



CMMI DEV / 5TM
Exp. 2018-09-05 / Appraisal #24969



MANUAL DE CALIDAD

Personal Soft S.A.S.
2016

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
2014/07/08	2	Se actualiza el manual con el hipervínculo a las fichas de caracterización.
2015/02/16	3	Se realizan los siguientes cambios: Estructura organizacional, representante por la dirección, filosofía corporativa, mapa estratégico, revisión del mapa de procesos, dueños de procesos y sus responsabilidades.
2015/06/04	4	Se realizan los ajustes en los responsables de los Macroprocesos en las fichas de caracterización, según los cambios de la estructura.
2016/03/20	5	Modificación del manual con el nuevo formato, objetivos estratégicos, estructura organizacional, mapa de procesos.

Los grandes avances tecnológicos, la globalización de la economía y la necesidad de tener factores que las diferencien de la competencia, han hecho que las empresas busquen un excelente nivel de sistematización de sus procesos, lo que les ha generado un aumento en sus necesidades informáticas, las cuales hacen que desvíen su atención de lo que es su verdadera razón de ser.

Por esto surge **Personal Soft**, como una alternativa de solución y apoyo a las empresas para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas de información a la medida de sus necesidades, permitiéndoles dedicarse a las actividades propias del negocio.

Personal Soft, coherente con su **Filosofía Corporativa** y buscando el logro de sus **Objetivos Estratégicos**, ha dedicado sus esfuerzos y ha asignado los recursos necesarios para crear, implementar, mantener y mejorar su Sistema Integrado de Gestión, pues es consciente de su importancia.

Este Manual de Calidad ha sido elaborado con cuidado y dedicación, buscando el permanente mejoramiento de nuestro Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2008.

El alcance del Sistema Integral de Gestión de Personal Soft cubre las actividades de:

- Diseño
- Desarrollo
- Soporte de soluciones de software.

Esto se cumple para los proyectos desarrollados por Personal Soft, excepto aquellos que son administrados totalmente por el cliente o que exige se realicen con el sistema de calidad del mismo.

El 21 de septiembre de 1998 fue constituida **Personal Soft** como una Empresa Asociativa de Trabajo (EAT), fundada por tres socios capitalistas, dedicados a la asesoría, capacitación, diseño y desarrollo de sistemas de información.

En marzo de 2000, se contaba con dieciocho (18) asociados y debido a las regulaciones de este tipo de empresas y a las perspectivas de crecimiento que se tenían, se transformó en Empresa Unipersonal.

Como otra alternativa de negocio, en octubre de 2003, Personal Soft E.U. comenzó a ofrecer sus servicios en el Área de Gestión por Procesos.

En julio de 2005, con el fin de brindarle un mayor respaldo a nuestros clientes, la empresa se transformó en **Personal Soft S.A.** (Sociedad Anónima) y, en agosto de 2006 abre su sede en Bogotá para atender un proyecto de Colfondos e iniciar la búsqueda de nuevos clientes en esta ciudad.

En julio de 2010, Personal Soft se transformó en Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S.) debido al crecimiento en productos y servicios que estamos teniendo.

Somos una empresa que apoya la ejecución y mejoramiento de los procesos de sus clientes, a través de la prestación de servicios de Ingeniería de Procesos e Ingeniería de Software.

Brindamos satisfacción a nuestros clientes mediante la entrega de soluciones funcionales, oportunas y confiables, poniendo a su disposición personal competente.

Desempeñamos nuestra labor basándonos en nuestros valores corporativos, creemos en el potencial de las personas, las organizaciones y demostramos con el cumplimiento de nuestro trabajo la transparencia de nuestros procesos.

Seremos reconocidos como la mejor opción para nuestros clientes, por la excelencia en nuestros servicios, por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y por la satisfacción de los accionistas.



