

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 1 de 31



HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO SAS.

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

V 13

Cumple con los requisitos de la norma:
ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos

Septiembre de 2017, BOGOTA D.C.



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:
MC - PE - 01

VERSION No. 13

FECHA DE VIGENCIA:
2017-09-01

PÁGINA
2 de 31

ELABORO

Laura Gamboa
Coordinador de Calidad
Fecha: 2017-09-01

REVISÓ

Andrés Pinilla
Gerente General
Fecha: 2017-09-01

APROBO

Andrés Pinilla
Socio 1
Fecha: 2017-09-01

Mario Beltrán
Socio 2
Fecha: 2017-09-01



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:
MC - PE - 01

VERSION No. 13

FECHA DE VIGENCIA:
2017-09-01

PÁGINA
3 de 31

Ver. No.	Modificaciones Realizadas	Fecha	Firma responsable
02	Misión, Política de calidad, objetivos de calidad y alcance. Los indicadores modificados de la reunión por la dirección. En las caracterizaciones de los procesos se modificaron algunos objetivos y los parámetros de control y seguimiento. Se incluye como anexo C el análisis de requisitos legales de Factura electrónica.	2010-02-03	Yenny Garavito Andrés Pinilla
03	Se hace la exclusión del requisito de la norma 7.6	2010-03-01	Yenny Garavito Andrés Pinilla
04	Se ajustan Frecuencia de revisión de indicador 7. Se ajusta frecuencia de auditorías internas del sistema.	2011-06-01	Yenny Garavito Andrés Pinilla
05	Se modifica el encabezado y pie de página.	2012-04-18	Yenny Garavito Andrés Pinilla
06	Se actualiza el organigrama.	2012-05-03	Yenny Garavito Andres Pinilla
07	Incluir Nuevos Instructivos en los Procesos	2013-10-05	Yenny Garavito Andres Pinilla
08	Incluir Anexo de Política Seguridad y otros documentos nuevos.	2014-04-28	Yenny Garavito Andres Pinilla
09	Rediseño de indicadores	2015-06-30	Yenny Garavito Andres Pinilla
10	Planteamientos de política de seguridad de la información.	2015-09-01	Yenny Garavito Andres Pinilla
11	Política de seguridad de la información, incluyendo seguridad física, control y protección en aéreas de trabajo.	2015-12-23	Yenny Garavito Andres Pinilla
12	En las caracterizaciones de los procesos se modificaron algunos objetivos y los parámetros de control y seguimiento, utilizando metodología de BSC Se modifican algunos de los procedimientos y documentos, se incluye un nuevo anexo para el mapa de procesos y la caracterización de los mismos.	2016-08-01	Yenny Garavito Andrés Pinilla
13	Se modifica por migración a los requisitos de la norma ISO 9001 – 2015, se replantean objetivos, indicadores, parámetros de control y seguimiento, actualización de procedimientos y documentos asociados y caracterización e procesos.	2017-09-01	Laura Gamboa Andrés Pinilla

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 4 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1	COMPROMISO GERENCIAL.....	5
2	PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA.....	5
3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6
3.1	MISION.....	6
3.2	VISION	6
4	POLÍTICA DE CALIDAD.....	6
5	OBJETIVOS DE CALIDAD	6
6	INDICADORES DE CALIDAD:	8
7	OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD	7
8	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y EXCLUSIONES.....	7
9	GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	9
10	GLOSARIO.....	10
11	GESTIÓN POR PROCESOS	11
12	CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DE ALTA DIRECCIÓN	12
12.1	GESTIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	12
12.2	GESTIÓN DE CALIDAD	13
12.3	GESTIÓN COMERCIAL	13
13	CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS OPERATIVOS	13
13.1	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	13
13.2	DISEÑO Y DESARROLLO	¡Error! Marcador no definido.
13.3	ADMINISTRACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	¡Error! Marcador no definido.
13.4	ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMAS DE SERVICIOS Y RECURSOS TECNOLOGICOS ¡Error! Marcador no definido.	
14	CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DE APOYO.....	13
14.1	GESTIÓN DE BIENES	¡Error! Marcador no definido.
14.2	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y JURIDICO.....	13
15	Descripción del Sistema de Gestión de Calidad (SGC):.....	14
16	ANEXOS.....	25
A.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC	25
B.	ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA.....	25
C.	MATRIZ DE ANALISIS DE REQUISITOS FACTURA ELECTRÓNICA.....	27
D.	POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	27

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 5 de 31

1 COMPROMISO GERENCIAL

La dirección de HMT SAS manifiesta y mantiene un compromiso constante para el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 y la normativa legal aplicable a Factura Electrónica como tercero Decreto 2242 del 24 de Noviembre 2015.

Es del máximo interés por parte de HMT SAS la satisfacción de los requisitos de nuestros clientes así como los legales y reglamentarios, lo cual obliga a toda la organización a actuar en consecuencia, como indica la política de la calidad.

La implantación de la política y el correcto funcionamiento del sistema se controlan mediante el establecimiento de objetivos de la calidad, su seguimiento y la revisión del sistema, memoria de su actividad anual, y se asegura su funcionamiento mediante la disponibilidad de recursos suficientes.

Andrés Pinilla
Gerente General

2 PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

HMT SAS., fundada en mayo de 2002, tiene su oficina localizada en el centro de la ciudad de Bogotá Carrera 16 # 28b-44. HMT se dedica a asesorar, prestar servicios y desarrollar productos orientados a la administración de altos volúmenes de información, principalmente relacionada con procesos de producción, distribución y publicación Web de documentos como facturas y extractos. Esporádicamente aprovecha su capacidad de desarrollo de software para producir aplicaciones a medida.

La empresa presenta sus productos y servicios en forma de aplicaciones de usuario final con propósitos específicos bien definidos pero que pueden interactuar unos con otros. Estos productos son:

- **DoX:** es un conjunto de herramientas y aplicaciones orientadas a la publicación Web de documentos (Electronic Bill Presentment).
- **Halcon:** es un sistema de seguimiento de procesos logísticos (Tracking) muy apropiado para procesos de producción y distribución de facturas.
- **VoxPopvli:** es una aplicación para manejar campañas de e-mail Marketing con altas prestaciones y con administración de mensajes tanto de salida como de entrada.

HMT SAS es una PYME la cual está compuesta por un equipo de personas capacitadas y comprometidas con el crecimiento y mejoramiento de la calidad de cada elemento de HMT para lograr la satisfacción del cliente.

Desde el año 2005 hemos trabajado con nuestro principal cliente, al cual le proveemos publicación Web de documentos y otros servicios asociados sobre la plataforma DoX y un sistema de seguimiento de procesos logísticos de distribución y producción de las facturas sobre la plataforma HALCON. La continua comunicación con el cliente nos ha permitido la mejora continua de nuestros productos y servicios a lo largo de los últimos años.

Actualmente también estamos trabajando en el envío de campañas masivas de correos sobre la plataforma VoxPopvli, y promoviendo el desarrollo de nuevas herramientas de software que contribuyen a la mejora continúa.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 6 de 31

3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 MISION

Somos un equipo con conocimiento y experiencia para prestar servicios que apoyen el procesamiento y la gestión de la información de nuestros clientes, a través de herramientas de hardware y software con estándares de calidad y desempeño.

