



MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AZLOGICA

El presente manual contiene información general del Sistema integrado de Gestión de AZLOGICA (Incluye ISO 9001:2008 e ISO 27001:2013), y muestra una visión panorámica sobre la gestión integral de nuestros recursos y el compromiso con nuestros clientes.

Versión	Fecha	Descripción	Autor
A1	Octubre 2013	Inicio del documento	AC
B1	Enero 2014	Primera revisión y actualización	AC
C1	Marzo 2014	Segunda revisión y actualización	SB
1	Marzo 2014	Aprobación V1	ES
A2	Julio 2015	Actualización del Documento	SB
2	Julio 2015	Aprobación V2	ES



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Contenido

1.	Manual del Sistema Integrado de Gestión	3
1.1.	Objetivo	3
1.2.	Términos y Definiciones Sistema Integrado de Gestión	3
2.	AZ LOGICA	7
2.1.	Presentación	7
2.1.1	Reseña histórica	7
2.1.2	Ubicación de la empresa	8
2.1.3	Medios de comunicación	8
2.2.	Marco Estratégico	8
2.2.1	Misión	8
2.2.2	Visión	8
2.2.3	Valores Corporativos	9
2.2.4	Política y Objetivos Estratégicos SIG	10
2.3.	Estructura	11
3.	Sistema Integrado de Gestión (SIG)	11
3.1.	Guías principales en la concepción del SIG	12
3.1.1	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	12
3.1.2	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	13
3.2	Alcance	13
3.2.1	Exclusiones ISO 9001:2008	13
3.2.2	Exclusiones ISO 27001:2005	13
3.3	Compromiso de la Gerencia	14
3.3.1	Representante de la Gerencia	14
3.4	Divulgación	14
4	Talento Humano	15
4.1	Perfiles de Cargo	15
4.2	Capacitación y Crecimiento Profesional	15
4.3	Evaluación	15
5	Productos y Servicios	16
5.1	Planificación	18



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

5.2	Investigación, Diseño y Desarrollo	18
5.3	Enfoque al Cliente	18
5.4	Trazabilidad.....	19
6	Modelo de Negocio	20
6.1	Clasificación de Procesos	20
6.2	Mapa de Procesos.....	21
6.3	Listado de Procesos.....	22
6.3.1	Planeación Estratégica.....	22
6.3.2	Gestión Financiera.....	22
6.3.3	Gestión del Talento Humano	22
6.3.4	Gestión Administrativa	22
6.3.5	Administración de Infraestructura.....	22
6.3.6	Gestión Comercial	23
6.3.7	Investigación y Desarrollo.....	23
6.3.8	Implementación de Soluciones.....	23
6.3.9	Soporte Técnico.....	23
6.3.10	Control y Gestión.....	23
6.4	Listado de Sub-procesos	24
6.5	Interacción entre los Procesos	25
6.6	Correspondencia de Procesos con Requisitos de los Sistemas de Gestión	43
6.7	Mecanismo de Medición, Análisis y Mejora.....	45
6.7.1	Auditorias	45
6.7.2	Balanced Score Card (BSC).....	46
6.7.2.1	Financiero.....	46
6.7.2.2	Clientes.....	46
6.7.2.3	Procesos	47
6.7.2.4	Desarrollo Corporativo	47
6.7.3	Revisión Gerencial.....	47
6.7.4	Toma de Decisiones	48
6.7.4.1	Acciones Correctivas.....	49
6.7.4.2	Acciones Preventivas	49

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

1. Manual del Sistema Integrado de Gestión

Como estrategia corporativa **AZLOGICA** establece el presente Manual que rige el Sistema Integrado de Gestión, para satisfacer todas las partes interesadas a través de la aplicación eficaz de procesos y procedimientos establecidos. Dichos procesos incluyen planeación, misión, apoyo y control, basándose en el esquema cíclico de Planear - Hacer - Verificar y Actuar, modelo que apunta a la mejora continua del sistema, el aseguramiento de la conformidad con los planteamientos estratégicos de **AZLOGICA** y la normatividad aplicable.

Para estructurar, aplicar y mantener nuestro Sistema Integrado de Gestión, **AZLOGICA** identifica y define los procesos que hacen parte de su sistema, así como la interrelación que hay entre ellos para garantizar su control y análisis, manteniendo nuestro mejoramiento continuo y el crecimiento sostenido de la empresa.

1.1. Objetivo

Describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión de **AZLOGICA**, el cual recoge la estrategia de Gestión de la Empresa, el compromiso de ésta hacia los lineamientos estratégicos y políticas de gestión, la gestión del recurso humano, la prestación del servicio y el compromiso de mejora continua.

1.2. Términos y Definiciones Sistema Integrado de Gestión

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **ADECUACIÓN:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

- **ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.
- **ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **AMBIENTE DE TRABAJO:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **AUDITORÍA INTERNA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del SIG con los requisitos establecidos, implementados y que se mantienen de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **AUTORIDAD:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **BALANCE SCORECARD (BSC):** Es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con indicadores de desempeño, sujetos al logro de unos compromisos (metas) determinados y respaldados por un conjunto de iniciativas o proyectos (Robert Kaplan y David Norton)
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que adquiere, recibe y/o usa un producto y/o servicio.
- **CO-CREACIÓN:** Control de variables a la medida del cliente
- **COMPETENCIA:** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

- **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.
- **EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados Planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **ESCALABILIDAD:** Capacidad para cambiar el tamaño o configuración para adaptarse a las circunstancias cambiantes.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- **FLEXIBILIDAD:** Rápido desarrollo para atender las variables del cliente
- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **GESTIÓN:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **INFRAESTRUCTURA:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **INTEGRACIÓN:** Fácil de acoplar a otros sistemas y procesos del cliente
- **MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

- **PARTE INTERESADA:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO Y/O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RESPONSABILIDAD:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **TELEMÁTICA:** Estudio, diseño, gestión y aplicación de las redes y servicios de comunicaciones, para el transporte, almacenamiento y procesado de cualquier tipo de información (datos, voz, vídeo, etc.), incluyendo el análisis y diseño de tecnologías y sistemas de conmutación.
- **VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

- **VALORES DE CALIDAD:** Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

2. AZ LOGICA

2.1. Presentación

2.1.1 Reseña histórica

En 2005 mientras los actuales socios de **AZLOGICA** trabajaban dentro de la más importante empresa Brasileira de Rastreo vehicular de ese momento, se vivieron experiencias (positivas y negativas) que ayudaron a consolidar la oportunidad de hacer las cosas con un enfoque distinto: Como le gusta al cliente. A partir de allí se descubrieron oportunidades y se comenzó a diseñar una plataforma versátil y flexible para atender este mercado creciente de necesidades, para la medición remota y toma de decisiones en línea.

Hoy día, **AZLOGICA** es una empresa Latinoamericana líder en Soluciones Telemáticas a la medida, con un enfoque al cliente de largo plazo, alto y rápido retorno de inversión, gracias a la estrategia de diseño y configuración de la solución con la colaboración del cliente. Estos factores están garantizando el crecimiento sostenido de **AZLOGICA** en la región.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

2.1.2 Ubicación de la empresa

La empresa tiene su sede central en la Calle 70 A N° 12 - 35 Barrio Quinta Camacho, Bogotá, Colombia. Tiene una sucursal en la Avenida Guardia Civil N 255 San Borja, Lima, Perú. Sin embargo, por las características de su modelo de negocio tiene presencia técnica y comercial en todo el territorio nacional, y en varios países de Latinoamérica.

2.1.3 Medios de comunicación

Los contactos empresariales se pueden realizar por medio de la página www.azlogica.com ; dirección de email info@azlogica.com o a los teléfonos (+571) 702 7292 en Colombia o al (+511) 224 2934 en Perú.

2.2. Marco Estratégico

2.2.1 Misión

Brindar a nuestros clientes soluciones tecnológicas para mejorar su desempeño financiero, operativo y crecimiento sostenido, a través de una organización innovadora, flexible y en constante evolución.