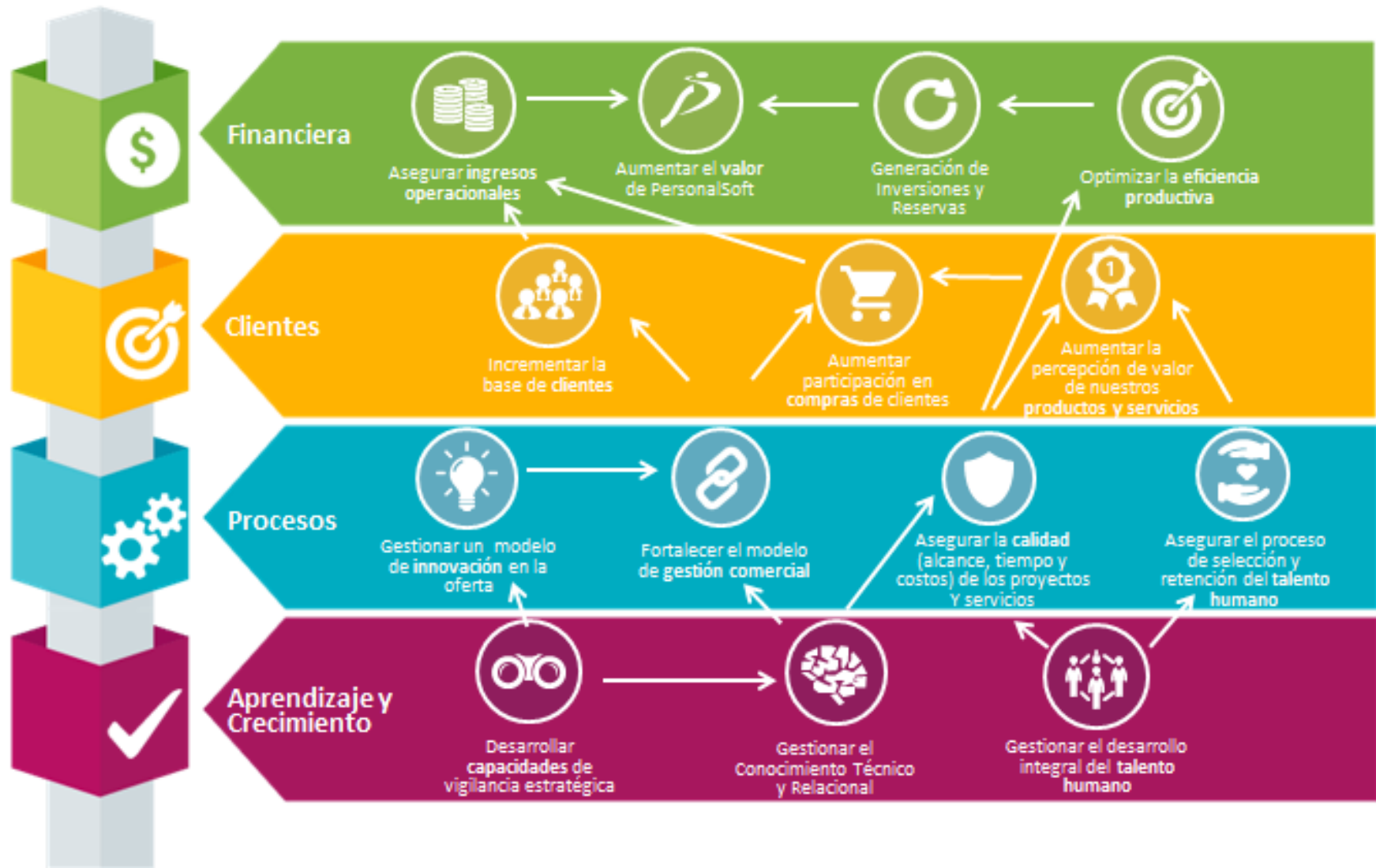


Como resultado de una revisión detallada a la Objetivos Estratégicos Vs los Objetivos de Calidad de la empresa, se concluyó que estos objetivos tienen mucha similitud, por tal razón, los objetivos estratégico dan cubrimiento a los objetivos de calidad y a sus indicadores.

De esta forma se garantiza que el Sistema Integral de Gestión, va de la mano de la planeación estratégica de la empresa.