3.2 VISION

Ser una empresa con una propuesta de valor que le permita al cliente integrar herramientas de apoyo para soportar sus procesos, generando relaciones y resultados que los beneficie y cautive. Ser un equipo de trabajo que a través de su conocimiento técnico brinda asesoramiento dentro de una promesa de innovación y gestión de calidad

4 POLÍTICA DE CALIDAD

La gerencia de HMT SAS, establece dentro de sus prioridades fortalecer e integrar el sistema de gestión de calidad a nuestras actividades diarias, considerando el sistema de gestión de calidad como el modelo organizacional que nos lleve a conseguir, rentabilidad, la satisfacción del cliente reconocimiento en el mercado, un clima organizacional adecuado y mejora continua del desempeño de los diferentes procesos a través de procedimientos estructurados e iniciativas de innovación.

HMT S.A.S está comprometido con mejorar continuamente la satisfacción del cliente, respetar la norma ISO 9001: 2015, cumplir con los requisitos y expectativas de las partes interesadas y cumplir con la normatividad legal expuesta por la DIAN para el proceso de Facturación Electrónica como tercero aplicable a nuestros productos y servicios.

5 OBJETIVOS DE CALIDAD

HMT SAS establece una política de la calidad orientada a satisfacer los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, que contempla como objetivos:

1. Mantener la rentabilidad, y velar por una estabilidad financiera que asegure la viabilidad de la empresa.
2. Fortalecer y diversificar las relaciones comerciales ya existentes y explorar nuevas opciones de mercado a través de la generación de nuevos productos o configuraciones adicionales.
3. Buscar la satisfacción del cliente a través de, aseguramiento los procesos de la operación, mejoramiento continuo del procedimiento con el que se presta el servicio
4. Mantener actualizados los productos y generar iniciativas de innovación para garantizar la competitividad de HMT.
5. Contar con una infraestructura que permita hacer la prestación de los servicio cumpliendo con los ANS del cliente y de la Seguridad de la información.
6. Garantizar y velar por la seguridad de la información, tanto interna como externa.
7. Un ambiente positivo, motivador y de acuerdo a la normatividad de SST.
8. Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la normatividad vigente de la norma ISO 9001.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 7 de 31

6 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

Mostrar y definir de manera general el Sistema de Gestión de Calidad planteado y aplicado por HMT SAS cumpliendo e implementando la norma ISO 9001, como también respetando la legislación aplicable.

El manual del Sistema de Gestión de Calidad se aplica a todos los procesos de la compañía y es compromiso de todos los colaboradores, su conocimiento y puesta en práctica. Es divulgado en toda la organización y está disponible en la red interna.

7 COMPRESION DE LAS PARTES INTERESADAS:

HMT S.A.S, ha decidido considerar como elemento de entrada y salida, y como parte integral de la planeación estratégica, el contexto y las partes interesadas en el SGC, cumpliendo con los requisitos de la implementación de la norma ISO 9001.

Por lo cual se compromete a hacer el proceso de identificación de los grupos de interés que se ven afectados y que pudieran afectar el desarrollo de las actividades naturales del alcance y del sistema de gestión de calidad.

8 GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La gerencia de HMT S.A.S promueve la gestión de los riesgos y oportunidades a través del modelo de gestión basado en clasificación de impactos y probabilidades, los cuales se desarrollan por medio del proceso de planeación estratégica y permiten la mejora continua de la organización y su contexto.

Todas estas consideraciones se extienden a todos los niveles de la organización, dentro de las actividades diarias de procesos y contribuye al mejoramiento y la mitigación de posibles fallas en los procedimientos.

9 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y EXCLUSIONES

HMT presta servicios de procesamiento de datos que incluyen:

- Publicación Web de facturas, extractos u otros documentos masivos transaccionales.
- Seguimiento de Procesos Logísticos (Tracking).
- Envío de correos electrónicos masivos.
- Facturación Electrónica como tercero cumpliendo la normatividad legal expuesta por la DIAN para los procedimientos de exhibición, entrega, aceptación y conservación.

Herramientas de HMT con más de un año de inactividad:

- Procesamiento de Archivos de impresión.
- Análisis de preguntas abiertas de encuestas

Todas estas aplicaciones están orientadas al manejo de altos volúmenes de información y a comunicación vía Internet. HMT desarrolla la gran mayoría de las herramientas que emplea en estos servicios y las mejora o crea nuevas según la oportunidad de servicio que se presente.

Se da exclusión al numeral 7.1.5.2 Generalidades y Trazabilidad de las mediciones respectivamente, ya que no se requieren instrumentos que deban calibrarse o verificarse en los monitoreos hechos por HMT SAS. Las mediciones de velocidades de los canales de Internet no están enfocadas a proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, ya que ésta no es un requisito contractual.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 8 de 31

Esta medición es un monitoreo de los canales de proveedores, para llevar un control del servicio prestado por los mismos y tomar acciones oportunas en caso de ser necesarias.

10 INDICADORES DE CALIDAD:

Los siguientes son los indicadores aplicables a los procesos identificados en el sistema de gestión de calidad:

N	INDICADOR	FACTOR	FRECUENCIA REVISIÓN	META	RESPONSABLE DE LA EJECUCION	RESPONSABLE DEL CONTROL
1	Rentabilidad	$\left(\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Total Ventas}} \right) \times 100\%$	Anual	20%	Gerente	Gerente
2	Eficiencia financiera	(Resultado de la variación de las C x C + resultado de la rotación de cartera)	Anual	90	Gerente	Gerente
3	Variación del valor de los contratos	$\left(\frac{((\text{Valor de contratos P2} - ((\text{Valor de contrato P1} * \text{Meta}) + \text{Valor de contrato P2}) * \text{Meta}))}{\text{Valor de contratos P2}} \right) * \text{Meta} + \text{Meta}$	Anual	10%	Director de Proyectos	Director de proyectos
4	Eficiencia comercial	(Resultado de Renovación de contratos + Resultado Nuevos clientes + Resultado Efectividad de propuestas c)	Anual	90%	Director de Proyectos	Director de proyectos
5	Nivel de satisfacción del cliente	Promedio de la evaluación de la satisfacción del cliente	Anual	80%	Técnico Analista e ingeniero analista	Director de proyectos
6	Gestión de calidad	(Resultado del cumplimiento de las acciones + Resultado de atención a PQRS + Atención a no conformidades + Mitigación de riesgos + Implementación de ISO 27001)	Anual	95%	Líder de Calidad y RH	Líder de Calidad y RH
7	Aseguramiento de la operación	(Resultado de nivel de estandarización + Horas extras + Nivel de manejo de las herramientas + Nivel de conocimiento de las herramientas)	Anual	95%	Técnico Analista	Director de proyectos
8	Eficacia del desarrollo	(Resultado de nuevas funcionalidades + Resultado Desarrollos nuevos + desarrollos por ajustes)	Anual	85%	Ingeniero Analista	Director de proyectos
9	Satisfacción de los colaboradores	Promedio de la evaluación de la satisfacción de los colaboradores	Anual	10%	Administración	Líder de Calidad y RH

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 9 de 31

10	Mejoramiento de formación	(Resultado de tiempos de capacitación + Cobertura del plan de entrenamiento + cumplimiento del plan de capacitación)	Anual	55%	Administración	Líder de Calidad y RH
-----------	---------------------------	--	-------	-----	----------------	-----------------------