2.2.2 Visión

Consolidarnos a 2020 como una organización de Clase Mundial, reconocida como líder en el mercado Latinoamericano por crear y transferir soluciones tecnológicas de vanguardia.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

2.2.3 Valores Corporativos

- **ACTITUD DE SERVICIO:** Al ser una organización enfocada al cliente, a los proveedores y colaboradores, la empresa procura diseñar sus procedimientos de una forma conveniente y amable; el personal que conforma la empresa tiene altas cualidades de atención e iniciativa en pro de la satisfacción de las necesidades del cliente.
- **PROFESIONALISMO:** La promesa de valor de la empresa es proporcionada bajo principios de calidad, de clase mundial, y el personal vinculado es altamente calificado para el cumplimiento de sus labores.
- **CUMPLIMIENTO:** A la promesa de valor de AZLOGICA se le da la importancia y el estricto cumplimiento tanto en plazos (tiempo) como en características para satisfacer las necesidades que cada una de las áreas, personas, procesos, procedimientos y actividades.
- **SINERGIA:** Los elementos dentro de la empresa interactúan bajo un diseño orientado al aprovechamiento máximo de sus posibilidades, dentro de la empresa se espera lograr armónica sinergia tanto al interior como en interacción con el cliente, proveedores, colaboradores y en general con el medio.
- **RESPECTO:** El respeto es indispensable en cualquier evento de interacción del personal, sea internamente, con el cliente, proveedores, colaboradores y en general con el medio, para crear ambientes de cordialidad, generar y mantener relaciones favorables dentro de la empresa y con cualquier ente externo.
- **ACTITUD INNOVADORA:** Por tratarse de una empresa dedicada a las soluciones tecnológicas, es importante mantener en todo el personal una actitud flexible y abierta al cambio que propenda por encontrar para el cliente – interno y externo – la solución más eficiente disponible para la satisfacción de las necesidades identificadas en cualquiera de los procesos de la compañía.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

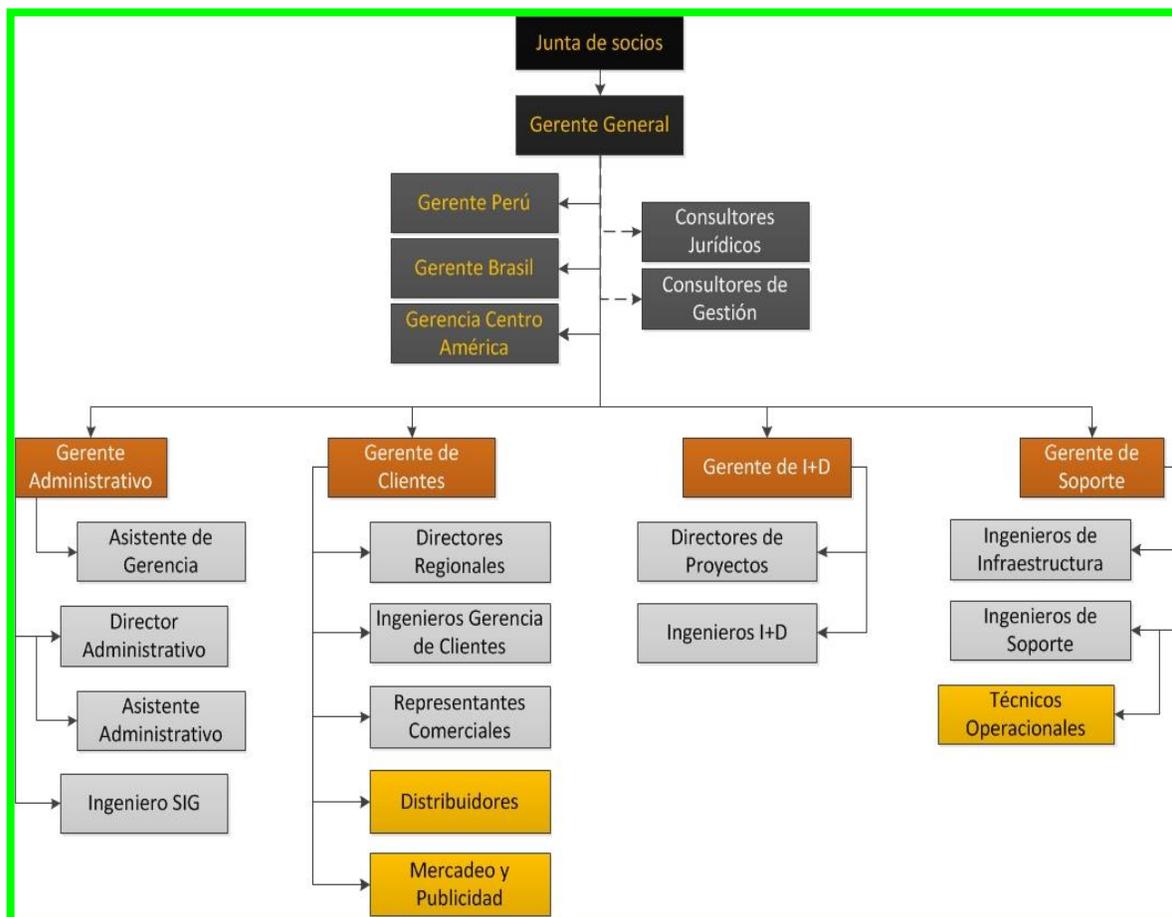
2.2.4 Política y Objetivos Estratégicos SIG

Nuestra política es Satisfacer las Necesidades de nuestros clientes usando nuestra plataforma telemática, garantizando el funcionamiento adecuado y confiable de todos nuestros procesos para obtener los mejores resultados. Para ello se establecen los siguientes objetivos:

- Mantener el valor de la empresa en crecimiento sostenido y garantizar el cumplimiento de la promesa de valor al cliente por medio de la orientación y liderazgo de la dirección.
- Establecer y optimizar los procesos que garanticen un marco de trabajo confiable, integrando todos los empleados con una participación activa en su ejecución y mejoramiento.
- Garantizar la disponibilidad e integridad de todos los recursos técnicos, físicos y humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas de cada proceso.
- Ofrecer un ambiente de trabajo agradable para nuestros empleados, generando oportunidades de educación, capacitación y crecimiento profesional constante.

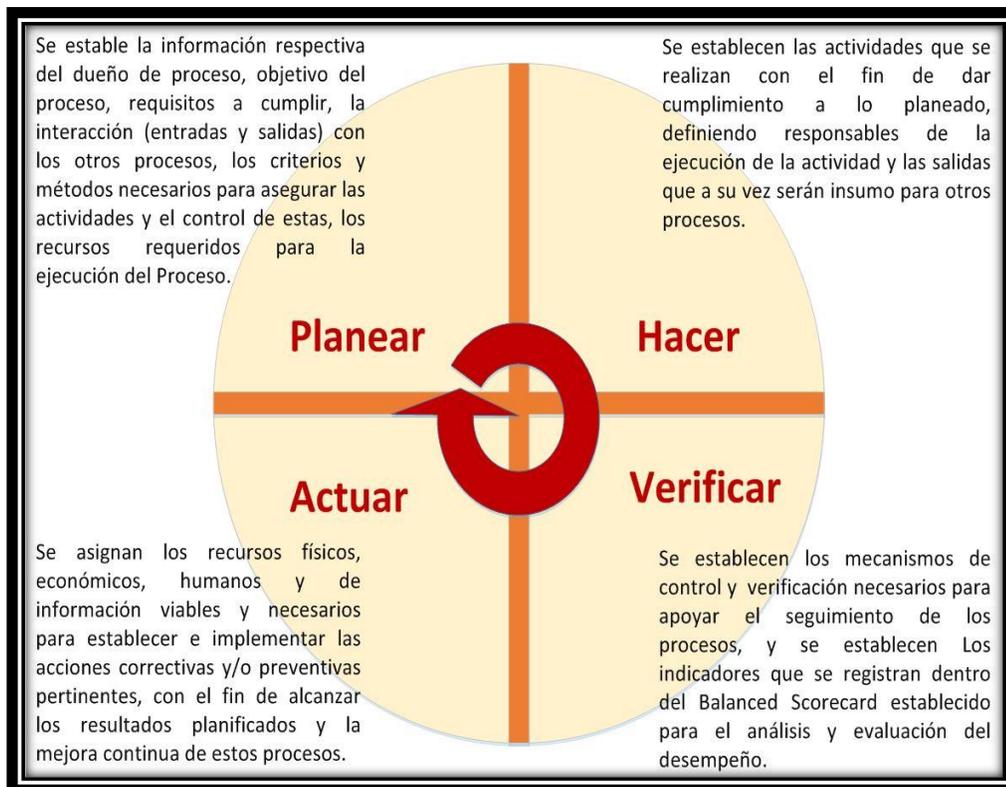
La política y objetivos estratégicos aplican a todos los Sistemas de Gestión implementados en el SIG, por lo cual aplican al Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Seguridad de la Información. El cumplimiento de objetivos estratégicos es medido por medio del Balance Score Card o Cuadro de Mando Integral (BSC), con el fin de controlar, medir y analizar continuamente los resultados para obtener las metas establecidas.