Objetivos Estratégicos 2015 - 2018

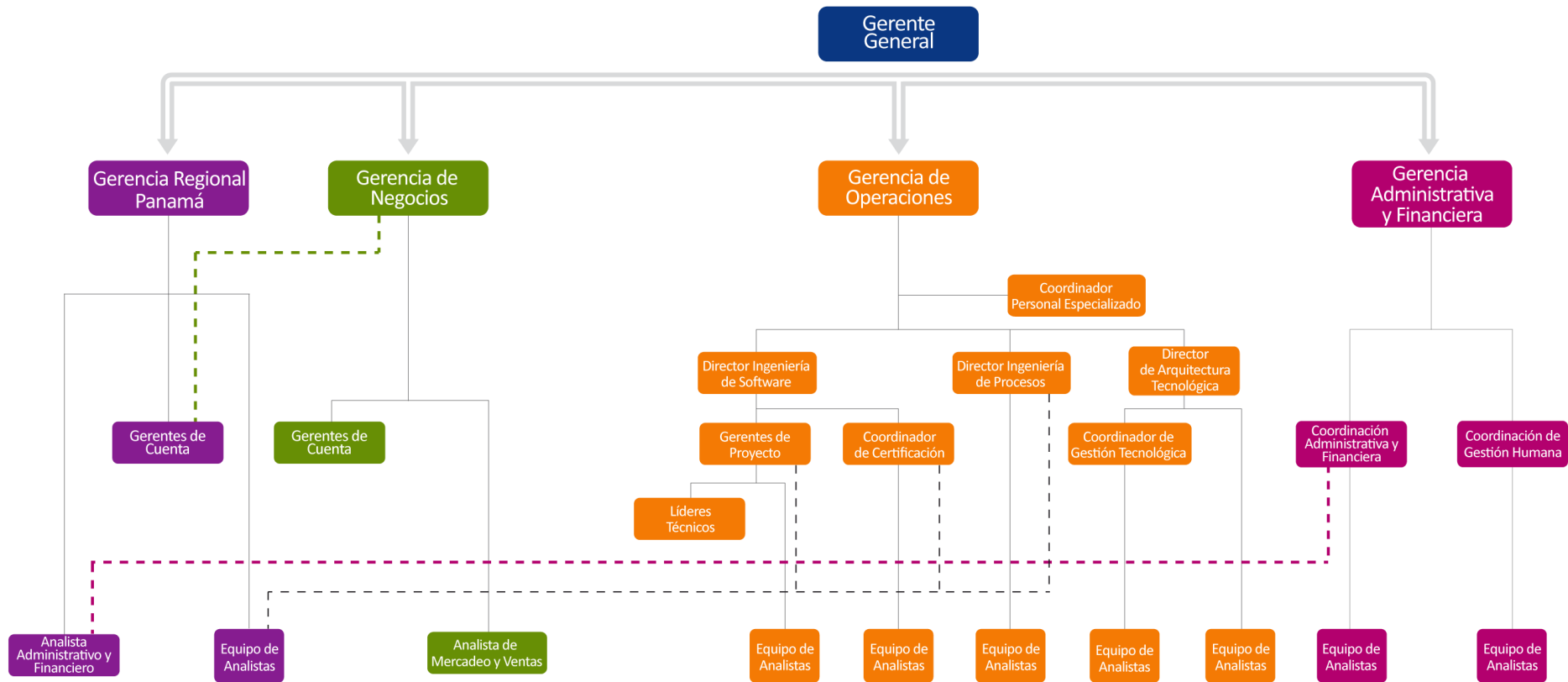
Propósito Superior: Mejorar la calidad de vida de clientes, colaboradores y accionistas.

