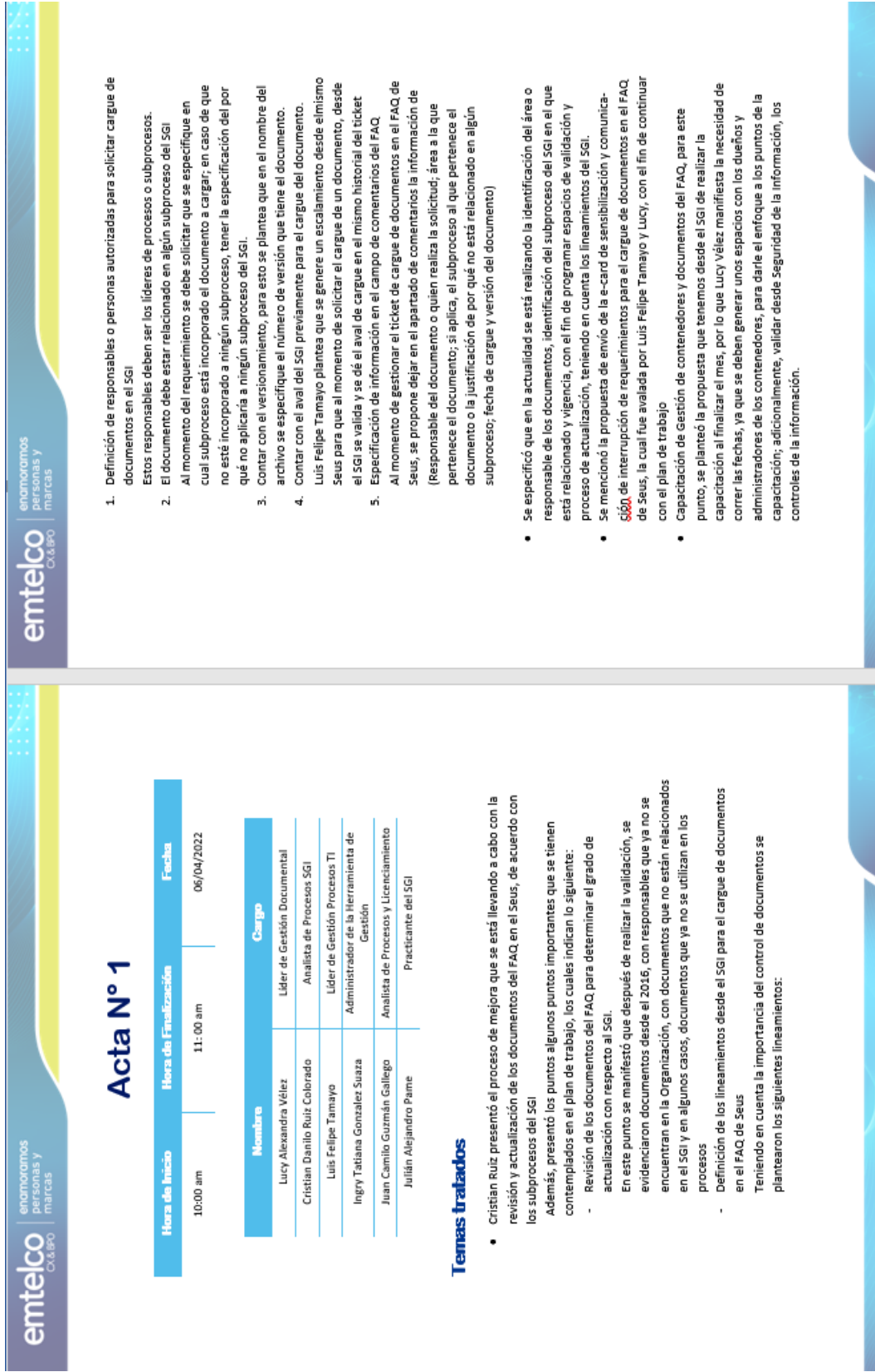


Figura 3.14: Acta contextualización del proyecto  
Fuente: Emtelco SAS



Una vez terminadas las fases 2 y 3 del proyecto se da cumplimiento al segundo objetivo específico "Diseñar un plan de mejora sobre la documentación cargada en los aplicativos repositorios de información como SGI y Seus-FAQ pertenecientes a la empresa Emtelco S.A.S., basado en NTC ISO 9001:2015" por medio de un trabajo en conjunto con las áreas del SGI, diseño y comunicaciones. Dicho diseño de mejoramiento fue aceptado por el coordinador y el administrador del aplicativo Seus-FAQ el cual constaba de una actividad de diseño para las nuevas plantillas, una actividad de comunicaciones para la difusión de la ecard con su requerimiento y por último la presentación de las actividades relacionadas al plan de mejora.

### 3.4. Fase 4: Elaboración y ejecución del plan de mejora

Esta fase tiene como objetivo elaborar y ejecutar un plan de mejora para la gestión documental de los aplicativos SGI y Seus-FAQ conforme a los requerimientos de la auditoría de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 (ver 3.1), proporcionando y actualizando la documentación e información tanto de procesos, subprocesos, formatos y documentos anexos.