2.3. Estructura



3. Sistema Integrado de Gestión (SIG)

AZLOGICA establece, documenta e implementa el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar y Actuar), con el fin de mejorar continuamente su desempeño financiero, operativo, competitivo y de relaciones con los clientes. El SIG, cuenta con 1 Proceso Estratégico, 4 Procesos Misionales, 4 Procesos de Apoyo y 1 Proceso de Evaluación, determinando para cada uno:



Todos los procesos del SIG son Planificados, Ejecutados, Verificados y Mejorados continuamente.

3.1. Guías principales en la concepción del SIG

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) ha sido concebido principalmente bajo la guía de dos modelos de gestión a saber:

3.1.1 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El modelo **ISO 9001:2008** Sistema de Gestión de la Calidad, se ha tomado como guía a seguir para el diseño de un sistema de gestión, útil para la dirección y evaluación de la gestión empresarial en términos de calidad y satisfacción de las partes interesadas en el desarrollo del proceso de negocio.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

3.1.2 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

El modelo **ISO 27001:2013** Sistema de Gestión de la Seguridad de la información, se ha tomado como guía para el diseño de la estrategia empresarial, para asegurar la Disponibilidad, Confidencialidad e Integridad de todos los datos, dado que por el modelo de negocio que desarrolla la empresa, la información es el mayor activo, y por lo tanto el más sensible.

3.2 Alcance

El alcance del Sistema Integrado de Gestión está enfocado en todos los procesos establecidos y desarrollados por **AZLOGICA**, iniciando por sus procesos misionales, de dirección y control e involucrando finalmente sus procesos de apoyo, que se describen en la siguiente frase:

AZLOGICA es una empresa dedicada al diseño, desarrollo, implementación, suministro y soporte de soluciones tecnológicas (Telemática).

3.2.1 Exclusiones ISO 9001:2008

Por el modelo de negocio de la empresa, no existen exclusiones de la norma para el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de **AZLOGICA**.

3.2.2 Exclusiones ISO 27001:2013

Teniendo en cuenta que no existe ninguna normativa aplicable asociada con la implementación obligatoria de controles criptográficos en la organización, se excluye el siguiente control del **Anexo A**:

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

Exclusión	Justificación
18.1.5	No hay regulación normativa asociada para controles criptográficos

3.3 Compromiso de la Gerencia

La alta dirección de **AZLOGICA** está comprometida permanentemente con el desarrollo y ejecución del Sistema Integrado de Gestión (SIG), respaldando y brindando los recursos necesarios para que el desarrollo organizacional conserve su mejoramiento continuo y se cumplan los objetivos estratégicos establecidos.

3.3.1 Representante de la Gerencia

Se designa como representante a la persona con el cargo de Gerente General de **AZLOGICA SAS**, quien asume de manera directa la responsabilidad por la conducción y desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Tiene la responsabilidad de difundir la importancia del SIG, su rol en el mejoramiento del funcionamiento de los procesos y la satisfacción del cliente.

3.4 Divulgación

AZLOGICA soporta la divulgación de su SIG por medio de conferencias, capacitaciones e información digital centralizada, esto permite que la información se presente de manera precisa y se otorgue directamente la responsabilidad acorde al rol que ejerce cada persona dentro de la organización. Además, se garantizan las condiciones necesarias y de seguridad para que todos los empleados puedan comunicarse oportunamente, brindando su opinión y requerimientos respecto a los diversos procesos y el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de dar a conocer y hacer partícipe del SIG a todo el personal de la empresa.



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

4 Talento Humano

4.1 Perfiles de Cargo

AZLOGICA establece formalmente y de manera documentada, todos los perfiles de cargo con las competencias necesarias para cumplir con los procesos misionales, de apoyo, de direccionamiento y control de la empresa. En estos se presentan las directrices para evaluar los participantes en los procesos de selección y contratación acorde a los requerimientos del cargo ofertado, se incluye información referente al nivel dentro de la organización, requisitos educativos y profesionales, funciones a desempeñar, actitudes y responsabilidades asignadas.

4.2 Capacitación y Crecimiento Profesional

AZLOGICA brinda condiciones laborales para fomentar la educación continua a todos sus empleados, entrenando el personal en procesos internos, concediendo oportunidades de capacitación y crecimiento profesional dentro de la organización acorde a su desempeño.

4.3 Evaluación

Se establecen los documentos internos de calificación de personal y percepción interna de la empresa, con el fin de evaluar los aspectos organizacionales y procesos relacionados con el talento humano, teniendo en cuenta como principales aspectos:

<i>Personal interno</i>	<i>Clientes</i>
Desempeño en el cargo	Cumplimiento contractual
Condiciones y recursos necesarios	Calidad de productos y servicios
Satisfacción personal	Servicios posventa
Ambiente de trabajo	Escalabilidad y Recomendabilidad

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

5 Productos y Servicios

AZLOGICA suministra soluciones tecnológicas encaminadas a la captura, proceso y entrega de información derivada de activos fijos y móviles, útil en el proceso de toma de decisiones operativas y gerenciales del cliente, prestando un servicio de alta calidad, cumplido y basado en el profesionalismo de todos nuestros colaboradores, adicionalmente se cuenta con equipos y procedimientos eficientes e innovadores.

Los equipos de transmisión son en su mayoría importados y cumplen con altos estándares de calidad, luego del proceso de creación de la solución a la medida del cliente, estos equipos son instalados por técnicos capacitados en el activo que el cliente desea monitorear. El cliente accede a la información ingresando a la herramienta On-Line diseñada para tal fin. Algunos de los productos y servicios de **AZLOGICA** son:

- **Evolución:** Aplicación que permite controlar en línea, con información histórica y estadística el comportamiento de la flota de activos móviles, para tomar decisiones inmediatas y acertadas, con enfoque en la prevención, el control logístico, optimización de procesos, reducción de costos y reducción de riesgos de pérdida de activos. Hemos vinculado a esta plataforma un amplio grupo de activos móviles como son: automóviles, camionetas, camiones, maquinaria agrícola, cosechadoras, alzadoras, avionetas de fumigación, cuatrimotos, tractores, tracto camiones, maquinaria de construcción, entre otros, donde cada uno de estos tipos de activos móviles tiene información específica y personalizada según los requerimientos del cliente.
- **Telemetría:** Aplicación que permite controlar en línea, con información histórica y estadística el comportamiento de una amplia gama de activos fijos o estacionarios, para tomar decisiones inmediatas y acertadas con enfoque en la optimización de procesos, reducción de costos y reducción de riesgos de pérdida de activos. Hemos

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

vinculado a esta plataforma diversos activos tales como estaciones pluviométricas, estaciones ambientales, pozos líquidos, líneas de transporte de fluidos, tableros de instrumentos de maquinaria estacionaria civil, agrícola y militar, entre otros.

- **PAYD (Pay as you drive):** Sistema que permite a las aseguradoras y sus clientes, valorizar el pago periódico de sus seguros acorde al uso y exposición real al riesgo, la tarifa a pagar varia acorde al tiempo real de uso que se le dé al vehículo y al tiempo que pasa en diferentes geo zonas cuyo riesgo es previamente evaluado y asignado. Se cuenta con el registro de la marca desde el año 2009.

PAY as you[®]
DRIVE

- **Eco-Drive:** Marca registrada que permite a los usuarios medir y evaluar las emisiones de CO2 a la atmosfera, permite tener control sobre consumos energéticos e impactos ambientales para minimizar su huella de carbono, riesgos ambientales y accidentalidad para optimizar el uso de vehículos. Es un aporte para el ecosistema y la sostenibilidad del ambiente.



	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

5.1 Planificación

La planificación de nuestros productos es de vital importancia para asegurar la calidad de los mismos y la satisfacción de nuestros clientes; **AZLOGICA** es líder en co-creación, por ello debe asegurar que la información base para la planeación de los productos sea veraz y completa, según los requerimientos de cada cliente. Esto permite una evaluación acertada de cada proyecto, programando y presupuestando los recursos necesarios para su desarrollo e implementación, teniendo en cuenta el retorno sobre la inversión de nuestros clientes y la mejora de sus procesos.