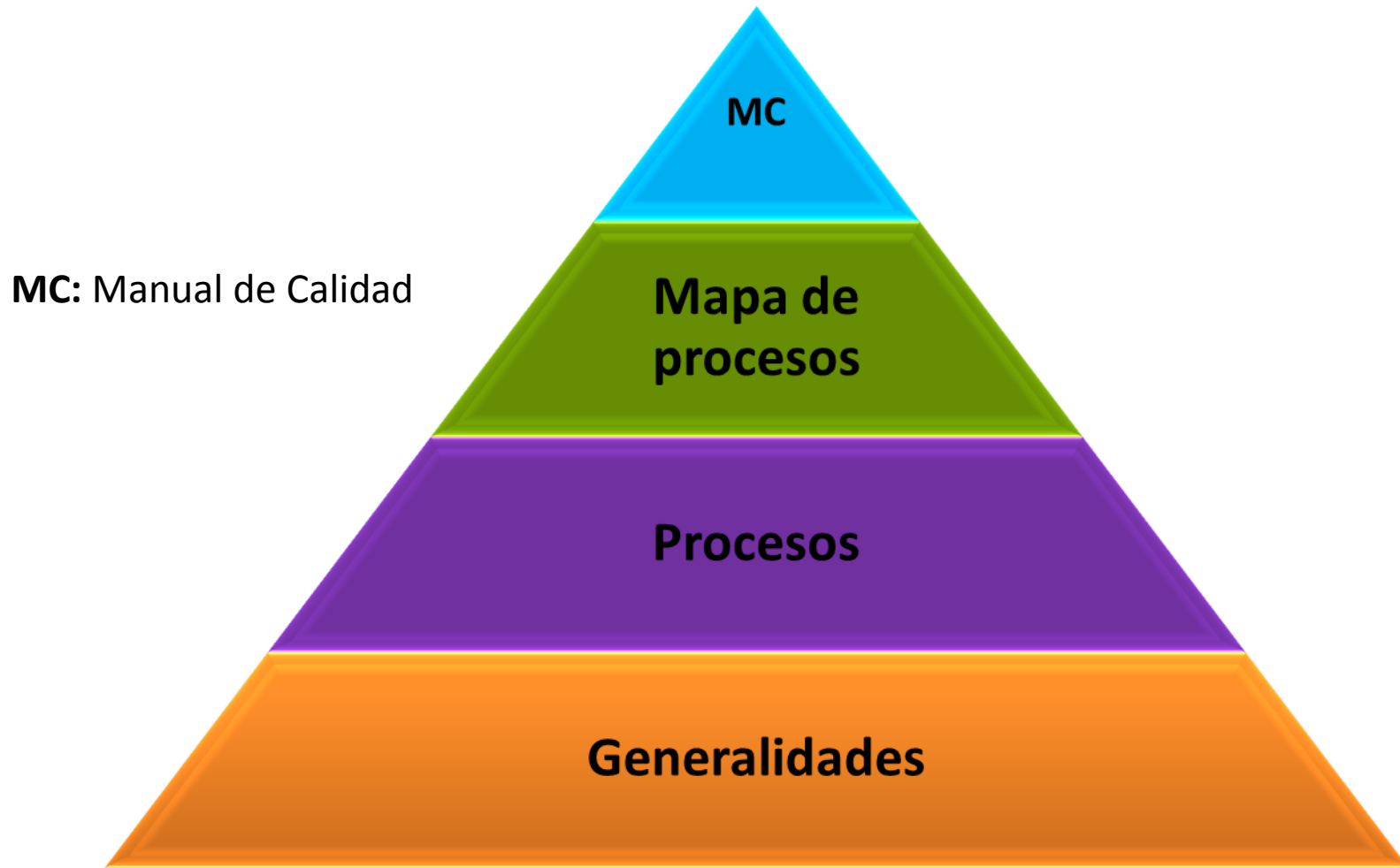


Estructura Organizacional



CMMIDEV/5[™]
Exp. 2016-09-03 / Aprobación 824969





Documentos del proceso:

- Caracterización del Macroproceso
- Diagrama de flujo de Procesos
- Narrativa de Procesos
- Diagrama de flujo de Subprocesos
- Narrativa de Subprocesos
- Diagrama de flujo de Procedimientos
- Narrativa de Procedimientos
- Documentos de referencia
- Instructivos
- Plantillas

Generalidades:

- Listado Maestro de Documentos
- Listado Maestro de Registros



Manual de Calidad (MC)

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad (SIG) de la empresa.