#### Actividad 4.1: Actualizar la documentación del SGI y FAQ

1. Actualización del aplicativo de SGI: Una vez revisada la información de todos los subprocesos, la tarjeta informativa lista (e-card) y con la matriz de documentos del aplicativo con la información requerida para tener el conocimiento de los documentos y los subprocesos que presentan desactualización. El paso siguiente fue enviar la tarjeta informativa con los documentos que requerían ser actualizados a los responsables de los subprocesos.

En muchos casos fue necesario programar reuniones con ellos para contextualizar sobre el requerimiento, en otros casos los responsables enviaban por medio de *ticket* con el asunto actualización, los documentos anexos sobre el subproceso que tiene a cargo. Para ser posteriormente revisados y actualizados.

2. Actualización del aplicativo del Seus-FAQ: Una vez la matriz de documentos fue consolidada, fue necesario revisar cada documento para asignar responsable para la documentación que no contaba con este campo, al igual que su fecha de vigencia, ruta de ubicación, entre otros.

#### Actividad 4.2: Verificar el responsable, área a la que pertenece y vigencia de cada documento encontrado

Esta actividad esta enfocada en el aplicativo SEUS en la pestaña FAQ, ya que, de acuerdo a toda la información recolectada anteriormente, el próximo paso era verificar cada uno de sus componentes. Por ejemplo, para el caso de responsable, fue necesario una verificación detallada, debido a que en algunos documentos el responsable que arrojó el sistema no aparecía en la base de datos de la compañía como colaborador activo, en pocas palabras, ya no pertenecía a la compañía.

También, se evidenció que el formato o documento revisado pertenecía a un área, pero el responsable asociado pertenecía a otra área en el momento de la revisión. Por esto fue necesario hacer un proceso de verificación y actualización tanto de responsables, como del área al que pertenece (formato, documentos y responsable).

**Actividad 4.3: Reunión con cada responsable para verificar la documentación y su disposición final** Una vez recolectada toda la documentación actual de la empresa subida en los aplicativos y con cada uno de sus componentes verificados, se prosiguió con la programación de las reuniones con cada uno de los responsables de la documentación, con la finalidad de:

1. Exponer los lineamientos para el cargue de información definidos previamente por el área del sistema de gestión integral (ver Figura 3.15).



Figura 3.15: Lineamientos para el cargue de documentos Emtelco SAS  
Fuente: Emtelco SAS

2. Definir la disposición final de cada documento asociado.
  - Actualización: Si el documento o formato no cumplía con lo requerido y usado actualmente, o carecía de información veraz y actualizada

de acuerdo al área a la que pertenecía o según los criterios del responsable se marcaba como disposición final: actualización.

- Eliminación: Si el documento no se estaba utilizando en ningún momento en las actividades propias del área y el responsable así lo disponía, se marcaba como disposición final: eliminación.
- Vigente: Si el documento o formato actualmente esta siendo utilizado por el área para desarrollar una actividad, la disposición final sería marcada como: vigente.

De esta actividad se concluyó que el 12% de documentos estaban en estado eliminar, el 5% en estado vigente, el 15% vacíos y el 68% en estado actualizar; tal como se indica en la figura 3.16.