5.2 Investigación, Diseño y Desarrollo

AZLOGICA cuenta con un área especializada en investigación, diseño, adecuación y desarrollo de productos, contando con personal altamente calificado y comprometido por generar valor a la empresa y a nuestros clientes. Se desarrollan prototipos a la medida teniendo en cuenta los últimos avances tecnológicos aplicables, que cumplan a cabalidad con los requisitos de nuestros clientes y realizando las pruebas necesarias para verificar que estos funcionen correctamente; con el aval del cliente se inicia la integración de productos necesarios para instalar en los activos que se soliciten.

5.3 Enfoque al Cliente

Una de las principales ventajas competitivas de la empresa es que los productos y servicios son diseñados a la medida de las necesidades del cliente. El hecho de que las soluciones sean co-creadas con el cliente, hace necesaria la construcción de canales efectivos de comunicación que aseguren la transferencia y buen uso de la información, la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento sostenido de la empresa. Las ventajas ofrecidas al cliente por **AZLOGICA**, son las siguientes:

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

- **Solución Co-creada:** el cliente obtendrá una herramienta de gestión que responde a sus necesidades, pues contiene un alto grado de personalización, que se ejecuta en su último tramo de implementación.
- **Plataforma escalable y flexible:** cada solución que se le entrega al cliente es base para una posible etapa posterior que requiera mayor cobertura o incorporación de distintos servicios.
- **Retorno de Inversión:** el manejo correcto de la herramienta, y el uso de la información derivada de manera estratégica permiten al cliente recuperar la inversión en un corto tiempo, su tasa de retorno es alta.
- **Integración:** la herramienta es adaptable con los procesos y sistemas de cualquier empresa cliente.
- **Experiencia:** El personal tiene las competencias para el desarrollo de su labor
- **Casos de Éxito:** Las Soluciones de **AZLOGICA** han sido adquiridas por clientes generadores de Opinión, marcas reconocidas, líderes en sus ramos.

5.4 Trazabilidad

El método de Co-creación de **AZLOGICA** permite conocer fácilmente las necesidades de sus clientes mientras se acuerda de manera conjunta la correcta entrega de la solución final, esto permite la integración con sus métodos de normalización, plataformas, sistemas y tecnologías, asegurando la Disponibilidad, Integridad y Confiabilidad de la información.

Las plataformas de control, como el CRM, el Balanced Scorecard, los aplicativos y módulos de la Plataforma Telemática desarrollados en **AZLOGICA** permiten el seguimiento y evaluación de diferentes características para todos los procesos internos, sus resultados y la solución entregada al cliente, lo cual permite brindar una respuesta oportuna a los diferentes eventos o inconvenientes que se puedan presentar, e identificar sus causas para implementar los planes de acción requeridos.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

6 Modelo de Negocio

El modelo de negocio de la empresa inicia con la recepción de las necesidades del mercado y el análisis de las últimas tendencias tecnológicas aplicables en telemática, desde la gestión comercial se ingresan las necesidades de los clientes, luego se analizan en el área de Investigación y Desarrollo que entrega como resultado la solución óptima aplicable, con la información de todos los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso. Existe un proceso dedicado a implementar la solución en las instalaciones del cliente, esta es monitoreada y soportada constantemente para garantizar una atención oportuna, calidad de servicio, permanente comunicación con el cliente y la posibilidad de responder a sus nuevas necesidades.

Todo el proceso de negocio es asistido por una serie de procesos cuya labor es apoyar y gestionar los recursos para uso en el negocio. Dichos recursos se planean y controlan desde niveles gerenciales para mantener a la empresa correctamente direccionada y en línea con la tendencia del mercado.

6.1 Clasificación de Procesos

Los procesos que se desarrollan dentro de la empresa pueden ser clasificados en cuatro grupos:

PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL: Son los procesos cuyo objetivo inicial es establecer metas, objetivos y prever los recursos necesarios para el funcionamiento correcto de la operación de la empresa, seguido o monitoreado por otro proceso cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de los lineamientos planteados. Estos procesos garantizan la evaluación, análisis y toma de decisiones para la mejora continua del SIG.

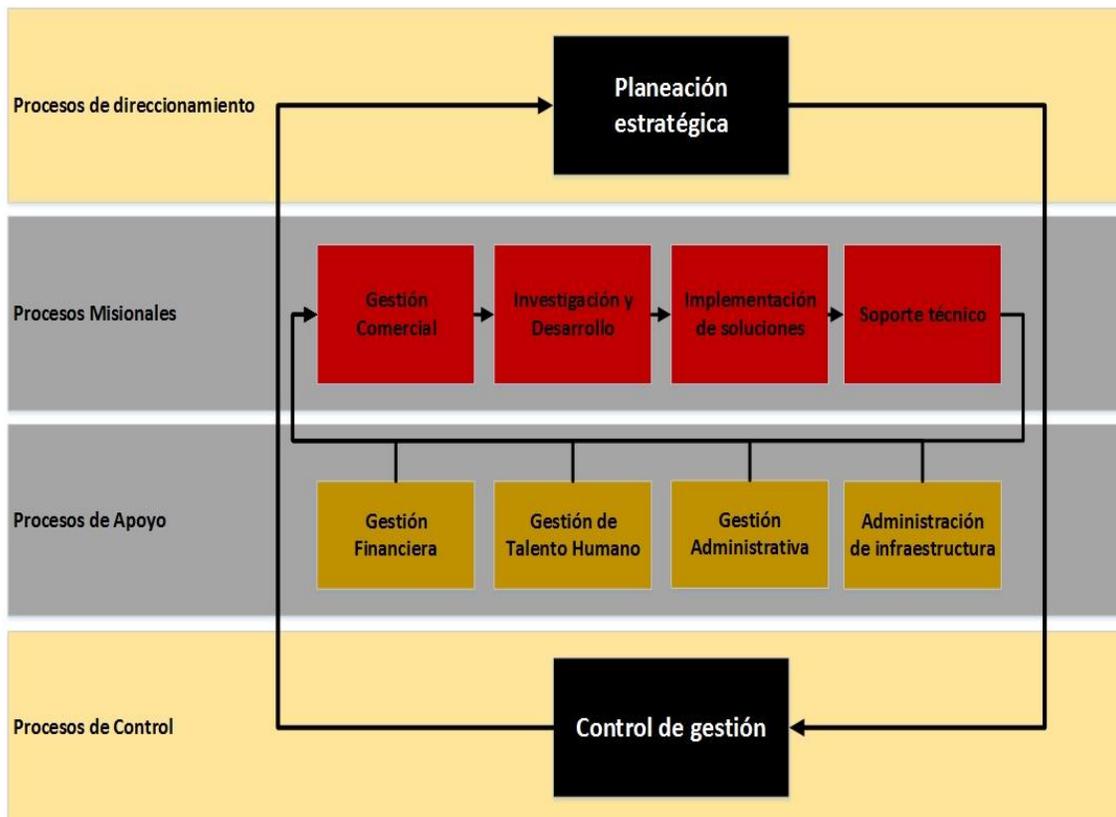


Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

PROCESOS MISIONALES: Son los procesos de relación directa con la gestión de la satisfacción del cliente, dichos procesos conforman las etapas del modelo de negocio de la empresa.

PROCESOS DE APOYO: Son procesos cuyo objetivo es gestionar los recursos para el funcionamiento de la empresa, dichos procesos tratan recursos de tipo económico, físico, humano, administrativo, etc.

6.2 Mapa de Procesos



	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio de 2015

6.3 Listado de Procesos

6.3.1 Planeación Estratégica

Objetivo	Establecer, controlar y mantener actualizada la orientación estratégica y los procesos de la empresa.
Alcance	Este proceso aplica para todos los procesos del sistema de gestión de AZLOGICA .

6.3.2 Gestión Financiera

Objetivo	Garantizar la adecuada gestión y óptima utilización de recursos financieros, cumpliendo metas organizacionales y obtención de beneficios económicos.
Alcance	Este proceso abarca desde el proceso de gestión hasta la utilización de los recursos financieros de AZLOGICA .

6.3.3 Gestión del Talento Humano

Objetivo	Gerenciar el proceso de búsqueda, contratación y desempeño de personal apto para cumplir las labores dentro de la empresa.
Alcance	Este proceso implica los procesos desde la búsqueda, selección y contratación, hasta la finalización de la responsabilidad contractual de todo el equipo vinculado directamente con AZLOGICA .

6.3.4 Gestión Administrativa

Objetivo	Garantizar la óptima utilización de los recursos no operacionales e infraestructura de la empresa.
Alcance	Este proceso abarca desde el proceso de gestión hasta la utilización de los recursos no operativos de AZLOGICA .