La relación de cada proceso con la política, los objetivos e indicadores se muestra en la siguiente tabla resumen:

Tabla 3.2 - Tabla de relación de procesos, objetivos e indicadores:

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR
GESTIÓN Y PLANEACION ESTRATEGICA	Mantener la rentabilidad, y velar por una estabilidad financiera que asegure la viabilidad de la empresa.	1,2
GESTIÓN DE CALIDAD	Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la normatividad vigente de la norma ISO 9001.	6
	Garantizar y velar por la seguridad de la información, tanto interna como externa.	6
GESTION COMERCIAL	Fortalecer y diversificar las relaciones comerciales ya existentes y explorar nuevas opciones de mercado a través de la generación de nuevos productos o configuraciones adicionales.	3,4
GESTION DE ATENCION AL CLIENTE.	Buscar la satisfacción del cliente a través de, aseguramiento los procesos de la operación, mejoramiento continuo del procedimiento del servicio que se está prestando.	5
OPERACIÓN	Mantener actualizados los productos y generar iniciativas de innovación para garantizar la competitividad de HMT.	7,8
	Contar con una infraestructura que permita hacer la prestación de los servicio cumpliendo con los ANS del cliente y de la Seguridad de la información.	7,8
	Garantizar y velar por la seguridad de la información, tanto interna como externa.	7,8
APOYO	Un ambiente positivo, motivador y de acuerdo a la normatividad de SST.	9,10

11 GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

HMT SAS ha definido e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con la norma ISO 9001: 2015 y la normatividad legal expuesta por la DIAN para los procesos de Facturación Electrónica como tercero (Decreto 2242 del 24 de Noviembre 2015.) aplicable a nuestros productos y servicios.

El manual del Sistema de Gestión de calidad de HMT SAS, es un documento que está estructurado por capítulos, los cuales describen los temas principales y significativos del SGC, empezando por unas generalidades y luego el desarrollo de los procesos y su interacción dentro del SGC.

La capacitación en SGC se da a conocer a partir del manual de calidad; proporcionando de manera general la información sobre la organización y el sistema de gestión, tanto al personal interno como a los externos interesados en nuestro modelo organizacional.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 10 de 31

Cualquier modificación que se considere relevante se informa por comunicación interna y está disponible como la última versión del documento.

La elaboración y modificación del manual es responsabilidad del equipo de calidad, su revisión es efectuada por el Gerente General y la aprobación la hace la junta de socios de HMT SAS.

12 GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

HMT S.A.S, ha determinado como metodología de la gestión del cambio, la planeación por medio de cronograma de ejecución, el cual será documentado por medio de las herramientas ofimáticas que disponga la organización, así cumpliendo con lo determinado en la normatividad vigente de ISO 9001.

Todos los cambios serán aprobados directamente por la gerencia y dirección de proyectos.

13 GLOSARIO

Es aplicable a este manual y a toda la documentación del sistema los términos y definiciones de las normas ISO 9000, 9001, 19011.

Los términos y definiciones que se enuncian aquí son aplicables a todo el sistema de gestión de calidad de HMT SAS y su documentación:

Archivos AFP: (Advanced Function Presentation). Arquitectura asociada a impresoras que proveen control de presentación de documentos e información de aplicaciones y dispositivos específicos. Se pueden controlar el formato, la forma del papel de salida, si un documento es para ser impreso o visto online y manejar el almacenamiento y acceso de documentos en una red distribuida en múltiples plataformas de sistemas operativos.

DoX: es un conjunto de herramientas y aplicaciones orientadas a la publicación Web de documentos (Electronic Bill Presentment).

Factura electrónica: Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el Decreto 1625 de 2016 y la Resolución 000019 del 24 de febrero de 2016 en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente.

XML: Abreviatura de Extensible Markup Language Es el lenguaje de marcas que permite la organización y el etiquetado de documentos electrónicos. Es una adaptación del estándar SGML (Standard Generalized Markup Language). Esto quiere decir que XML no es un lenguaje en sí mismo, sino un sistema que permite definir lenguajes de acuerdo a las necesidades.

FTP: Abreviatura de File Transfer Protocol, el protocolo para intercambiar archivos en Internet. El FTP se utiliza principalmente para descargar un archivo de un servidor o para subir un archivo a un servidor a través de Internet.

Halcon: es un sistema de seguimiento de procesos logísticos (Tracking) muy apropiado para procesos de producción y distribución de facturas.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 11 de 31

Head: es una aplicación para producir documentos compatibles con impresoras de alto volumen con alta flexibilidad en el manejo de reglas del negocio y con una interfaz gráfica de rápido aprendizaje y fácil administración.

Intranet: Conjunto de elementos, cableado y equipos unidos por una red interna, la cual puede ser consultada configurando su acceso interno, creada para compartir de forma segura software e información de carácter privado.

VPN: (Virtual Private Network) se usa para comunicar en forma "privada" máquinas o redes utilizando una red pública en la cual NO se podría garantizar privacidad, autenticidad, etc.

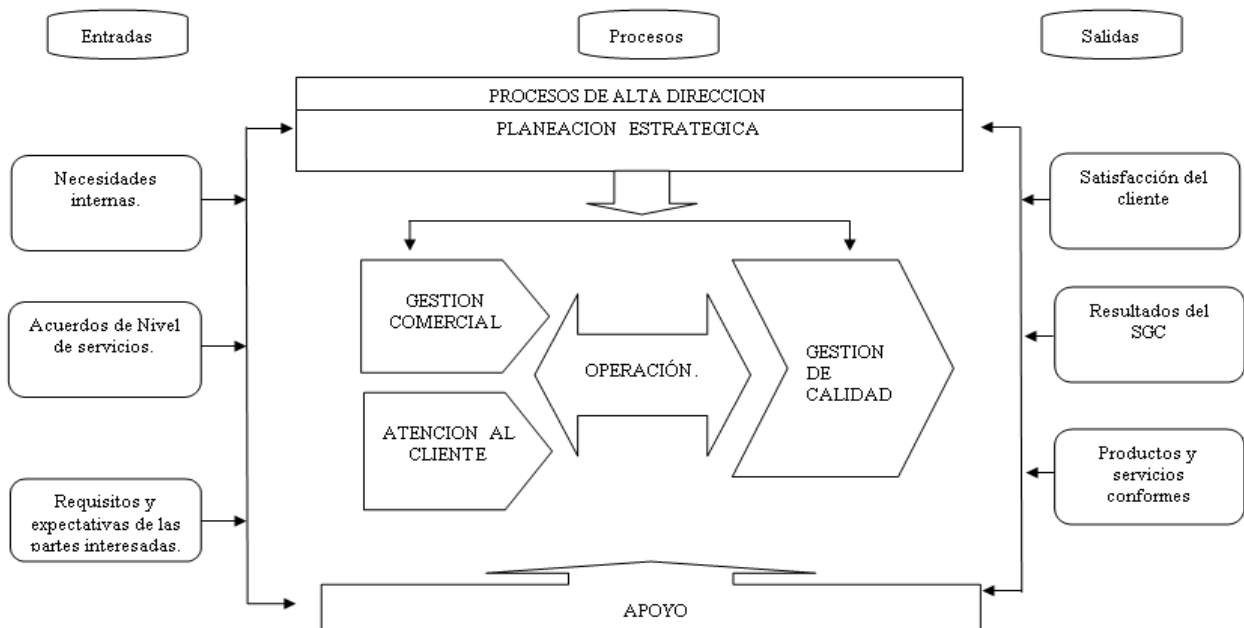
VoxPopvli: es una aplicación para manejar campañas de e-mail Marketing con altas prestaciones y con administración de mensajes tanto de salida como de entrada.