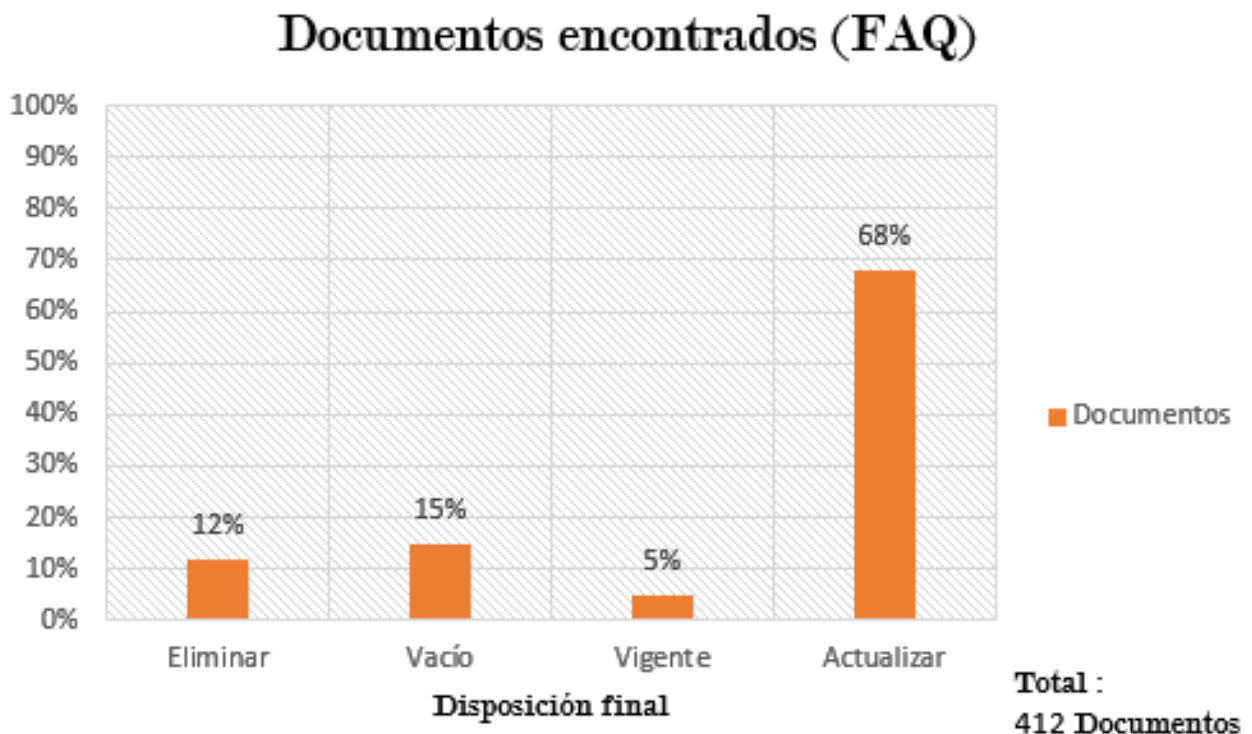


Figura 3.16: Disposición final documentos FAQ  
Fuente: Elaboración propia

**Actividad 4.4: Proponer la fecha inicial y final de cada responsable para la realización de la actividad.** El desarrollo de esta actividad se realizó en simultáneo con la actividad anterior (actividad 4.3), con el objetivo de optimizar tiempo de las áreas y responsables involucrados. De modo que, en las mismas

reuniones realizadas con diferentes áreas a la vez, se acordaron las fechas de realización de cada actividad (fecha inicial-fecha final). Para mayor eficiencia en la ejecución de las actividades se decidió enviar la matriz de documentos filtrada por responsable o por área a la que pertenecía el documento, para que se diligenciara la matriz específicamente en el campo de disposición final del documento, a su vez se envió el acta de seguimiento y las plantillas hechas por el área de diseño y aprobadas por la vicepresidencia para ser utilizadas en los documentos.

En el lapso de tiempo acordado para la ejecución de la actividad, los encargados y áreas respectivos reenviaron la matriz diligenciada. Si la disposición final del documento era actualización era labor de cada responsable hacer las debidas correcciones o actualizaciones, en cuanto a información del documento y/o adopción de las nuevas plantillas.

De esta actividad se realizaron dos documentos:

1. Documento donde se evidencian las fechas acordadas y los responsables, para realizar su seguimiento, también el envío de la matriz de documentos que pertenecen a su respectiva área. La figura 3.17 presenta el Documento FAQ correspondiente al área de nómina, con la matriz filtrada por su área, donde se encuentran campos como la disposición del documento, la fecha de actualización y el ticket.
2. Actas de seguimiento donde se especifica todo lo acordado, conversado y las actividades propuestas con fechas y responsables. La figura 3.18 presenta el acta de seguimiento perteneciente al área de nómina, en ella encontramos las fechas, lo conversado y acordado de realizar.

Categoría FAQ	Subcategorías FAQ	Nombre Archivo en el FAQ	Ruta Ubicación en el FAQ	Acción a realizar con el documento	Fecha de actualización	Ticket para actualización	Responsable	Área	Subproceso del SGI asociado a este documento
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Formato suspensiones	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=889;FileID=1422">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=889;FileID=1422</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Manual reporte de novedades	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=722;FileID=2">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=722;FileID=2</a>	Actualizar	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Matriz de responsabilidades para reporte de novedades	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=720;FileID=1386">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=720;FileID=1386</a>	Actualizar	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Solicitudes de nómina	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=719;FileID=1387">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=719;FileID=1387</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Creación de tickets en seus para usuarios que reportan nómina	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=647;FileID=1152">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=647;FileID=1152</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Cambios contractuales	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=645;FileID=1366">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=645;FileID=1366</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Formato autorización de descuento	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=644;FileID=1148">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=644;FileID=1148</a>	Actualizar	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Formato reliquidación	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=640;FileID=1144">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=640;FileID=1144</a>	Actualizar	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Pagos de bono de aviación	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=639;FileID=1166">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=639;FileID=1166</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Reporte de pagos especiales	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=637;FileID=1141">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=637;FileID=1141</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación
	FAQ: Explorador: Procesos nómina	Reporte nómina	<a href="https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=636;FileID=1388">https://seus.emtelco.co/ots/index.pl?Action=AgentFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=636;FileID=1388</a>	Vigente	05/08/2022		ANDRES DE JESUS CARMONA	Nómina	Gestionar la compensación

Figura 3.17: Matriz de documentos FAQ(área de nómina)

Fuente: Emtelco SAS

## Acta N° 2

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha	Responsable
3:00 pm	4:00 pm	23/08/2022	Cristian Danilo Ruiz Colorado

Nombre	Cargo
Astrid Milena Gutiérrez Rivera	Analista senior procesos de nómina
Andres de Jesús Carmona	Gerente de nómina
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Julían Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas a tratar

- Cristian Ruiz presentó a Astrid Milena Gutiérrez Rivera los documentos que están a nombre de Andres Carmona y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
  - Se relacionan en el anexo **Documentos FAQ Acta 2**, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
  - En el anexo **Documentos FAQ Acta 2**, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización
- En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.
- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- El día 23 de Junio se envió a Astrid Milena Gutiérrez y Andres de Jesus Carmona por correo electrónico los compromisos que se acordaron en la reunión para ser revisado en las fechas dispuestas para su seguimiento.
- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación).
- Cristian Ruiz – 26/07/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Astrid Milena Gutiérrez Rivera – 05/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Astrid Milena Gutiérrez Rivera y Andres de Jesus Carmona – 09/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Astrid Milena Gutiérrez Rivera y Andres de Jesus Carmona, solicitar a Luis Felipe Tamayo e Ingrid Tatiana Gonzalez la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz – 09/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ por parte de Astrid Milena Gutiérrez Rivera y Andres de Jesus Carmona. Julián Alejandro Pame – 12/08/2022
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame - 12/08/2022