Mapa de Procesos (MP)

Gráfica que ilustra los procesos que se desarrollan en la organización y su interrelación.

Caracterizaciones

Contiene la información del Macroproceso como lo es el objetivo, responsable, entradas y salidas.

Narrativa de Procesos, Subprocesos y Procedimientos

Se encuentra la información relacionada con las fechas de creación y actualización, objetivo, entradas y salidas, descripción de las actividades y responsables de éstas, y diagrama de flujo.

Plantillas (P)

Las plantillas son formatos que deben ser diligenciados en el desarrollo de una actividad. Cuando estas plantillas son diligenciadas se obtienen registros.

Instructivos (I)

Documentos que formalizan una actividad según las metodologías existentes; describe paso a paso, con detalle, las tareas que se deben realizar para ejecutar una actividad que se considera compleja y requiere de ilustración para el usuario .

Documentos de Referencia (DR)

Son documentos internos de la empresa, que complementan aspectos enunciados en otros documentos del sistema. Entre estos documentos se encuentran: disposiciones de clientes para presentación de documentos, tips, listado de tarifas, dibujos o esquemas, glosario de términos organizacionales, políticas de los procesos, listado maestro de registros, matriz de indicadores, acuerdos de servicio, documento de roles y responsabilidades, definición de cargos, guía de adaptación de procesos por complejidad, reglamento de higiene y seguridad industrial.

Políticas Organizacionales (Son un tipo de DR)

Son los lineamientos que Personal Soft ha establecido para regular el funcionamiento de actividades o el comportamiento de los colaboradores respetando las Normas Legales y Reglamentarias definidas para el sector.

Periódicamente se realiza la revisión de las políticas existentes con el fin de mantenerlas actualizadas y en el caso de realizar ajustes, el Comité de Mejora Continua realiza la revisión y aprobación de las mismas.

Mapa de Procesos



CMMIDEV/5[™]
Exp. 2016-09-01 / Aprobado 824969

PERSONAL
SOFT

Procesos de direccionamiento, son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos.

Procesos de soporte: Son aquellos que brindan soporte a los otros procesos de la organización.

Procesos Misionales: Son los que tienen impacto en el cliente, creando valor para éste. Son las actividades esenciales del servicio, nuestra razón de ser.

GESTIÓN ESTRATÉGICA
Y ORGANIZACIONAL



SOPORTE ADMINISTRATIVO
Y FINANCIERO



GESTIÓN INTEGRAL DEL
TALENTO HUMANO



GESTIÓN DE RELACIONES
CON EL CLIENTE





PERSONALSOFT S.A.S
CARACTERIZACION MACROPROCESOS
GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE

Fecha creación: 27/06/2014

Fecha actualización:

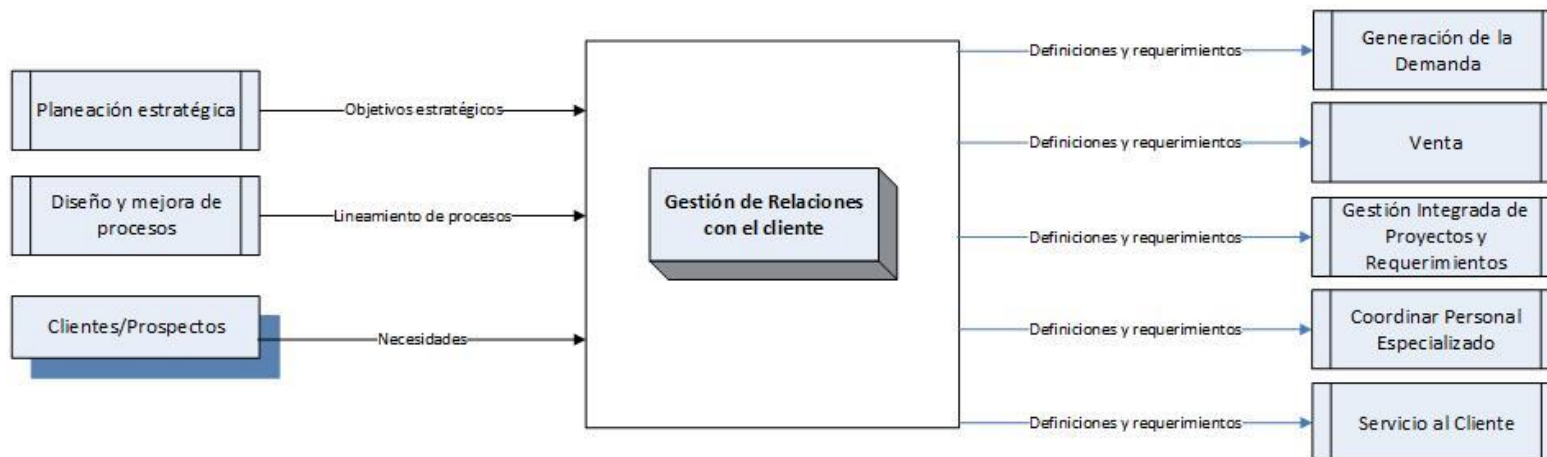
Observación: Se crea un nuevo estándar para la documentación de la organización.