14 GESTIÓN POR PROCESOS

HMT SAS ha definido e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015, teniendo en cuenta la normatividad legal expuesta por la DIAN para los procesos de Facturación Electrónica como tercero (Decreto 2242 del 24 de Noviembre 2015) aplicable a nuestros productos y servicios.

Para ello se ha adoptado una orientación por procesos, consistente en identificar los procesos constitutivos de la empresa y sus interrelaciones, e introducir una monitorización en ellos, a fin de asegurar el logro de resultados óptimos.

Los procesos en que se desglosa la empresa se detallan en el siguiente mapa de procesos, divididos en procesos de la alta dirección (Gestión), operativos y de apoyo:



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 12 de 31

15 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DE ALTA DIRECCIÓN

Son los procesos que HMT SAS ha establecido para direccionar la compañía y su Sistema de Gestión de Calidad. Son procesos excepcionales que implican cambios en la operación y en las actividades de apoyo. Las caracterizaciones se presentan en el formato. **(FO-PE-01.05 Caracterización de procesos.)**

15.1 GESTIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Es el proceso a través del cual se analiza la situación actual de la empresa y se definen la continuación o la modificación de este o cualquier otro proceso de la organización, incluyendo sus mecanismos de evaluación.

Contiene actividades como revisión por la dirección la cual tiene una periodicidad anual, aunque también se pueden realizar ejercicios fuera de esta programación según se requiera.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 13 de 31

15.2 GESTIÓN DE CALIDAD

Es el proceso que administra el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

15.3 GESTIÓN COMERCIAL

Es el proceso que contiene las actividades que permiten dar a conocer los productos y servicios de la organización y las posibilidades de negocio.

16 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

Son los procesos que ha establecido HMT SAS, para ejecutar y controlar todas las actividades rutinarias que afectan directamente los productos y servicios.

16.1 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Proceso que gestiona y ejecuta las actividades operativas en las que el cliente solicita o es beneficiario (soporte, demostraciones, asesorías, satisfacción al cliente).

16.2 OPERACION

Este proceso contiene las metodologías de ingeniería de software que HMT emplea para la implementación y mantenimiento de sus aplicaciones actuales, y permite el desarrollo de nuevos proyectos.

17 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DE APOYO

Todas las actividades rutinarias que no son operativas

17.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y JURIDICO

Son las actividades de cumplimiento de las obligaciones laborales y relaciones de tipo legal de HMT con sus empleados y otras autoridades o personas; las actividades de compensación, motivación y formación de los mismos. (Contratación, capacitación, contabilidad, facturación, Gestión de cartera, procesos con apoyo jurídico)

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 14 de 31

18 Descripción del Sistema de Gestión de Calidad (SGC):

Con el fin de facilitar la lectura de la descripción se utilizará la misma numeración de la norma ISO 9001:2015.

4. Contexto de la organización.

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

HMT S.A.S ha establecido e implementado el contexto de la organización mediante un análisis de elementos internos y externos que le permiten contribuir en la planeación estratégica.

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

La comprensión de las necesidades de las partes interesadas, y su clasificación se ejecuta promedio de metodología de criticidad, en la cual se definen agentes interesados críticos y no críticos de acuerdo con el impacto a la misión y visión de la empresa.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión.

El alcance de la organización se desarrolla en el capítulo No 8 del presente manual de calidad.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

HMT SAS ha establecido, documentado e implementado un SGC en permanente mejora continua de su eficacia.

En las caracterizaciones de los procesos anteriores es posible encontrar la información pertinente sobre cada uno de los procesos.

HMT SAS no ha contratado externamente ningún proceso que afecte a la conformidad del servicio con los requisitos pactados con el cliente.

La composición de la documentación del SGC se puede encontrar en el Anexo A de este manual.

Manual de calidad

Incluye una declaración del alcance del SGC (ver capítulo 8).

La referencia a los procedimientos e instructivos utilizados por HMT SAS puede encontrarse en la información que se desarrollará más adelante.

Las descripciones entre los procesos del SGC se encuentran descritas en las caracterizaciones de los procesos (ver capítulos 15.). En el anexo 13E "**FO-PE-01.05 Caracterización de procesos.**"

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 15 de 31

En la sección 1 del presente manual se encuentra una declaración de compromiso firmada por el Gerente General.

5.1.2 Enfoque al cliente

Fundamentalmente los requisitos del cliente se determinan por entrevista con el cliente y se formalizan en los contratos establecidos con HMT SAS. Los detalles pueden encontrarse en el procedimiento “**PR-GM-001 Gestión Comercial**”.

El cumplimiento de los mismos se logra a través de las actividades descritas en instructivos y procedimientos relacionados con la prestación del servicio.

5.2 Política de la calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.

Esta descrita en el capítulo 4 del presente Manual y ha sido divulgada a toda la organización.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad.

Se han establecido que la política de calidad estará publicada y comunicada por medio de las herramientas software de manejo interno y de comunicación externa para las partes interesadas, además se encontrara de forma física en las instalaciones de HMT.

Las características de la empresa facilitan la comunicación interna entre sus integrantes, y ocasionalmente se realizan reuniones internas para discutir puntos relativos a la marcha normal del trabajo.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Se ha definido el papel y la importancia del mismo en el modelo organizacional del SGC de acuerdo al formato de roles y responsabilidades. “**FO-AY-01.06 Roles y Responsabilidades**”

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Las acciones y metodología para abordar los riesgos y oportunidades se definen en el Capítulo No 8 del presente manual, y se define el formato “**FO-PE-01.02 Matriz de riesgos**” en donde se establecen las definiciones generales de los riesgos y oportunidades, resultados de los riesgos, Definiciones y matriz de evaluación del impacto y matriz de riesgos.

6.2. Objetivos de la calidad

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 16 de 31

Se han establecido varios objetivos de Calidad (ver capítulo 5) cuya relación con los diversos procesos puede encontrarse en la tabla “**3.2 Tabla de relación de procesos, objetivos e indicadores**”.

6.2.1. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El SGC ha sido diseñado basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Si se planifican o implementan cambios en el SGC, se mantiene la integridad del mismo, basados en una buena y oportuna comunicación interna.

6.3. Planificación de los cambios.

La planificación y metodología de los cambios se define de acuerdo a lo mencionado en el capítulo No 12 del presente manual.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1. Generalidades

En las descripciones de cargo de todo el personal de la empresa, se encuentran descritos los requisitos necesarios de educación, formación, y experiencia necesarios; y además se definen los requisitos necesarios para cumplimiento de recursos necesarios para la mejora continua.

7.1.2 Personas

Las nuevas contrataciones se realizan de acuerdo a lo indicado en el procedimiento “**PR-AY-01 Selección y contratación de personal**”.

Con el fin de dar la formación y el entrenamiento necesarios para la prestación del servicio se procede a dar una inducción, un entrenamiento programado y capacitación continua (ver “**PR-AY-02 Inducción, entrenamiento y capacitación**”).