6.3.5 Administración de Infraestructura

Objetivo	Garantizar el funcionamiento de la infraestructura operacional y la disponibilidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes.
Alcance	Este proceso abarca desde el proceso de gestión hasta la utilización de los recursos operacionales de AZLOGICA .



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

6.3.6 Gestión Comercial

Objetivo	Generar negocios que respondan a las necesidades del cliente y a los objetivos financieros/estratégicos de la empresa.
Alcance	Este proceso incluye desde los procesos de búsqueda de oportunidades de negocio hasta el acompañamiento del cliente.

6.3.7 Investigación y Desarrollo

Objetivo	Establecer, controlar y mantener la orientación del proceso de Investigación y Desarrollo (ID) para el desarrollo y mejoramiento de productos.
Alcance	Este proceso implica subprocesos desde el análisis de los requerimientos del cliente, hasta la creación de los productos co-creados acordes a la necesidad del cliente.

6.3.8 Implementación de Soluciones

Objetivo	Planear las actividades de los proyectos, asignar los recursos necesarios y ejecutar su cumplimiento.
Alcance	Este proceso abarca los subprocesos que se desarrollan para instalar y poner en funcionamiento las soluciones co-creadas en el proceso de investigación y desarrollo.

6.3.9 Soporte Técnico

Objetivo	Garantizar que los productos y servicios ofrecidos al cliente estén siempre operativos en las condiciones pactadas.
Alcance	Este proceso abarca las actividades de soporte del producto y del servicio para con el cliente, desde el recibimiento de la inquietud hasta su solución y entrega, para soportes de niveles uno, dos o tres.

6.3.10 Control y Gestión

Objetivo	Garantizar el cumplimiento de las metas organizacionales, el desempeño general de la empresa y su sistema integrado de gestión.
Alcance	Este proceso implica a todos los procesos de la empresa, es un proceso general y articulado con la planeación estratégica



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

6.4 Listado de Sub-procesos

Cód.	Proceso	Cód.	Sub-Proceso
1	Planeación Estratégica	1,1	Análisis de Mercado
		1,2	Definición del Plan Estratégico
		1,3	Planeación de Procesos
		1,4	Gestión de Riesgos
		1,5	Definición de Balanced Scorecard
2	Gestión Financiera	2,1	Administración Financiera
		2,2	Administración Contable
		2,3	Análisis Financiero y Viabilidad de Proyectos
		2,4	Control de Cuentas por Cobrar
		2,5	Control de Cuentas por Pagar
3	Gestión del Talento Humano	3,1	Contratación
		3,2	Formación
		3,3	Evaluación
		3,4	Seguimiento y Comunicación
		3,5	Plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
4	Gestión Administrativa	4,1	Administración de Infraestructura y Outsourcing no Operacional
		4,2	Control de Inventarios
		4,3	Selección y Evaluación de Proveedores
		4,4	Administración de Gestión Legal y Jurídica
		4,5	Gestión de Información y Documentación
5	Administración de Infraestructura	5,1	Administración de Infraestructura y Outsourcing Operacional
		5,2	Administración de la Seguridad Informática
		5,3	Auditoría y Control de los Sistemas de Información
6	Gestión Comercial	6,1	Prospección y Segmentación de Clientes
		6,2	Definición y Presentación del Producto o Servicio
		6,3	Elaboración de Contratos con Clientes
		6,4	Seguimiento a los Compromisos Contractuales
		6,5	Capacitación al Usuario
		6,6	Gestión de Permanencia del Cliente
		6,7	Medición y Análisis de Satisfacción de Clientes



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión	2
Fecha Act.	Julio de 2015

7	Investigación y Desarrollo	7,1	Análisis de Requerimientos Técnicos
		7,2	Planeación
		7,3	Desarrollo de Prototipos o de Laboratorio
		7,4	Pruebas del Sistema
		7,5	Ajustes Finales
8	Implementación de Soluciones	8,1	Triage
		8,2	Control de Ejecución
		8,3	Producción
		8,4	Configuración
		8,5	Instalaciones
		8,6	Entrega y Calificación de la Implementación
9	Soporte Técnico	9,1	Recepción de Tickets de Soporte
		9,2	Programación para prestar el Servicio de Soporte
		9,3	Prestación del Servicio de Soporte
10	Control de Gestión	10,1	Evaluación del Desempeño Organizacional
		10,2	Auditorías y Control
		10,3	Ajustes y Mejoramiento del Sistema

6.5 Interacción entre los Procesos

En la siguiente tabla se describe la interacción entre los diferentes procesos por medio de la identificación de entradas y salidas para cada uno de sus sub-procesos, y la asignación de su respectivo proveedor o cliente, teniendo en cuenta el código asignado para cada sub-proceso y las siguientes entidades:

***Abreviaturas Proveedores /Clientes de Procesos y Sub-procesos**

Abreviatura	Nombre
M	Mercado
C	Cliente
T	Trabajador
P	Proveedor
Con	Contratistas



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
Planeación Estratégica	1	Análisis de Mercado	1,1	Información macro y micro económica	M	Definición de interrogantes que permitan visualizar clientes objetivo para los productos y servicios que ofrece AZLOGICA, considerándose como guía para el planteamiento de estrategias para la captación de mercado.	Necesidades de los clientes	1,2
				Información social	M		Tendencias tecnológicas y de consumo	1,2
				Información de tendencias en el mercado	M		Información sobre la dinámica del mercado	6,1
				Información regulatoria del mercado	M		Marco estratégico del plan de negocios	6,1
		Definición del Plan Estratégico	1,2	Necesidades de los clientes	1,1	Definición de estrategias de adaptación para el cumplimiento de requerimientos y necesidades de los clientes (reales y potenciales), con miras a la realización de los objetivos financieros de la empresa	Plan estratégico transversal	1,5
				Tendencias tecnológicas y de consumo	1,1		Objetivos financieros	1,5
				Mapa de Procesos	1,2		Objetivos relacionados con clientes	1,5
				Presupuesto solicitado para costos y gastos operacionales	2,1		Objetivos relacionados con el funcionamiento interno	1,5
				Presupuesto solicitado para costos y gastos no operacionales	2,1			
				Estados financieros	2,2		Objetivos relacionados con personal	1,5
				Flujo de caja y liquidez real	2,4		Políticas financieras	2,1
				Solicitud de recursos necesarios para pago de cuentas	2,5		Identificación de necesidades financieras	2,1
				Solicitud de recursos necesarios para personal	3,1		Flujo de caja y liquidez proyectado	2,1
				Solicitud de recursos necesarios para infraestructura no operacional	4,1		Necesidades de personal	3,1
				Requerimientos adicionales a los existentes para el desarrollo de los proyectos	7,2		Perfiles de cargo	3,1
				Características de los productos	8,3		Necesidades de capacitación	3,3
				Calificación BSC	10,1		Portafolio de productos y servicios	6,2
				Calificación de los planes estratégicos	10,1		Comunicación del plan para el periodo al equipo	T
				Solicitud de recursos necesarios para acciones correctivas, preventivas o de mejora	10,3			



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
		Planeación de Procesos	1,3	Marco estratégico del plan de negocios	1,1	Evaluar y determinar las necesidades de implementación, ajuste o mejoramiento de procesos (Dirección, Control, Misionales y Apoyo) según la perspectiva de crecimiento y nuevos requerimientos de la organización	Mapa de Procesos	1,2
				Plan estratégico transversal	1,2		Responsables de Proceso	3,1
				Objetivos relacionados con el funcionamiento interno	1,2		Identificación e implementación de Sub-procesos (Caracterización)	4,5
				Portafolio de productos y servicios	1,2		Flujo de Información e Interrelación de procesos (Proveedores - Clientes)	AZ
				Planes de acción de mejora correctiva o preventiva para aplicar en los procesos	10,2		Cumplimiento y relación de los sub-procesos con los requerimientos de los Sistemas de Gestión implementados	AZ
		Gestión de Riesgos	1,4	Cumplimiento de Indicadores y objetivos estratégicos (Políticas)	10,1	Identificar, valorizar y controlar el nivel de riesgo (Mitigación de Impacto o Probabilidad de ocurrencia), para garantizar el cumplimiento y seguridad en la ejecución de procesos	Descripción de Riesgos	AZ
				Informes de desempeño	10,1		Matriz de Nivel de Riesgo Inherente	AZ
				Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua	10,3		Valorización de Riesgos	10,2
				Identificación de riesgos	AZ		Controles Implementados	10,2
				Amenazas y vulnerabilidades	AZ M		Matriz de Nivel de Riesgo Residual	10,3
		Definición de Balanced Scorecard	1,5	Plan estratégico transversal	1,2	Definición de parámetros de control para el BSC, sistema gerencial que logra vincular el logro de metas estratégicas con la operación continua de la empresa	Divulgación de metas y planes	3,4
				Objetivos financieros	1,2		Árbol de indicadores para el control gerencial	10,1
				Objetivos relacionados con clientes	1,2		Planes de acción del BSC	10,3
				Objetivos relacionados con el funcionamiento interno	1,2		Compromiso de la organización con las metas	AZ
				Objetivos relacionados con personal	1,2			