Objetivo: Generar ingresos para la compañía mediante la creación y profundización de relaciones de largo plazo con los clientes a través de la interacción permanente con éstos, el entendimiento detallado de sus necesidades, la actuación proactiva en la generación de soluciones pertinentes con la estrategia de cada cliente y la prestación de los servicios de acuerdo con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia.

Alcance: Este macroproceso cubre los procesos de: Generación de la Demanda, Venta, Gestión Integrada de Proyectos y Requerimientos, Coordinar Personal Especializado y Servicio al Cliente.

Responsable: Gerente de Negocios.

N
I
V
E
L
1



PERSONALSOFT S.A.S
CARACTERIZACION MACROPROCESOS
GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO

Fecha creación: 27/06/2014

Fecha actualización: 04/05/2015

Observación: Se crea un nuevo estándar para la documentación de la organización.
 Se actualiza la ficha por los cambios en los cargos de la estructura organizacional.

Objetivo: Garantizar la disponibilidad permanente de las capacidades humanas e intelectuales requeridas por la estrategia del negocio mediante la selección, asignación, desarrollo y retención de Talento Humano.

Alcance: Este macroproceso cubre los procesos: Selección y Vinculación, Desarrollo Personal, Bienestar laboral y Gestionar las Relaciones Laborales.

Responsable: Coordinador de Gestión Humana.

**N
I
V
E
L
1**



Numerales ISO9001:2008: 6.2.1, 6.2.2, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5



PERSONALSOFT S.A.S
CARACTERIZACION MACROPROCESOS
GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL

Fecha creación: 27/06/2014

Fecha actualización: 04/06/2015

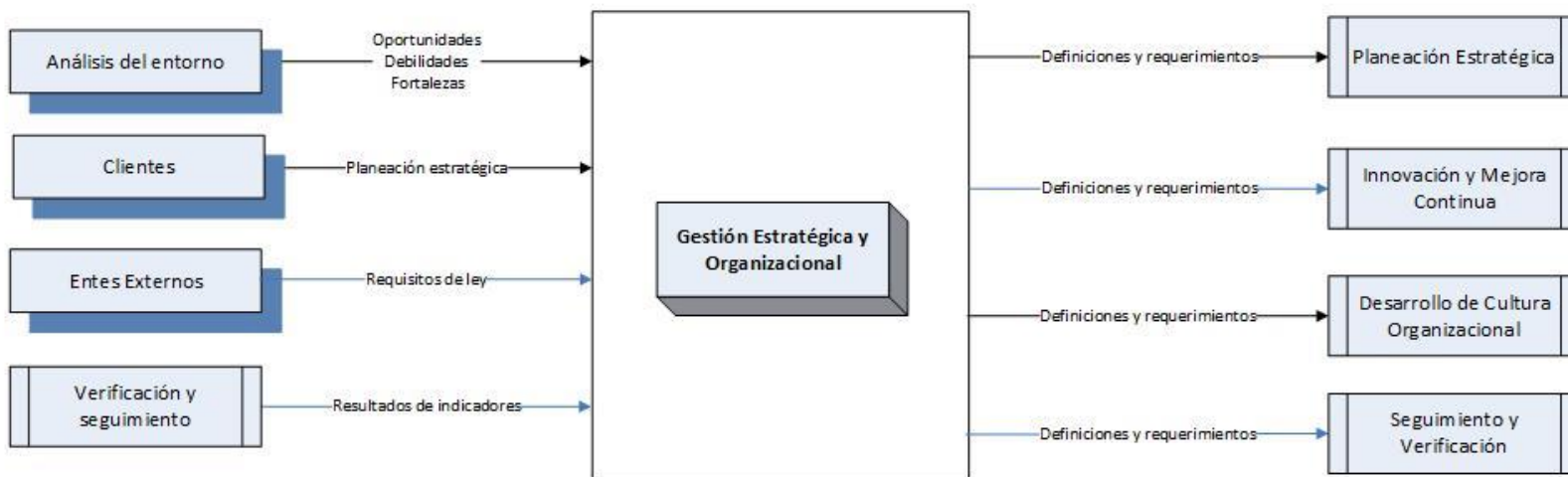
Observación: Se crea un nuevo estándar para la documentación de la organización.
Se actualiza la ficha por los cambios en los cargos de la estructura organizacional.