La eficacia de las actividades de formación es evaluada posteriormente a las mismas y el resultado queda registrado en el formato “**FO-AY-02.01 Registro de Formación**”.

El personal es consciente del impacto de su trabajo sobre el cliente interno y externo, y contribuye al logro de los objetivos de calidad de sus procesos.

Se conservan carpetas con las hojas de vida de cada uno de los empleados.

7.1.3 Infraestructura

El mantenimiento de la infraestructura de edificios, espacios de trabajo y servicios asociados se realiza por contrato con terceros. “**PR-AY-02.01 Procedimiento de selección de proveedores**”, “**PR-AY-02.02 Procedimiento de compras**”, “**PR-AY-02.03 Evaluación y reevaluación de proveedores**”

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 17 de 31

Los recursos relacionados con el equipo para los procesos, y para la prestación de los servicios, se mencionan en el proceso de Administración de recursos tecnológicos y su mantenimiento se describe en el “**IS-AY-03.02 Mantenimiento de recursos tecnológicos**”.

7.1.4 Ambiente de trabajo

Las condiciones para un buen desempeño de los servidores utilizados para la prestación del servicio, se definen en los procesos Operativos y los de Apoyo. Esto se encuentra definido en los procesos de Administración de Plataformas de Servicios, Administración de la Información, Administración de recursos tecnológicos, Gestión de bienes, infraestructura y Jurídico y Recursos humanos.

La empresa cuenta con un Sistema de Seguridad y salud en el trabajo y como parte del mismo ha hecho una evaluación de los riesgos ocupacionales.

7.1.6. Conocimiento de la organización

Se definen los conocimientos necesarios para la operación de los procesos por medio del plan de inducción y capacitación por área de trabajo, en donde se describe que y cuando debe adquirir el conocimiento durante el periodo de inducción y entrenamiento.

7.2. Competencia.

HMT SAS evalúa la competencia del personal contratado antes y durante el periodo de prueba y se registra en “**FO-AY-03.01 Evaluación de competencia**”.

Anualmente se evalúa el desempeño de los colaboradores con el fin de encontrar opciones de mejora (ver “**PR-AY-03 Evaluación de competencia – desempeño**”).

7.2. Toma de conciencia.

Las nuevas contrataciones se realizan de acuerdo a lo indicado en el procedimiento “**PR-AY-01 Selección y contratación de personal**”.

Con el fin de dar la formación y el entrenamiento necesarios para la prestación del servicio se procede a dar una inducción, un entrenamiento programado y capacitación continua (ver “**PR-AY-02 Inducción, entrenamiento y capacitación**”).

7.2. Comunicación.

La comunicación y los medios para comunicar se han establecido por medio de “**Matriz de comunicaciones**” en donde se especifica:

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 18 de 31

Que comunicar
 Cuando Comunicar
 A quien comunicar.
 Como Comunicar.
 Quien debe comunicar.

7.5. Información Documentada.

7.5.1. Generalidades.

HMT SAS ha establecido, documentado e implementado un SGC en permanente mejora continua de su eficacia.

En las caracterizaciones de los procesos anteriores es posible encontrar la información pertinente sobre cada uno de los procesos.

HMT SAS no ha contratado externamente ningún proceso que afecte a la conformidad del servicio con los requisitos pactados con el cliente.

La composición de la documentación del SGC se puede encontrar en el Anexo A de este manual.

7.5.2. Creación y actualización.

La información relacionada con la estructura de los diversos documentos del SGC se encuentra descrita en el instructivo **“IS-GC-01.01 Instructivo norma fundamental de la documentación”**.

Dichos documentos se controlan según lo dispuesto en el procedimiento **“PR-GC-01 Procedimiento de Control de Documentos y registros”**, con ayuda del **“FO-GC-01.01 Listado Maestro de documentos”**.

7.5.3. Control de los documentos y registros

Los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros pueden verse en el procedimiento **“PR-GC-01 Procedimiento de Control de Documentos y registros”**.

El listado **“FO-GC-01.02 Control de registros de calidad”** permite controlar las versiones, tipo de almacenamiento, indización, accesos autorizados, ubicación, tiempos de retención y disposición final de los registros.

8. Operación

8.1. Planificación del control operacional

Se cuenta con los planes de calidad **“FO-PE-01.02 Plan de Calidad prestación de servicios”**, los que especifican las actividades de los procesos relacionados con la prestación del servicio y los recursos relacionados.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 19 de 31

En los contratos de prestación de servicios con los clientes se han determinado los requisitos necesarios.

Se cuenta con procedimientos, instructivos y registros específicos para la operación.

En el instructivo “**IS-PE-03.01 Instructivo para seguimiento y medición**” se describen las actividades para el seguimiento, medición, inspección y ensayo específicos de la prestación de los servicios.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.2. Comunicación con el cliente

HMT SAS divulga la información sobre el servicio utilizando diversos medios, tales como hojas descriptivas, presentaciones en PowerPoint, información en la página Web, etc.

La información sobre consultas, contratos o prestación del servicio se da al cliente por los responsables de los procesos (ver “**PR-GM-001 Gestión Comercial**”).

Las quejas y reclamos incluyendo otra retroalimentación de los clientes, se reciben y se les da el tratamiento descrito en el procedimiento “**PR-AC-01 Atención a retroalimentaciones del cliente**”.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto (servicio)

Los requisitos del cliente incluyendo las actividades de entrega y posteriores a la misma, se determinan por entrevista con el mismo. Los detalles pueden encontrarse en el procedimiento “**PR-GM-001 Gestión Comercial**”.

Los requisitos legales y reglamentarios se consultan en la página Web de las entidades del gobierno colombiano.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización elabora las ofertas y revisa las respuestas a pliegos y contratos asegurándose de poder cumplir con los requisitos del cliente, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento “**PR-GM-001 Gestión Comercial**”.

8.3. Diseño y desarrollo

HMT presta servicios con herramientas de software ya desarrolladas por la empresa. Las mejoras y adecuaciones se llaman rediseños y se realizan según lo requiera el servicio. Las nuevas herramientas son creadas según la oportunidad de servicio que se presente y son muy poco frecuentes. No se vende el software desarrollado.

Se ha creado el procedimiento “**PR-DD-004 Procedimiento Diseño y desarrollo**”.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 20 de 31

8.4. Control de los productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

La evaluación, selección y reevaluación de proveedores de servicios Internet, mantenimientos, fluido eléctrico, hardware (PCs, UPS), etc., se realiza con la frecuencia y metodología indicados en el procedimiento **“PR-AY-02.03 Evaluación, selección y reevaluación de proveedores”**.

El desarrollo de las compras, garantizando que el proveedor cuente con la información necesaria, se realiza según se indica en **“PR-AY-02.02 Procedimiento de compras”**.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

Se inspeccionan y verifican las características del producto o servicio recibido contra la factura (ver **“PR-AY-02.02 Procedimiento de compras”**).

La comunicación y los medios para comunicar se han establecido por medio de **“Matriz de comunicaciones”** en donde se especifica:

Que comunicar
 Cuando Comunicar
 A quien comunicar.
 Como Comunicar.
 Quien debe comunicar.

8.5. Producto y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provision del servicio.

HMT presta servicios de manejo de altos volúmenes de información basados en las herramientas de servicios desarrolladas por HMT.

La información sobre características generales de los servicios de las plataformas se encuentra disponible en las hojas descriptivas de la herramienta o en la página Web de la empresa www.hmt-colombia.com.