Responsable: Cristian Danilo Ruiz y Julián Pame

---

**Actividad 4.5: Gestionar los tickets asignados sobre la documentación del FAQ y la documentación del SGI de acuerdo a las actividades realizadas .**

Para actualizar los dos aplicativos en cuestión, se requirió la colaboración de las diferentes áreas y dependencias, de modo que cada uno de ellos se encargó por medio de tickets de solicitar la actualización de dichos formatos, documentos, etc., conforme a los lineamientos y plantillas expuestas. La mencionada gestión de tickets se realizó por medio del aplicativo SEUS en la pestaña Tickets, a cada ticket se le asocia un número aleatorio como identificador, y se muestran los que se encuentran cargados, sin revisar y/o asignados al área.

1. En el aplicativo SGI se realizó la gestión de tickets para los documentos anexos subproceso (nombre del subproceso). Cabe resaltar que el aplicativo del SGI pertenece al área del sistema de gestión integral, por lo cual, el área es la administradora de dicho aplicativo, por tanto, se procede a verificar que el documento anexo cumpla con el requerimiento para ser cargado al aplicativo.
2. En el aplicativo Seus-Faq, se realizó la gestión de tickets para documentos FAQ con su respectiva ruta. Se verificó que los documentos respectivos cumplirán con los requerimientos, y que el ticket fuese reasignado al administrador del SEUS-FAQ ya que, él es quien tiene los permisos de subir o bajar los documentos al aplicativo.

En total se gestionaron 82 tickets donde el 41.4 % corresponden al área del SGI y el 58.5 % fueron reasignados al administrador del aplicativo Seus-FAQ.

**Actividad 4.6: Verificación y seguimiento de la información cargada y actualizada en los aplicativos de FAQ y SGI.** En esta última actividad de la fase 5, se verifica que la documentación actualizada y enviada por medio del ticket, este cargada de manera correcta al aplicativo correspondiente. Para el caso del aplicativo SEUS-FAQ la disposición fue de tipo eliminación o actualización.

Mientras para el SGI, se debe verificar que el documento cumpla con los requerimientos, y que el componente control de cambios asigne el número consecutivo de cambio y los campos correspondientes a la naturaleza del cambio, con el objetivo de llevar una trazabilidad de los cambios efectuados en cada subproceso.



Con la implementación de estas 6 actividades correspondientes a la fase de elaboración y ejecución del plan de mejora, se da cumplimiento al 3 objetivo sobre la implementación de la propuesta de mejora de los aplicativos, por medio de la gestión de tickets y posterior verificación de los cambios en la documentación de los aplicativos que cumplan a cabalidad con lo relacionado al versionamiento, fechas actualizadas, formatos obsoletos desechados, responsables, y el contar con trazabilidad de la información como lo permite el control de cambios, también se presenta la matriz de documentos actualizada a la fecha, y con la terminología sobre la nueva estructura organizacional implementada en cada apartado del aplicativo SGI y Seus-FAQ.

En el **Anexo A** se detallan las evidencias de esta fase, las actas de seguimiento de las reuniones con las diferentes áreas y responsables, a su vez la matriz de documentos terminada y diligenciada.

### **3.5. Fase 5: Documentación final**

En la fase final se realizó la documentación final del proyecto, donde se detalla cada una de las fases y actividades realizadas, con el fin de almacenar esta información en el archivo de la organización, así como para presentar el informe del proyecto a la Universidad del Cauca. Además, se complementó toda la documentación diligenciada y exigida por la empresa a lo largo del proyecto, entre ellos la matriz de documentos, actas de seguimiento y tarjetas informativas.

## Conclusiones

A lo largo de este proyecto se expusieron las falencias encontradas en los aplicativos pertenecientes a la empresa Emtelco SAS que afectaban su próxima certificación en la norma NTC ISO 9001:2015, logrando establecer un plan de mejoramiento para su adecuado cumplimiento ante los requisitos que se presentan en ella, por consiguiente se exponen a continuación los resultados obtenidos con la realización del proyecto.

- En el plan de mejoramiento empleado a lo largo de este proyecto se lograron revisar dos aplicativos: SEUS-FAQ donde se consolidaron 412 documentos, de los cuales 12 % eran para eliminación 15 % estaban vacíos y 5 % estaban vigentes y 68 % para actualización, en cuanto al aplicativo SGI se revisaron todos los subprocesos consolidando los documentos que requerían ser actualizados en la matriz de documentos.
- El aplicativo del área de sistema de gestión integral se logró actualizar el 96.7% de los 91 subprocesos en todos sus componentes referente a la nueva estructura organizacional y sus documentos anexos como son políticas, manuales, instructivos, formatos y matriz de comunicaciones, siendo el 3.3% los subprocesos que pertenecen al área por lo que ya se encontraban actualizados. Para el aplicativo de SEUS-FAQ, fueron gestionados y actualizados el 100 % de sus documentos, cumpliendo con la trazabilidad de la información, control y vigencia en cada documento almacenado de acuerdo con lo exigido por la norma NTC ISO 9001:2015.
- En la fase final del plan de mejora se logró gestionar aproximadamente 82 tickets donde el 41.4 % corresponden al área del SGI y el 58.5 % fueron reasignados al administrador del aplicativo Seus-FAQ. Logrando en

última instancia que los aplicativos queden en óptimas condiciones para la próxima auditoría de recertificación en la norma NTC ISO 9001:2015 en el año 2024.