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C		
Gestión Financiera	2	Administración Financiera	2,1	Políticas financieras	1,2	Administración de operaciones para el cumplimiento de las metas financieras establecidas en la empresa	Presupuesto solicitado para costos y gastos operacionales	1,2		
				Flujo de caja y liquidez proyectado	1,2				Presupuesto solicitado para costos y gastos no operacionales	1,2
				Identificación de necesidades financieras	1,2				Soportes contables	2,2
				Estudio de viabilidad financiera de los proyectos	2,3				Informe de evaluación fiscal nacional e internacional	2,2 y 4,4
				Provisiones	2,4				Informe de evaluación fiscal nacional e internacional	2,2 y 4,4
				Solicitud de recursos necesarios para pago de cuentas	2,5				Apropiación financiera de los recursos	2,5, 4,1 y 5,1
				Solicitud de recursos necesarios para personal	3,1				Capacidad económica	3,1
				Solicitud de recursos necesarios para infraestructura no operacional	4,1				Asignación de recursos económicos para outsourcing no operacional	4,1
				Solicitud de recursos necesarios para outsourcing no operacional	4,1				Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso financiero	4,5
				Solicitud de recursos necesarios para infraestructura operacional	5,1				Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso financiero	AZ
				Solicitud de recursos necesarios para servicios técnicos	9,1					
				Solicitud de recursos necesarios para acciones correctivas, preventivas o de mejora	10,3					
				Cobro de anticipos	8.1					
				Solicitud de recursos para una gestión particular	T					



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
		Administración Contable	2,2	Soportes contables	2,1	Elaboración de informes basados en técnicas contables por departamentos que ayudan al control eficaz de la administración del recurso	Estados financieros	1,2
				Informe de evaluación fiscal nacional e internacional	2,1		Información de cartera	2,4
				Reporte de cuentas a favor	2,4		Documentación contable actualizada (Soportes Almacenados)	2,5
				Reporte de pasivos	2,5		Información fiscal y tributaria	4,5
				Normas Internacionales Contables y Financieras (NIIF/IFRS)	M		Reporte de análisis vertical y horizontal	10,1
				Normas Nacionales (COLGAAP)	M		Información económica por proyecto	AZ
		Análisis Financiero y Viabilidad Proyectos	2,3	Aprobación de recursos financieros	2,1	Estudio de la información financiera derivada de la empresa y de cada proyecto para identificar las oportunidades de negocio más atractivas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa	Estudio de viabilidad financiera de los proyectos	2,1
				Viabilidad de producto	7,1		Aprobación o negación de un proyecto	
				Cotización de materiales	7,1			
				Erogaciones por proyecto	7,2			
				Acuerdos con proveedores	7,2			
				Presupuesto	7,2			
		Control de Cuentas por Cobrar	2,4	Información de cartera	2,2	Seguimiento y control del ingreso de dinero a la empresa, derivado del cobro de deuda a terceros, contraídos con la empresa por la prestación de los servicios en sus actividades misionales	Flujo de caja y liquidez real	1,2
				Facturación	6,4		Provisiones	2,1
				Valor contratos menos anticipo	8.1		Reporte de cuentas a favor	2,2
				Pagos	C			



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
Gestión de Talento Humano	3	Control de Cuentas por Pagar	2,5	Apropiación financiera de los recursos	2,1	Seguimiento y control de cuentas por pagar, derivado de los diferentes gastos, para la prestación de servicios y/o para el funcionamiento interno.	Solicitud de recursos necesarios para pago de cuentas	1,2
				Información fiscal y tributaria	2,2		Reporte de pasivos	2,2
				Cumplido de contratos de nómina	3,4		Pago de nóminas	T
				Facturas de compra No Operacionales	4,1		Pago a proveedores	P
				Facturas de compra Operacionales	5,1		Pago de contratos	Cont
				Cuentas de cobro de contratistas aprobadas	5,1		Pago de obligaciones legales	M
	3	Contratación	3,1	Necesidades de personal	1,2	Procedimientos concernientes a la búsqueda y consecución de personal idóneo para la labor de AZLOGICA	Solicitud de recursos necesarios para personal	1,2 y 3,4
				Perfiles de cargo	1,2		Personal contratado	3,2
				Responsables de Proceso	1,3		Búsqueda y Selección inicial	AZ
				Capacidad económica	2,1		Entrevista y Selección Final	AZ
				Verificación de antecedentes	M			
		Formación	3,2	Plan estratégico transversal	1,2	Procedimientos que garantizan que el personal de la empresa conozca y se apropie de los objetivos estratégicos de la misma, del mismo modo aseguran que el personal puede desarrollar correctamente su labor	Necesidades particulares de capacitación	3,3
				Perfiles de cargo	1,2		Alineación del personal contratado con el perfil de cargo y marco estratégico	3,4
				Personal Contratado	3,1		Registros de Inducción y capacitación	4,5
				Oportunidades de capacitación	M		Inducción, formación y capacitación del personal	T
		Evaluación	3,3	Necesidades particulares de capacitación	3,2	Mecanismos por medio de los cuales se identifican necesidades y se valida el cumplimiento asociado a la alineación del personal de la empresa con el marco estratégico en los diferentes procesos	Capacitaciones, formación o divulgación requerida	3,4
				Alineación del personal contratado con el perfil de cargo y marco estratégico	3,2		Evaluación de desempeño	10,1
				Comportamiento (Valores Corporativos)	T		Reconocimiento (Verbal/Económico)	T



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C		
		Seguimiento y Comunicación	3,4	Planes de acción del BSC	1,5	Seguimiento al desempeño de la labor y la satisfacción del personal vinculado, mecanismos de comunicación efectiva.	Solicitud de recursos necesarios para personal	1,2		
				Personal Contratado	3,1		Cumplido de contratos de nómina	2,5		
				Alineación del personal contratado con el marco estratégico	3,2		Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso administrativo de personal	4,5		
				Capacitaciones, formación o divulgación requerida	3,3		Evaluación de satisfacción	10,1		
		Plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	3,5	Identificación de riesgos S.O.	AZ	Implementación de actividades o herramientas requeridas para garantizar la seguridad de los activos y el personal en el ambiente de trabajo.	Tratamiento de riesgos en seguridad industrial	AZ		
				Amenazas y vulnerabilidades de Seguridad Industrial o Salud Ocupacional	AZ T		Tratamiento de riesgos en salud ocupacional	AZ		
				Normatividad Externa Asociada	M		Herramientas y controles de seguridad en el lugar de trabajo	AZ		
		Gestión Administrativa	4	Administración de Infraestructura y Outsourcing no Operacional	4,1	Apropiación financiera de los recursos	2,1	Mecanismos para disponer de los recursos no operacionales que optimicen el cumplimiento de las actividades y asegurar la provisión de servicios que no pertenecen al core de la empresa	Solicitud de recursos necesarios para infraestructura no operacional	2,1
						Solicitud de compra de productos y servicios no operacionales	2,1		Facturas de compra No Operacionales	2,5
						Asignación de recursos económicos para outsourcing no operacional	2,1		Registro de entrada de recursos no operacionales	4,2
Presupuesto solicitado para costos y gastos no operacionales	2,1					Registro de salida de recursos no operacionales	4,2			
Aprobación o negación de un proyecto	2,3					Contratación, administración y control de outsourcing no operacional	4,3			
Propuestas Comerciales	P					Órdenes de compra	AZ			
Documentación de proveedores no operacionales	P					Programa de mantenimiento de equipos	AZ			
Productos y servicios solicitados	P					Insumos no operacionales	T			
In v	4,2					Registro de entrada de insumos no	4,1		Recepción, almacenaje, registro y	Requisición de materiales