Para la prestación del servicio se cuenta con los siguientes documentos:

- PR-GO-02.01 Procedimiento de recepción de información.
- PR-GO-02.02 Procedimiento de procesamiento de información.
- PR-GO-02.03 Procedimiento de generación.
- PR-GO-02.04 Procedimiento de envío.
- Manuales e instructivos asociados a cada producto.

Los equipos utilizados en la prestación del servicio son servidores, discos duros, Internet, Intranet y otros recursos tecnológicos relacionados.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 21 de 31

Durante la prestación del servicio se hacen una serie de verificaciones y seguimientos, según se indica en el **“IS-GO-03.01 Instructivo para seguimiento y medición”**.

HMT presta un servicio de soporte técnico 7/24 a los clientes. Los soportes técnicos pueden ser los siguientes:

- Uso de la plataforma de servicios.
- PQRs sobre el servicio (ver **“PR-AC-01 Atención a retroalimentación de clientes, manejo de PQRs”**).
- Solicitudes de información como informes u otro tipo que no este disponible en la Interfaz de usuario.
- Solicitudes de seguimiento a usuarios.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La información recibida, generada y entregada durante la prestación del servicio (documentos cargados en el sistema por el usuario, correos electrónicos enviados, u otro tipo producto de la prestación del servicio) , es identificada por medio de ítems de búsqueda tales como identificación, números de cuenta, fechas, nombres de archivos u otro definido contractualmente con el cliente.

HMT mantiene la información relacionada a la prestación del servicio en los archivos que las herramientas tecnológicas manejan (bases de datos, .txt, extensiones de archivos diferentes como .emj, .arc, etc.). La información se mantiene en las bases de datos de los servidores (cuando aplica), facilitando su búsqueda y conservación.

8.5.3 Propiedad del cliente

Se considera propiedad del cliente la información y documentos que contienen la información del cliente, que son entregados a HMT y se utilizan en la administración de plataformas de servicios.

En **“SP-GC-01.01 - Operación y almacenamiento de documentación externa operativa”** se describe su manejo.

Cuando la información se pierde o se daña, se le informa inmediatamente al cliente. Adicionalmente se manejan métodos alternativos tales como backups para recuperar la información.

8.5.4 Preservación del producto

El manejo de la información y archivos proporcionados por los clientes así como los generados en la administración de plataformas de servicios se encuentra descrito en el procedimiento **“SP-GC-01.01 - Operación y almacenamiento de documentación externa operativa”**.

La información utilizada por HMT SAS para generación, presentación, publicación, se mantiene en los servidores de la empresa y se debe acceder por medio de Usuarios y contraseñas.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 22 de 31

La información presentada al usuario por medio de las plataformas de servicios (herramientas Web) no puede ser modificada por el mismo.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Los requisitos y las actividades posteriores a la entrega se definen en el procedimiento de atención al cliente por medio del cumplimiento de los ANS. (Acuerdos de niveles de servicio) que son los que discriminan los ítems de cumplimiento.

8.5.6 Control de cambios.

Los cambios se controlan por medio de la herramienta software de seguimiento diseñado por HTM S.A.S, en el cual se describen los requisitos para asegurar la continuidad del producto y servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

8.7. Control de las salidas no conformes.

Se ha definido el producto como el resultado de una actividad operacional de la empresa y generalmente relacionado a un tipo de documento (factura, informes, extractos, etc.).

El servicio se entiende como el manejo de altos volúmenes de información mediante el uso de las plataformas de servicios de HMT SAS.

El tratamiento en caso de encontrarse que alguno de ellos no cumple las especificaciones descritas en los contratos suscritos con los clientes, se describe en el procedimiento “**PR-GC-04 Control de producto y servicio no conformes**”.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis, Evaluación.

9.1.1 Generalidades

En el desarrollo de los numerales siguientes se describe en detalle como se demuestra la conformidad con los requisitos del servicio, asegurar la conformidad del SGC y la mejora continua de la eficacia de SGC.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción a los clientes, según se indica en el “**PR-AC-02 Realización de encuestas de satisfacción**”, dicha información es tabulada, analizada y es utilizada para tomar acciones de mejora.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 23 de 31

9.1.3 Análisis y evaluación.

HMT SAS determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y para evaluar donde pueden realizarse las acciones encaminadas a la mejora continua del mismo.

Como fuentes primarias de información se cuenta con:

- Resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes.
- Resultados de las verificaciones de la prestación del servicio.
- Resultados del análisis de los indicadores relacionados con el desempeño de los procesos.
- Resultados de evaluaciones a los proveedores.

9.2. Auditoría Interna

Anualmente se realizan auditorías internas del SGC enfocadas hacia la mejora del mismo. Ver **“PR-GC-02 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad”**.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

Anualmente el equipo de trabajo se reúne para hacer una revisión del SGC, buscando asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Las conclusiones quedan registradas en el formato **“FO-PE-02.01 Informe de revisión por la dirección”**.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

La información básica cubierta en la revisión por la dirección se encuentra relacionada en el formato anterior.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Las conclusiones relativas a la mejora del SGC, sus procesos, el servicio y las necesidades de recursos para lograrlo quedan registradas en dicho formato.

Provisión de los recursos

En las partidas registradas en la contabilidad es posible darse cuenta que HMT SAS determina y proporciona los recursos necesarios para el SGC y el cumplimiento de los contratos establecidos con diversos clientes.

10. Mejora.

10.1 Generalidades

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 24 de 31

En la sección 10 del presente manual se mencionan la existencia de los objetivos e indicadores para seguimiento y medición de los procesos y la tabla “**Tabla 3.2 - Tabla de relación de procesos, objetivos e indicadores**” presenta una relación de los mismos.

Cuando no se alcanzan los valores planificados, los responsables del proceso están obligados a tomar acciones para el logro de las metas.

10.2. No conformidad.

Se ha definido el producto como el resultado de una actividad operacional de la empresa y generalmente relacionado a un tipo de documento (factura, informes, extractos, etc.).

El servicio se entiende como el manejo de altos volúmenes de información mediante el uso de las plataformas de servicios de HMT SAS.

El tratamiento en caso de encontrarse que alguno de ellos no cumple las especificaciones descritas en los contratos suscritos con los clientes, se describe en el procedimiento “**PR-GC-04 Control de producto y servicio no conformes**”.

10.2. Acción correctiva

HMT SAS utiliza la información disponible de No conformidades pasadas con el fin de realizar acciones de mejoramiento (acciones correctivas).

El procedimiento “**PR-GC-03 Control de acciones de mejora y correctivas**” menciona como se realizan las acciones mencionadas.