- Se realizó una contribución muy significativa en toda la gestión documental de los aplicativos pertenecientes a la empresa Emtelco SAS en la sede ubicada en Medellín, Antioquía, para lo cual se realizaron una intervención profunda de los aplicativos y bases de datos que se almacena información y documentación de la empresa y sus procesos, consiguiendo una adecuada actualización y gestión documental de los aplicativos en cuestión, superando los hallazgos y oportunidades de mejora encontrados en las auditorías de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015.

A su vez en todo el proceso y desarrollo del proyecto se logró comunicar y contextualizar la importancia de mantener todos estos aplicativos actualizados, referente a la documentación que en ellos se almacenan, con el fin de mantener dicha certificación y lograr un óptimo y eficaz sistema de gestión de la calidad e información.

# Anexos

Anexo

**A**

## Anexo A: Evidencias

Este anexo comprende las evidencias de actas de seguimiento correspondientes a las reuniones realizadas a lo largo del proyecto con los responsables de los subprocesos y administradores de los aplicativos SGI y Seus-FAQ.

## Acta N° 1

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
11:00 am	12: 00 m	23/06/2022

Nombre	Cargo
Luis Fernando Lopez Ramirez	Coordinador de Infraestructura
Luz Miryam Villegas	Coordinador Mesa de servicio
Sandra Julieth Ruidiaz	Especialista Administrativo Mesa de Servicio
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Luis Fernando Lopez Ramirez, Luz Miryam Villegas y a Sandra Ruidiaz los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
  - Se relacionan en el anexo **Documentos FAQ Acta 1**, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
  - En el anexo **Documentos FAQ Acta 1**, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización
- En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y

teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz – 15/07/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento y el aval de los documentos a eliminar en el FAQ. Luis Fernando Lopez, Luz Miryam Villegas y Sandra Julieth Ruidiaz – 29/07/2022.
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Luis Fernando Lopez y Luz Miryam Villegas – 02/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Luis Fernando Lopez y Luz Miryam Villegas, solicitar a Luis Felipe Tamayo e Ingrid Tatiana Gonzalez la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 02/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ por parte de Luis Fernando Lopez y Luz Miryam Villegas. Julian Alejandro Pame - 05/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julian Alejandro Pame - 05/08/2022.

Figura A.1: Acta número 1

## Acta N° 2

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha	Responsable
3:00 pm	4:00 pm	23/06/2022	Cristian Danilo Ruiz Colorado

Nombre	Cargo
Astrid Milena Gutiérrez Rivera	Analista senior procesos de nómina
Andres de Jesus Carmona	Gerente de nómina
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas a tratar

- Cristian Ruiz presentó a Astrid Milena Gutiérrez Rivera los documentos que están a nombre de Andres Carmona y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
  - Se relacionan en el anexo **Documentos FAQ Acta 2**, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
  - En el anexo **Documentos FAQ Acta 2**, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización
- En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI; en caso de ser eliminación, se realizará

la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- El día 23 de Junio se envió a Astrid Milena Gutiérrez y Andres de Jesus Carmona por correo electrónico los compromisos que se acordaron en la reunión para ser revisado en las fechas dispuestas para su seguimiento.
- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación). Cristian Ruiz – 26/07/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Astrid Milena Gutiérrez Rivera – 05/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requirieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Astrid Milena Gutiérrez Rivera y Andres de Jesus Carmona – 09/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Astrid Milena Gutiérrez Rivera y Andres de Jesus Carmona, solicitar a Luis Felipe Tamayo e Ingrid Tatiana Gonzalez la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz – 09/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ por parte de Astrid Milena Gutiérrez Rivera y Andres de Jesus Carmona. Julián Alejandro Pame – 12/08/2022
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame - 12/08/2022

Figura A.2: Acta número 2

## Acta N° 3

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
5:00 pm	6:00 pm	11/07/2022

Nombre	Cargo
Paula Catalina Avendaño	Coordinadora SGI
Alejandro Sepúlveda	Analista de Procesos SGI
Maria Sofia Herazo	Practicante SGI
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Se analizó con el equipo del SGI y los encargados del FAQ (Luis Felipe Tamayo e Ingrid Tatiana) el cargue reciente de documentos en el aplicativo, donde se llegó al acuerdo de notificarle a ellos por medio de correo electrónico la aprobación y posterior revisión de los permisos otorgados a los diferentes usuarios.
- Se revisó la Matriz de documentos vs el aplicativo del FAQ, y se contabilizó los documentos cargados en este último, llegando a la conclusión de un total de 90 documentos faltantes en la matriz.
- Se añadieron campos (Acción a realizar, fecha de actualización, TKT de actualización) en la Matriz, con el fin

de completar la información de acuerdo a lo expuesto en las reuniones programadas con cada responsable.