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
				operacionales		envíos de activos físicos		
				Registro de salida de insumos no operacionales	4,1		Documentación actualizada para conservar con respecto al control de inventarios	4,5
				Registro de entrada de insumos operacionales	5,1		Stock de insumos	8,1
				Registro de salida de insumos operacionales	5,1		Distribución de materiales, insumos y herramientas	AZ
							Control de entradas y salidas de inventario (Flujo)	AZ
							Remisión de entrega	C
							Devoluciones	P
		Selección y Evaluación de Proveedores	4,3	Objetivos relacionados con el funcionamiento interno	1,2	Procedimientos, método de evaluación estandarizado y divulgación de resultados para proveedores de productos o servicios relevantes para la organización.	Documentación actualizada para conservar con respecto al registro de selección y evaluación de proveedores	4,5
				Contratación, administración y control de outsourcing no operacional	4,1		Selección de Proveedores	AZ
				Administración y control de los proveedores de servicios operacionales	5,1		Evaluación de Proveedores	AZ
				Servicio de outsourcing operacional	5,1		Control y seguimiento sobre proveedores (Calidad)	AZ
				Acuerdos o beneficios de compra	5,1		Entrega de Informes de Evaluación	P Cont
				Listado de proveedores frecuentes	5,1			
				Cotización de materiales	7,1			
				Especificaciones del producto o servicio	7,1			
				Acuerdos con proveedores	7,2			
		4,4	Informe de evaluación fiscal nacional	2,1	Aseguramiento de la legalidad y	Documentación legal	4,5	



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
				e internacional	M	cumplimiento de requerimientos normativos asociados con los procesos en los que tome parte la empresa		
			Información regulatoria del mercado	Trámites legales y jurídicos			AZ	
				Control jurídico de los procesos de la empresa			AZ	
		Gestión de Información y Documentación	4,5	Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso financiero	2,1	Mecanismos para el control de información y documentos de orden gerencial, legal, administrativo y operacional	Archivo	5,2 AZ
				Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso contable	2,2			
				Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso administrativo de personal	3,4		Control de documentación externa	AZ
				Documentación actualizada para conservar con respecto al registro de selección y evaluación de proveedores	4,3			
				Documentación legal	4,4			
				Documentación actualizada para conservar con respecto a la infraestructura operacional	5,1		Documentos tipo parámetro (Normas, Estándares y Procedimientos)	AZ
				Documentación actualizada para conservar con respecto a la elaboración de contratos	6,3			
				Documentación actualizada para conservar con respecto al soporte técnico	9,3		Documentos tipo registro	AZ
				Documentación actualizada para conservar con respecto a la evaluación de desempeño de la empresa	10,1			
				Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso de auditoría	10,2			



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
Administración de Infraestructura Operacional	5	Administración de Infraestructura Operacional y Outsourcing Operacional	5,1	Apropiación financiera de los recursos	2,1	Mecanismos para asegurar la provisión y disposición de recursos operacionales para el funcionamiento de los procesos del core de AZLOGICA	Solicitud de recursos necesarios para infraestructura operacional	2,1
				Apropiación financiera de los recursos	2,1		Facturas de compra Operacionales	2,5
				Necesidades de tercerización de procesos	7,1		Cuentas de cobro de contratistas aprobadas	2,5
				Especificaciones técnicas de los insumos	7,2		Registro de entrada de insumos operacionales	4,2
				Solicitud de insumos	8,1		Registro de salida de insumos operacionales	4,2
				Solicitud de recursos necesarios para prestación del soporte técnico de niveles 2 y 3	9,1		Listado de proveedores frecuentes	4,3
				Solicitud de recursos necesarios para prestación del soporte técnico de niveles 2 y 3	9,1		Administración y control de los proveedores de servicios operacionales	4,3
				Documentación de contratistas	Con		Acuerdos o beneficios de compra	4,3
				Cuentas de cobro de contratistas	Con		Contratos con proveedores de recursos operacionales	4,5
				Productos y servicios solicitados	P		Documentación actualizada para conservar con respecto a la infraestructura operacional	4,5
				Propuestas Comerciales	P		Infraestructura instalada	8,3
				Documentación de proveedores operacionales	P		Insumos	8,3
				Garantías sobre productos o servicios	P		Servicio de outsourcing operacional	8,5
							Recursos necesarios para la prestación del soporte técnico	9,3



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C		
		Administración de la Seguridad Informática	5,2	Archivo	4,5	Garantía de la disponibilidad, integridad, confidencialidad y buen manejo de toda la información operativa o de soporte de la que dispone la empresa	Sistemas de información seguros	5,3		
				Sistemas de información	AZ		Respaldos de información	AZ		
				Riesgos y Vulnerabilidades asociadas a la Seguridad de Información	P		Conexiones	AZ		
				Información confidencial	T		Perfiles y Cuentas de acceso a los sistemas	AZ		
				Normatividad ISO 27001 (SGSI)	C		Bases de datos	AZ		
							M		Hardware contenedor	AZ
									Procedimientos SGSI	AZ
		Auditoría y Control de los Sistemas de Información	5,3	Plan estratégico transversal	1,2	Auditoría, control y mejora continua de las plataformas que soporten el sistema de información operacional de la empresa		Control de cambios y versiones sistemas de información	AZ	
				Sistemas de información seguros	5,2		Control Sistemas de información	AZ C		
				Normativa SGSI	M		Planes de contingencia	AZ		
Gestión Comercial	6	Prospección y Segmentación de Clientes	6,1	Información sobre la dinámica del mercado	1,1	Búsqueda en el mercado de clientes potenciales, de acuerdo con el plan estratégico transversal de la empresa y fidelización de clientes vinculados	Atención de oportunidades de negocio dentro del plan de mercadeo	6,2		
				Marco estratégico del plan de negocios	1,1					
				Necesidades de los clientes	1,1					
				Tendencias tecnológicas y de consumo	1,1		Atención de oportunidades escalables de negocio para clientes fidelizados	6,6		
				Objetivos relacionados con clientes	1,2					
				Referidos, recomendados, amigos, clientes, competencia, publicaciones del sector	M					



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C		
		Definición y Presentación de la Solución (Productos y Servicios)	6,2	Portafolio de productos y servicios	1,2	Definición de las características que debe tener la propuesta (Técnicas y Económicas) y plasmarlas en una oferta comercial documentada de fácil interpretación y entendimiento para el cliente.	Aceptación de las propuestas y parámetros definidos en la propuesta	6,3		
				Estudio de viabilidad financiera de los proyectos	2,3					
				Aprobación o negación de un proyecto	2,3				Acuerdos pactados para con el cliente	6,3
				Atención de oportunidades de negocio dentro del plan de mercadeo	6,1				Definición de precio	6,3
				Requerimiento de adición para un cliente	9,1				Oferta	6,3
				Cliente satisfecho con la oferta	c				Requerimientos del producto o servicio	6,3 y 7,1
		Elaboración de Contratos	6,3	Aceptación de las propuestas y parámetros definidos en la propuesta	6,2	Definición, consenso, revisión, firma y aceptación de contratos de prestación de servicios con clientes	Documentación actualizada para conservar con respecto a la elaboración de contratos	4,5		
				Acuerdos pactados para con el cliente	6,2					
				Definición de precio	6,2				Contratos con el cliente	6,4
				Oferta	6,2					
				Requerimientos del producto o servicio	6,2				Acuerdos de niveles de servicio (ANS)	9,1
		Seguimiento a los Compromisos Contractuales	6,4	Contratos con el cliente	6,3	Provisión de información sobre el progreso y desarrollo de la relación contractual, con los acuerdo pactados en la fase de implementación de la solución	Facturación	2,4		
				Medición del porcentaje de avance en la implementación y eficacia del mismo	8,2				Calificación del servicio	10,1
				Comunicación con el cliente durante la implementación	c				Cumplimiento de cronogramas y acuerdos	10,1



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
		Capacitación al Usuario	6,5	Productos instalados y servicios entregados	8,5	Procedimiento para capacitar al cliente (una o varias personas) en el uso correcto de la plataforma de información a la que accede en el contrato con la empresa, para procurar que le sea lo más provechosa posible	Usuarios capacitados	C
		Gestión de Permanencia del Cliente	6,6	Atención de oportunidades escalables de negocio para clientes fidelizados	6,1	Procedimiento para asegurar la permanencia del cliente en la empresa, lo anterior, trabajando en línea directa en la satisfacción de sus nuevas necesidades, logrando así lealtad de su parte para con la empresa	Permanencia de clientes y cobertura de nuevas necesidades	C
				Comunicación continua con el cliente	C		Retro-alimentación a la empresa respecto a la inquietud del cliente	AZ
		Medición y Análisis de Satisfacción de Clientes	6,7	Certificado de implementación	9,3	Análisis del nivel de satisfacción obtenida por la solución brindada a los clientes, para modelar y registrar indicadores que soporten e ilustren el estado de la empresa en el tópico de clientes	Encuestas de Satisfacción (Clientes)	AZ
				Entrega a Conformidad al Cliente	9,3		Índices de satisfacción en la política de Clientes en el BSC	10,1