10.3 Mejora continua

Se lleva un control de la mejora de la eficacia del SGC utilizando la representación gráfica “**FO-PE-01.03 Análisis de la mejora de la eficacia del SGC**”.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 25 de 31

19 ANEXOS

A. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC

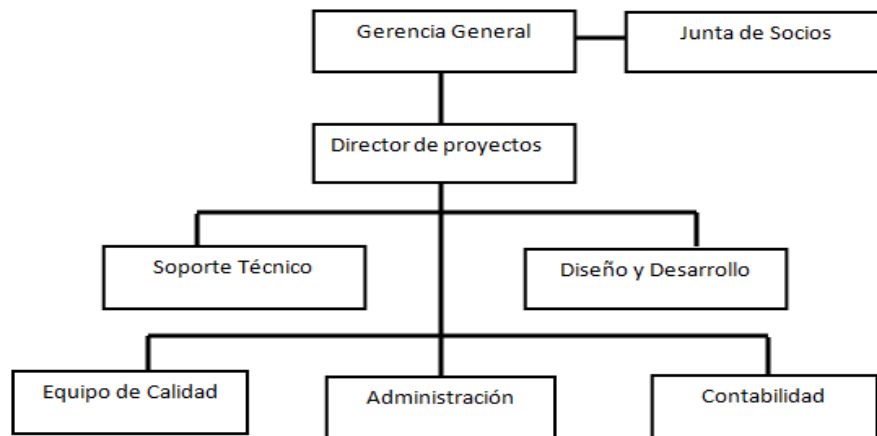
Esquema explicativo del sistema documental para la Calidad de HMT SAS.:



La estructura documental se detalla en el procedimiento “PR-GS-01 Control de documentos y registros”.

B. ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA

La compañía se gestiona por procesos y las actividades del sistema de gestión de calidad se realizan por responsabilidades según lo visto en el siguiente organigrama. Las responsabilidades de los diferentes departamentos y su interrelación se definen a continuación:



Las funciones principales de las diferentes áreas son las siguientes:

Junta de socios

- Dirección general de la empresa.
- Establecimiento de la política de la empresa y de las estrategias de futuro.
- Realización de la definición y atribución de objetivos a los diferentes departamentos.
- Asignación de recursos.

Gerencia General

- Representación social de la empresa.
- Dirección general de la empresa.
- Asignación de recursos.

Gerencia de proyectos

- Establecimiento de contactos con clientes.
- Generación de ofertas.
- Aceptación de pedidos.
- Preparación de contratos.
- Seguimiento de cumplimiento de proyectos y contratos.
- Definición de recursos necesarios.
- Gestión de compra de equipos.

Operación - Diseño y Desarrollo

- Definición de metodologías y controles de diseño, desarrollo, y mejoras constante del software
- Identificar necesidades de diseño y desarrollo.
- Planear las etapas del Diseño y desarrollo.
- Hacer documentación de los desarrollos.

Operación – Soporte Técnico.

- Establecimiento de contactos con clientes.
- Recibir retroalimentación del cliente.
- Identificar el tipo de retroalimentación.
- Mantenimiento de infraestructura y recursos tecnológicos.

Administrativo

- Reclutamiento, Selección y contratación del personal

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 27 de 31

- Inducción entrenamiento y capacitación.
- Cotización y contratación de bienes y recursos.
- Facturación y cobro de cartera.
- Seguimiento del plan general contable.
- Definición de recursos necesarios.

Equipo de Calidad

- Representante de la dirección para la implantación de la norma.
- Seguimiento de los objetivos de la calidad y su actividad consecuente.
- Toma de datos y análisis de conceptos relativos a la calidad.
- Información a Gerencia de las actividades relevantes acerca de la calidad.
- Planificación de la realización del producto.
- Aseguramiento de la calidad de productos y servicios.
- Coordinación de la mejora continua.
- Coordinación de las acciones correctivas y preventivas.
- Coordinación de las auditorías internas de la calidad.
- Responsable de la calibración y verificación de equipos.
- Definición de recursos necesarios.

C. MATRIZ DE ANALISIS DE REQUISITOS FACTURA ELECTRÓNICA

Para el cumplimiento del análisis del contexto y la organización HMT S.A.S Ha definido una matriz de requisitos legales de la siguiente forma “**FO-PE-01.09 Matriz de requisitos legales**” compuesta por los siguientes requisitos.

- Requisitos de Calidad y SST
- Requisitos Técnicos y Administrativos.
- Requisitos de factura electrónica DIAN.

D. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

HMT SAS, establece dentro de sus fundamentos y prioridades adoptar las medidas necesarias para procurar la seguridad de los datos de HMT SAS y sus CLIENTES, encaminando todas las actividades a garantizar la confidencialidad, integridad y buen uso de la información, así como establecer restricciones y medidas para impedir el acceso no autorizado y/o fraudulento a dicha información. Para tal fin, ha adoptado un conjunto de normas basadas en el ámbito jurídico y administrativo de la empresa, además de la normatividad legal vigente. Cuyas normas inciden en el uso de los bienes y servicios informáticos, en el manejo y protección de la información de la empresa y de los clientes y deben ser acogidas por todas las instancias que intervengan directa o indirectamente en la manipulación de dichos recursos.

PROPÓSITO:

El propósito de esta política es definir los estándares para darle un manejo adecuado a la información, y para salvaguardarla contra uso no autorizado, divulgación, revelación, modificación, daño o pérdida.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 28 de 31

ALCANCE:

Esta política aplica a todo el personal incluyendo pero no limitado a empleados, contratistas, consultores, personal temporal y otro personal. La política también es aplicable, a todo equipo y servicio propio o arrendado, que de alguna manera tenga que acceder local o remotamente al uso de la RED o recursos tecnológicos de la empresa así como a la manipulación de la información.

La política de seguridad está orientada a ser, un conjunto de normas que ayudan a manipular correctamente al información y hacer un buen uso de los recursos tecnológicos de HMT SAS, respetando en todo momento los reglamentos internos de la empresa.

DEFINICIONES:

Información sensitiva - Esta información debe estar disponible a los empleados de HMT SAS, pero no disponible al público.

Información restringida - Acceso a esta información debe estar limitada a una audiencia restringida, determinada por la directiva de HMT SAS.

Información confidencial - Esta información debe estar solamente disponible a personas designadas.

Tendrá la consideración de "información confidencial" toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de Contrato con los clientes. A título meramente enunciativo, tendrán la consideración de Información Confidencial, además del Contrato los descubrimientos, conceptos, ideas, conocimientos, técnicas, diseños, dibujos, borradores, informes, contratos, escritos, diagramas, modelos, muestras, bases de datos de cualquier tipo, así como cualquier información relativa a aspectos financieros, comerciales, técnicos y/o industriales de HMT SAS.

Centro de procesamiento de datos – Es el lugar en donde se concentran los equipos de computo, telecomunicaciones y servidores para el procesamiento de la información y se prestan servicios a la empres y los clientes. Además cuenta con las condiciones físicas y de seguridad para que los equipos funcionen sin problema.

Contraseña – Conjunto de caracteres que permite la autenticación de usuarios.

NORMAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NORMAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Las normas generales de seguridad de la información interna bajo las cuales se conserva la información de HMT SAS y sus clientes están estipuladas en la política de seguridad de la información; con el objetivo de impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, son las siguientes:

SEGURIDAD FISICA

- Al ingresar a las instalaciones de la HMT SAS, se dispone de un mecanismo de registro y controles de acceso:
- El registro de acceso a funcionarios y visitantes se realiza por medio del biométrico, de acuerdo a lo establecido en el manual de uso y registros del mismo, con el fin de mantener el monitorio de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones, este sistema está dispuesto las 24 horas, y los registros de visitantes se realizaran durante el horario de atención al público.
- El control de acceso al sistema de monitoreo, para activar y desactivar la alarma, solo será utilizado por el personal que tenga debida autorización firmada por gerencia, con una clave de acceso única y personal, para apertura y cierre de las oficinas en los horarios establecidos dentro de los contratos laborales.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 29 de 31

- La empresa dispondrá un área específica que denominara centro de procesamiento de datos, donde se encontraran los equipos de telecomunicaciones, equipos de cómputo y servidores.
- EL acceso al centro de procesamiento de datos debe ser restringido y solo se permitirá el acceso al personal que sea autorizado por el director de proyectos y registrado por el coordinador de producto.
- El control de acceso al centro de procesamiento de datos será biométrico, el cual deberá registrar la hora de entrada y salida.
- El personal autorizado que ingrese al centro de procesamiento de datos, deberá registrar el motivo del acceso, la hora de entrada y salida.
- Las visitas internas o externas podrán acceder al centro de procesamiento de datos siempre y cuando se encuentren acompañadas por una persona responsable del área de soporte
- Para el registro del acceso a las instalaciones de HMT SAS, se utilizará un control biométrico, registrando al hora de entrada y salida del personal.
- Las instalaciones de HMT SAS serán grabadas por un circuito cerrado de televisión las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Las instalaciones serán monitoreadas por una central de alarma las 24 horas del día.

PROTECCION FISICA

Centro de procesamiento de datos deberá:

- Tener sistema de acceso biométrico y solo podrá ingresar personal autorizado.
- Contar con un sistema de aire acondicionado
- Respaldo de energía.
- Recibir limpieza al menos una vez a la semana para mantenerlo libre de polvo.
- Prevención y detección de incendios
- Contar con un extintor adecuado.

CONTROL

- No dar acceso a información confidencial a todos los empleados; únicamente a aquellos que por sus funciones prescritas la descripción del cargo necesiten la información para el desarrollo de las tareas objeto del Contrato para las que el uso de esta información sea estrictamente necesaria.
- Para la creación de un usuario y clave de acceso al equipo de computo de uso del funcionario debe realizarse una petición formal por medio de los responsables del proceso de recursos humanos; quienes enviaran un correo a la persona encargada del manejo informático para dar de alta o de baja un usuario en el servidor de dominio de la empresa.
- Los usuarios creados en el sistema deben cumplir con los siguientes paramentaros: el ID debe crearse con el primer nombre seguido de un punto y por último el primer apellido, todo esto en minúscula; por otra parte los parámetros de la contraseña se establece que debe ser alfanumérica con un carácter especial y un longitud mínima de 6 caracteres
- Mantener en secreto toda la información confidencial que se maneje como consecuencia del Contrato.
- Todo documento, carpeta, y otros medios de almacenamiento que contienen información sensitiva, restringida o confidencial será ubicada en Servidores destinados para esto. Estos

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 30 de 31

medios de almacenamiento de información nunca deben ser ubicados en un lugar donde visitantes pueda tener acceso a ellos.

- La información sensitiva restringida o confidencial usada en el trabajo durante la jornada laboral deben ser almacenada automáticamente en el servidor dispuesto por la empresa para dicho albergue, el cual se encuentra en un área segura de la oficina y con acceso restringido por usuario y contraseña.
- Se implanta una restricción total de puertos USB para los funcionarios, se dará acceso a la información mediante una unidad de red alojada en el servidor de archivos de la empresa, para acceder a la información, el jefe inmediato debe solicitar al área de tecnología el acceso a los recursos compartidos que necesita esta persona según sus funciones.
- Los servidores que contengan desarrollos o documentación relacionada con los clientes serán dedicados en forma exclusiva al cliente que le corresponda y estarán ubicados dentro de los segmentos de red protegida por firewall. El tratamiento para almacenamiento y destrucción de esta información se describe en el procedimiento de Administración de la información.
- Esta política será divulgada a través del Sistema de Gestión de Calidad y en los procesos de Inducción del personal.

PRÁCTICAS EN LAS ÁREAS DE OFICINAS

Los equipos deben estar asegurados cuando el área de trabajo está desocupada o desatendida.

Los servidores tienen usuarios restringidos y las contraseñas administrativas son usadas únicamente para configuraciones.

Las políticas para el uso de correo, internet, dispositivos móviles u otros medios son:

- Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo en nuestra organización.
- La cuenta de correo electrónico es personal e intransferible. El usuario se compromete a hacer un uso diligente de la cuenta y a mantener su contraseña en secreto. Asimismo, el usuario se compromete a notificar al servicio de correo electrónico de manera inmediata la pérdida de su contraseña o acceso no autorizado por parte de terceros a su cuenta.

Se recomienda que la primera vez que el usuario reciba su cuenta de correo cambie su clave. Además, por motivos de seguridad, es recomendable cambiar la clave, como mínimo, cada tres meses.

El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas, no es una herramienta de difusión masiva e indiscriminada de información. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos.

Es responsabilidad del propietario de la cuenta mantener el buzón por debajo de su capacidad para evitar que se sature (leyéndolo regularmente, archivando adecuadamente mensajes antiguos, etc...). Si el buzón llega a saturarse no podrán recibirse mensajes nuevos mientras permanezca saturado.

El usuario deberá evitar el abuso en el uso del correo electrónico.

No mandar ni contestar cadenas de correo o cualquier otro esquema de "pirámide" de mensajes.

Usar un lenguaje apropiado en sus mensajes.

Respetar las cuentas de otros usuarios.

El uso de Internet debe estar orientado a las actividades realizadas en HMT SAS para que sea un apoyo en la gestión y la realización de las labores asignadas a cada empleado, para esto se realizaron bloqueos de paginas como Youtube, facebook y otras redes sociales o de carácter no laboral, además de restringir

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - PE - 01	VERSION No. 13
		FECHA DE VIGENCIA: 2017-09-01	PÁGINA 31 de 31

por completo el uso de elementos de salida de información en los equipos de computo para generar una disminución en el riesgo.

Cualquier archivo que se reciba por Internet deberá revisarse para asegurar que no contenga virus. Antes de abrir cualquier archivo recibido por Internet, el usuario debe asegurarse de que sea un archivo confiable.

Se utilizará el antivirus y antisppam proporcionado por HMT SAS.

Todo documento, carpeta, y otros medios de almacenamiento que contienen información sensitiva, restringida o confidencial deben ser retirados del escritorio y asegurada en archivos al final de la jornada de trabajo.

Cada usuario es responsable de asegurar todo documento y medio electrónico de almacenamiento que contenga información sensitiva o confidencial.

En eventos los cuales información sensitiva, restringida o confidencial es extraviada o es divulgada a entidades no autorizadas o si este acontecimiento incluye pérdida de cualquier equipo, medio electrónico de almacenamiento o componente tecnológico, se debe notificar inmediatamente a la Administración.

Las contraseñas no pueden ser dejadas en notas en el escritorio ni en una ubicación accesible.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las sanciones aplicables al personal, de acuerdo a la ocurrencia o severidad de la violación o infracción a esta política se regirán por lo establecido en el contrato con el Empleado, ya que se puede considerar como una falta grave a la seguridad en general de la organización.

HMT SAS se reserva la facultad de aplicar la sanción más severa, en este caso el despido, en aquella ocasión en que la gravedad o seriedad de la infracción no amerite permitir que se repita en una futura ocasión.

VIGENCIA

Mediante la implantación de esta política, debe asegurar que la debida diligencia sea ejercitada por todos los individuos involucrados en la operación de los sistemas de información presentes en HMT SAS.