- Se revisó cada una de las actas realizadas a la fecha, donde se identificó falta de información en cada una de ellas; como especificar los documentos revisados según la matriz en cada reunión con cada responsable.
- Se acordó el seguimiento de cada requerimiento con el envío de las actas a los responsables, y su respectivo anexo, con los documentos pendientes por revisar y diligenciamiento de la matriz.

### Compromisos

- Enviar la notificación por correo electrónico a los encargados del FAQ sobre la derogación de permisos a cada usuario del aplicativo. Cristian Danilo Cruz – 15/07/2022
- Terminar la actualización de la matriz de los documentos cargados en el FAQ y con la nueva información solicitada. Julián Pame – 18/07/2022
- Modificar y anexar la información acordada a las actas realizadas. Julián Pame – 18/07/2022.

Figura A.3: Acta número 3



## Acta N°4

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
5:00 pm	6:00 pm	11/07/2022

Nombre	Cargo
Luis Felipe Tamayo	Líder Gestión Procesos TIC
Ingrý Tatiana Gonzales	Administradora de la Herramienta de Gestión
Paula Catalina Avendaño	Coordinadora SGI
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Alejandro Sepúlveda	Analista de Procesos SGI
María Sofía Herazo	Practicante SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Con los líderes del aplicativo del FAQ Luis Felipe Tamayo e Ingrý Tatiana Gonzales y el equipo del SGI se revisaron las fallas en el aplicativo de acuerdo a lo acordado anteriormente sobre la suspensión de cargue de documentos, ya que han surgido nuevos documentos. En esta misma sesión se concluyó que algunos permisos de clientes no habían sido cancelados.
- Se acordó el envío de notificación por parte del SGI a los líderes del aplicativo para dar el aval de la derogación de los

permisos a cada uno de sus clientes. Asegurando el no cargue de más documentos en el FAQ.

- Los líderes del aplicativo comentaron que cuentan con una base de datos de todos los documentos que se encuentran actualmente en el FAQ, con sus fechas y responsable, y se acordó el envío de dicha base de datos al equipo del SGI.

### Compromisos

- Notificación a los encargados del aplicativo del FAQ sobre la derogación de los permisos a sus usuarios para evitar el cargue de nuevos documentos. Cristian Ruiz – 15/07/2022
- Realizar la cancelación de permisos a cada una de las partes beneficiadas del FAQ, por parte de los encargados del aplicativo. Luis Felipe Tamayo e Ingrý Tatiana Gonzales.
- Compartir Base de datos con equipo del SGI sobre la documentación que se encuentra depositada actualmente en el FAQ para ser verificada con la matriz de documentos. Luis Felipe Tamayo e Ingrý Tatiana Gonzales

Figura A.4: Acta número 4

## Acta N° 5

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
11:00 am	12:00 m	13/06/2022

Nombre	Cargo
Luis Felipe Tamayo	Líder de gestión de proceso TI
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Luis Felipe Tamayo los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
  - Se relacionan en el anexo **Documentos FAQ Acta 5**, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
  - En el anexo **Documentos FAQ Acta 5**, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización
- En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la

relación con los subprocesos del SGI; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz – 26/07/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Luis Felipe Tamayo – 05/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Luis Felipe Tamayo – 09/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Luis Felipe Tamayo, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 09/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ por parte de Luis Felipe Tamayo. Julián Alejandro Pame - 12/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame - 12/08/2022.

Figura A.5: Acta número 5

## Acta N° 6

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
4:00 pm	5: 00 pm	01/08/2022

Nombre	Cargo
Lina Elizabeth Muñoz	Ingeniera de Gestión de Grabaciones
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Mania Sofía Herazo	Practicante SGI
Julían Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz y Julián Alejandro presentaron a Lina Elizabeth Muñoz los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
- Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 6, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
- En el anexo Documentos FAQ Acta 6, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización

En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz – 02/08/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Lina Elizabeth Muñoz – 09/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requirieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Lina Elizabeth Muñoz – 11/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Lina, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 11/08/2022

Figura A.6: Acta número 6

## Acta N° 7

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
4:00 pm	5: 00 pm	01/08/2022

Nombre	Cargo
Arley Alejandro Toloza	Analista de Telefonía
Maria Sofia Herazo	Practicante SGI
Julían Alejandro Pame	Practicante SGI
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz y Julián Pame presentó a Luis Felipe Tamayo los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
  - Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 7, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
  - En el anexo Documentos FAQ Acta 7, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización
- En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización,

adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz – 02/08/2022
  - Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Arley Alejandro Toloza – 15/08/2022
- Nota:** Los documentos que su disposición sea actualización, tener en cuenta las plantillas con el nuevo diseño enviado, para hacer su respectivo cambio.
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Arley Alejandro Toloza – 17/08/2022
  - De acuerdo con la respuesta de Arley, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 17/08/2022
  - Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 18/08/2022.
  - Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.

Figura A.7: Acta número 7

## Acta N° 8

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
04:00 pm	5:00 pm	02/08/2022

Nombre	Cargo
Alexander Humberto Perez	Ejecutivo de Programación y control
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Maria Sofia Herazo	Practicante SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Alexander Humberto Perez los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
- Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 8, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
- En el anexo Documentos FAQ Acta 8, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización

En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI y las plantillas con el nuevo diseño; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz – 04/08/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Alexander H. Perez – 15/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Alexander H. Perez – 18/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Alexander, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 19/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.