Objetivo: Establecer y llevar a la acción los lineamientos y definiciones del rumbo empresarial, asegurando la claridad organizacional y el sentido de propósito, que movilice a la gente garantizando la sostenibilidad y el valor del negocio en el largo plazo.

Alcance: Este macroproceso cubre los procesos: Planeación Estratégica, Innovación y Mejora Continua, Desarrollo de Cultura Organizacional y Seguimiento y Verificación.

Responsable: Gerente Administrativo y Financiero.

N
I
V
E
L
1



Numerales ISO-9001-2008: 4, 5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5



PERSONALSOFT S.A.S
CARACTERIZACION MACROPROCESOS
SOPORTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Fecha creación: 25/06/2014

Fecha actualización:

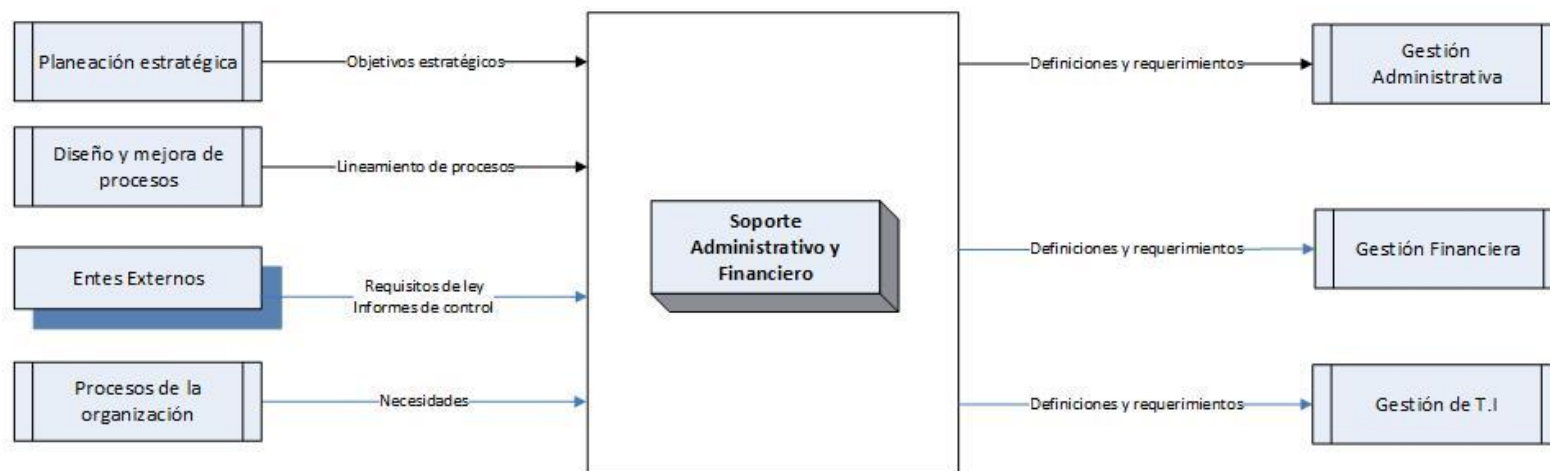
Observación: Se crea un nuevo estándar para la documentación de la organización.