Figura A.8: Acta número 8



## Acta N° 9

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
04:00 pm	5:00 pm	02/08/2022

Nombre	Cargo
Carlos Andres Perez Clavijo	Líder de Planeación y Capacidad Operativa
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Maria Sofía Herazo	Practicante SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Carlos Andres Perez los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
- Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 9, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
- En el anexo Documentos FAQ Acta 9, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización

En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI y las plantillas con el nuevo diseño; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz, Julián Pame – 04/08/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Carlos A. Perez – 15/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Carlos A. Perez – 18/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Carlos, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 19/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.

Figura A.9: Acta número 9

## Acta N° 10

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
04:00 pm	5:00 pm	02/08/2022

Nombre	Cargo
Diego Leon Gomez Henao	Líder de Programación y Control
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Maria Sofia Herazo	Practicante SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Diego Leon Gomez los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
- Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 10, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
- En el anexo Documentos FAQ Acta 10, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización  
En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización,

adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI y las plantillas con el nuevo diseño; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz, Julián Pame – 04/08/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Diego L. Gomez – 15/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Diego L. Gomez – 18/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Diego, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 19/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.

Figura A.10: Acta número 10

## Acta N° 11

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
04:00 pm	5:00 pm	02/08/2022

Nombre	Cargo
Melissa Arango Lopez	Profesional de diseño e implementación de proyectos
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
Maria Sofía Herazo	Practicante SGI
Julián Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Melissa Arango Lopez los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
- Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 11, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
- En el anexo Documentos FAQ Acta 11, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización

En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización, adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI y las plantillas con el nuevo diseño; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz, Julián Pame – 04/08/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Melissa Arango – 15/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Melissa Arango – 18/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Melissa, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 19/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, Maria Sofia Herazo - 19/08/2022.

Figura A.11: Acta número 11



## Acta N° 12

Hora de Inicio	Hora de Finalización	Fecha
04:00 pm	5:00 pm	02/08/2022

Miembro	Cargo
Rony Alexis Grisales	Auxiliar de Programación y control
Christian Danilo Ruiz	Analista de Procesos SGI
María Sofía Herazo	Practicante SGI
Julían Alejandro Pame	Practicante SGI

### Temas tratados

- Cristian Ruiz presentó a Rony Alexis Grisales los documentos que están a su nombre y el propósito que se tiene para revisar, actualizar y enlazar dichos documentos en los aplicativos del SGI y Seus, y corroborar la utilización y vigencia de los mismos. Se verificó el acceso de los participantes a la matriz de los documentos del FAQ.
  - Se relacionan en el anexo Documentos FAQ Acta 12, todos los documentos que pertenecen a esta dependencia para que se revisen y se solicite la actualización de ser el caso.
  - En el anexo Documentos FAQ Acta 12, se debe especificar si el documento es para eliminación o actualización
- En caso de ser actualización, se debe crear un ticket en la mesa de servicios del FAQ para actualización,

adjuntando los documentos y teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI y las plantillas con el nuevo diseño; en caso de ser eliminación, se realizará la solicitud al Administrador del FAQ para que proceda con dicho requerimiento.

- En el siguiente punto se especificará cada actividad, con sus responsables y las fechas.

### Compromisos

- Enviar acta a los responsables con el anexo de los documentos, con el fin de solicitar las indicaciones para cada documento (actualización, eliminación) Cristian Ruiz, Julián Pame – 04/08/2022
- Realizar la validación de los documentos, especificar lo que se requiere para cada documento ya sea actualización o eliminación y enviar a Cristian Ruiz y Julián Pame el aval de los documentos a eliminar en el FAQ, teniendo en cuenta el archivo compartido. Rony Alexis Grisales – 15/08/2022
- Montar ticket a la mesa de servicios del FAQ para la actualización de los documentos que se requieren, teniendo en cuenta la relación con los subprocesos del SGI. Rony Alexis Grisales – 18/08/2022
- De acuerdo con la respuesta de Rony, solicitar la eliminación en el FAQ de los documentos especificados. Cristian Ruiz - 19/08/2022
- Hacer el seguimiento al ticket de actualización de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, María Sofía Herazo - 19/08/2022.
- Hacer seguimiento a la eliminación de los documentos en el FAQ. Julián Alejandro Pame, María Sofía Herazo - 19/08/2022.

Figura A.12: Acta número 12

## Bibliografía

- [1] H. G. González and C. A. E. Prado, “Aplicación de la herramienta si-poc a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos,” *Revista Lumen Gentium*, vol. 5, no. 2, pp. 119–134, 2021.
- [2] blogNuevaISO. (2017, [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>) ¿cuáles son los principios de la gestión de calidad?
- [3] C. Passaris, “The business of globalization and the globalization of business,” *Journal of Comparative International Management*, vol. 9, no. 1, pp. 3–18, 2006.
- [4] Wikipedia. (2022) Organización internacional de normalización, [en línea]. available: [https://es.wikipedia.org/wiki/organizaci3b3n\\_internacional\\_de\\_normalizaci3b3n](https://es.wikipedia.org/wiki/organizaci3b3n_internacional_de_normalizaci3b3n).
- [5] GlobalSuite. (2020, [En línea]. Available: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>) ¿qué son las normas iso?
- [6] B. Laura, M. Federica, S. Gilberto *et al.*, “The iso 9001: 2015 quality management system standard: Companies’ drivers, benefits and barriers to its implementation,” *KVALITA INOVÁCIA PROSPERITA*, vol. 23, no. 2, pp. 64–82, 2019.
- [7] G. Stoneburner, A. Goguen, A. Feringa *et al.*, “Risk management guide for information technology systems,” *Nist special publication*, vol. 800, no. 30, pp. 800–30, 2002.