Objetivo: Gestionar oportuna y eficientemente los procesos administrativos, financieros y tecnológicos de la organización para asegurar el flujo de los recursos físicos y económicos necesarios para la operación del negocio.

Alcance: Este macroproceso cubre los procesos: Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión de Tecnología de la Información.

Responsable: Gerente Administrativo y Financiero.

**N
I
V
E
L
1**



Numerales ISO 9001:2008: 6.3, 6.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5



Indicadores de Proceso

Variables de desempeño (magnitud numérica), que sirven de referencia para determinar el cumplimiento del Objetivo de un proceso.



Indicadores de Gestión

Variables estratégicas, utilizadas para monitorear y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión frente a los objetivos estratégicos y que al ser comparadas con una referencia (objetivos y metas organizacionales), permiten tomar Acciones de Mejora.

La versión disponible de los procesos, se encuentra publicada en el Portal del SIG. Actualmente también en reestructuración debido a los cambios organizacionales

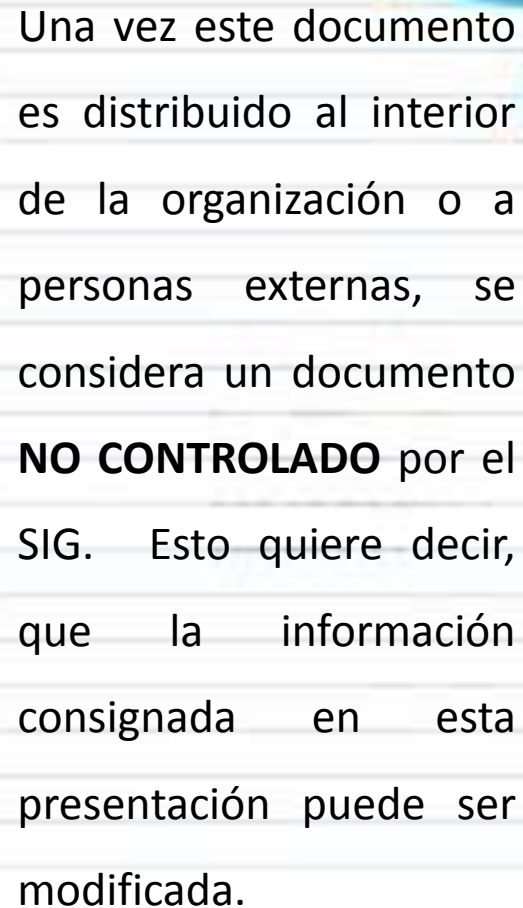
Las copias de cualquier documento que se encuentre almacenadas en sitios diferentes al SIG, se tratarán como **Copia No Controlada**, por lo tanto es responsabilidad de los colaboradores, no hacer uso de ellas.

En el momento los cambios en tramite se encuentran a cargo dueño del proceso; una vez sean aprobados se procederá a Publicarlos en el SIG.

Este es un rol ejecutado por las personas asignadas por cada Gerente y consiste en:

- Incorporar a sus procesos, las propuestas de mejora que fueron validadas por el Comité de Mejora.
- Definir y mantener actualizada la documentación necesaria de su respectivo proceso, con el apoyo del Director de Arquitectura Organizacional.
- Monitorear los indicadores y las acciones correctivas o de mejora relacionadas con sus procesos..





Una vez este documento es distribuido al interior de la organización o a personas externas, se considera un documento **NO CONTROLADO** por el SIG. Esto quiere decir, que la información consignada en esta presentación puede ser modificada.



CMMIDEV/5[™]
Exp. 2016-09-03 / Approval 824969



GRACIAS