- 
- [8] HubSpot. (2021) Sistemas de información en las empresas: importancia, tipos y tips para tu negocio, [en línea]. available: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistemas-de-informacion-empresas>.
- [9] A. A. Shaikh and H. Karjaluoto, “Making the most of information technology & systems usage: A literature review, framework and future research agenda,” *Computers in Human Behavior*, vol. 49, pp. 541–566, 2015.
- [10] J. Alonso-Arévalo, “Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento,” *II jornada de trabajo grupo SIOU*, 2007.
- [11] B.-C. Björk, “The impact of electronic document management on construction information management,” in *Proceedings of International Council for Research and Innovation in Building and Construction CIB w78 conference*, 2002, pp. 12–14.
- [12] KYOCERA. (2021, [En línea]. Available: <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>) La gestión documental. definición, conceptos clave e importancia.
- [13] I. Betlloch-Mas, R. Ramón-Sapena, C. Abellán-García, and J. Pascual-Ramírez, “Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma iso 9001: 2015 en un servicio de dermatología,” *Actas Dermo-Sifiliográficas*, vol. 110, no. 2, pp. 92–101, 2019.
- [14] Ingeniería-Industrial. (2022, [En línea]. Available: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/procesos-industriales/que-es-un-proceso-industrial/>) ¿qué es un proceso industrial?
- [15] B. CBOK, “Guide to the business process management body of knowledge,” URL: [http://www.academia.edu/12129515/Guide\\_to\\_the\\_Business\\_Process\\_Management\\_Common\\_Body\\_of\\_Knowledge\\_BPM-CBOK](http://www.academia.edu/12129515/Guide_to_the_Business_Process_Management_Common_Body_of_Knowledge_BPM-CBOK) (accessed: 29.11. 2019), 2013.
- [16] R. G. Lee and B. G. Dale, “Business process management: a review and evaluation,” *Business process management journal*, 1998.

- 
- [17] C. A. Torres-Navarro, “Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos/guidelines to implement a process based management,” *Ingeniería Industrial*, vol. 35, no. 2, pp. 159–171, 2014.
- [18] M. P. Molina, “Gestión de calidad en documentación,” in *Anales de documentación*, vol. 1. Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la . . . , 1998.
- [19] J. M. González *et al.*, *Introducción a la gestión de calidad*. Delta Publicaciones, 2007.
- [20] D. Hoyle, *Quality management essentials*. Routledge, 2007.
- [21] M. U. Durán, *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos, 1991.
- [22] J. Díaz Moreno, “Guía para implementar un sistema de gestión de calidad,” 2017.
- [23] C. Yáñez, “Sistema de gestión de calidad en base a la norma iso 9001,” *Internacional eventos*, vol. 9, pp. 1–9, 2008.
- [24] Mecalux. (2022, [En línea]. Available: <https://www.mecalux.com.uy/blog/ciclo-deming-pdca>) ¿cómo aplicar el ciclo deming en logística?
- [25] E. S. Ruiz Velasco, “Planificación e inicio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la ntc iso 9001: 2015 en brinks de colombia,” *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*, 2017.
- [26] ISOtools. (2022, [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>) Norma ntc iso 9001.
- [27] ELTIEMPO. (2008, [En línea]. Available: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3026991>) Entidades que certifican.
- [28] Ferrovial. (2022, [En línea]. Available: <https://www.ferrovial.com/es/sostenibilidad/social/usuarios-clientes/certificaciones/iso-9001/>) Iso 9001.

- 
- [29] Emtelco. (2018) Propósito y propuesta de valor, [en línea]. available: <https://web.emtelco.co/zonae/empresa>.
- [30] J. Guerrero, “Propuesta de mejoramiento de la eficiencia en la identificación de las causas y en el reporte oportuno a la eps de los accidentes de trabajo ocurridos en emtelco s.a.s.” *Universidad de Antioquia*, 2021.
- [31] DocuSign. (2020, [En línea]. Available: <https://www.docusign.mx/blog/proceso-de-auditoria>) ¿en qué consiste el proceso de auditoria en una empresa?
- [32] P. Capriotti, “Comunicación corporativa: una estrategia de éxito a corto plazo,” *Reporte C&D–Capacitación y desarrollo*, vol. 13, pp. 30–33, 1999.
- [33] snhu. (2022, [En línea]. Available: <https://es.snhu.edu/noticias/por-que-es-importante-el-plan-de-comunicacion-corporativa>) ¿por qué es importante el plan de comunicación corporativa?
- [34] S. A. White and D. Miers, “Bpmn,” *Modeling and Reference Guide. Understanding and using BPMN. Develop rigorous yet understandable graphical representations of business processes. Future Strategies Inc., Lighthouse Point, Fla*, 2008.