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C		
Investigación y Desarrollo	7	Análisis de Requerimientos Técnicos	7,1	Necesidades de los clientes	1,1	Validación de las necesidades del cliente, para brindarle un producto adecuado que satisfaga su requerimiento.	Cotización de materiales	2,3		
				Tendencias tecnológicas y de consumo	1,1		Viabilidad de producto	2,3		
				Requerimientos del producto o servicio	6,2		Especificaciones del producto o servicio	4,3		
				Soluciones disponibles en el mercado	M		Necesidades de tercerización de procesos	5,1		
		Planeación	7,2	Cotización de materiales	Necesidades de tercerización de procesos	Información de referidos sobre posibles proveedores, experiencias anteriores con proveedores, búsqueda en internet	7,1	Establecer tareas, responsables y términos que garanticen el cumplimiento de los compromisos establecidos.	Reconocimiento de necesidades futuras de los clientes existentes	AZ
									Requerimientos adicionales a los existentes para el desarrollo de los proyectos	1,2
									Acuerdos con proveedores	2,3
									Presupuesto	2,3
									Erogaciones por proyecto	2,3
									Especificaciones técnicas de los insumos	5,1
									Notas de aplicación	7,3
									Opciones de implementación	7,3
		Cronograma de implementación de proyectos	AZ							
		Desarrollo de un Prototipo	7,3	Especificaciones técnicas de los insumos	Notas de aplicación	Opciones de implementación	M	Procedimiento mediante el cual se elabora una solución que satisfaga los requerimientos inicialmente establecidos. Posteriormente sometido a evaluación.	Prototipos	7,4
									Esquemas y planos iniciales del prototipo	7,5
									Manuales de prototipo	7,5
Estándares internacionales	M									



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C			
		Prueba del Sistema	7,4	Prototipos	7,3	Validación por parte del cliente y la división de id, de que el producto o servicio cumpla con las necesidades o requerimientos iniciales	Informe de pruebas, revisiones y observaciones del cliente	7,5			
				Observaciones del cliente	C		Prototipos probados	7,5			
		Ajustes Finales	7,5	Esquemas y planos iniciales del prototipo	7,3	Procesos en los cuáles se realizan las últimas modificaciones de acuerdo a la retro-alimentación dada por el cliente	Productos	8,3			
				Manuales de prototipo	7,3		Esquemas y planos finales de producto	AZ C			
				Prototipos probados	7,4		Manuales de producto	C			
				Informe de pruebas, revisiones y observaciones del cliente	7,4						
		Implementación de Soluciones	8	Triage	8,1	Stock de insumos	4,2	Definición y especificaciones de los recursos que se requieren para la implementación de la solución que el cliente necesita para su situación particular	Cobro de anticipo	2,1	
						Contratos con el cliente	6,3		Valor contratos menos anticipo	2,4	
									Solicitud de insumos	5,1	
						Control de Ejecución	8,2		Cronograma de trabajo	8,1	Seguimiento y control de las actividades planeadas en la fase de triage dentro de los tiempos y presupuestos estipulados, seguimiento de la calidad del desarrollo de las actividades
Parámetros de configuración	8,4										
Información para la implementación	8,5										
Programas de instalación	8,5										
Producción	8,3					Infraestructura instalada	5,1		Generación de los productos o servicios co-creados con el cliente para solucionar su necesidad particular	Medición del porcentaje de avance en la implementación y eficacia del mismo	6,4
				Insumos	5,1	Características de los productos	1,2				
				Productos	7,5	Productos o servicios para configurar	8,4				



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C		
		Configuración	8,4	Productos o servicios para configurar	8,3	Configuración particular de los productos o servicios realizados por AZLOGICA para que se ajusten de manera eficaz a las necesidades del clientes	Equipos listos para instalación	8,5		
				Parámetros de configuración	8,1					
		Instalación	8,5	Servicio de outsourcing operacional	5,1	Instalación según especificaciones pactadas con el cliente de los equipos configurados para la solución que contrata el cliente con AZLOGICA	Productos y/o servicios instalados	Soporte de instalación	6,5 8,6 C C	
				Información para la implementación	8,1					
				Programas de instalación	8,1					
				Equipos listos para instalación	8,4					
				Autorizaciones	C					
		Entrega y Calificación de la Implementación	8,6	Contratos con el cliente	6,3	Entrega de las soluciones implementadas, comparación de resultados con metas de cumplimiento establecidas al interior de la empresa	Indicador de satisfacción y cumplimiento a clientes	Acta de entrega o conciliación de entrega de productos y servicios	10,1 AZ C	
				Productos y/o servicios instalados	8,5					
				Evaluación del servicio	C					
		Soporte Técnico		Recepción de Tickets de Soporte	9,1	Acuerdo de niveles de servicio (ANS)	6,3	Asignación del ticket para realizar seguimiento a un requerimiento del cliente	Solicitud de recursos necesarios para prestación de servicio técnico de niveles 2 y 3	5,1
						Solicitud o inquietud del cliente	C		Requerimiento de adición para un cliente	6,2
Sistemas de información seguros	5,2					Diagnóstico preliminar	9,2			
	Clasificación del ticket (Incidencia)					9,2				
	Orden de soporte (Ticket asignado)					9,2				



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C
		Programación para prestar el Servicio de Soporte	9,2	Diagnóstico preliminar	9,1	Programación del tiempo de respuesta a la inquietud del cliente	Fecha concretada para atención de la solicitud	9,3
				Orden de soporte (Ticket asignado)	9,1			
				Clasificación del ticket (Incidencia)	9,1			
		Prestación del Servicio	9,3	Recursos necesarios para prestar el servicio técnico	5,1	Prestación del servicio técnico de soporte para solucionar la inquietud del cliente	Certificado de implementación	6,7
				Fecha concretada para atención de la solicitud	9,2		Entrega a Conformidad al Cliente	6,7
							Respuesta al requerimiento	C
Control de Gestión	10	Evaluación del Desempeño Organizacional	10,1	Árbol de indicadores para el control gerencial	1,5	Agrupación, consolidación y análisis de los indicadores derivados de todos los procesos de la empresa para hacer seguimiento en el cumplimiento de metas según el plan estratégico definido y el tablero de control del BSC	Calificación BSC	1,2
				Evaluación de desempeño	3,3		Calificación de los planes estratégicos	1,2
				Evaluación de satisfacción	3,4			
				Calificación del servicio	6,4		Documentación actualizada para conservar con respecto a la evaluación de desempeño de la empresa	4,5
				Cumplimiento de cronogramas y acuerdos	6,4			
				Índices de satisfacción BSC	6,7		Cumplimiento de Indicadores y objetivos estratégicos (Políticas)	AZ
				Indicadores de satisfacción y cumplimiento al cliente	8,6			
				Encuesta de satisfacción semestral	C		Informes de desempeño	AZ
				Indicadores de objetivos base en todos los procesos	AZ			
				Reuniones de implementación y seguimiento	AZ			



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Proc.	Cód.	Subp.	Cód.	Entradas	P	Descripción	Salidas	C	
		Auditorías y Control	10,2	Valorización de Riesgos	1,4	Planeación y ejecución de auditorías a los procesos internos de la empresa, junto a una evaluación periódica de la eficacia de los mecanismos de control implementados para asegurar la calidad y seguridad de la información de los procesos	Documentación actualizada para conservar con respecto al proceso de auditoría	4,5	
				Controles Implementados	1,4		Informes de auditoría		10,3
				Puntos de control definidos por proceso	T		Planes de acción de mejora correctiva o preventiva para aplicar en los procesos	10,3	
				Normas de Sistemas de Gestión (ISO 9001 e ISO 27001)	M				
				Normatividad Externa Asociada	M				
		Ajustes y Mejoramiento del Sistema	10,3	Matriz de Nivel de Riesgo Residual	1,4	Análisis de resultados para la proposición de acciones o programas de mejora continua al interior de la empresa	Solicitud de recursos necesarios para acciones correctivas o de mejora	1,2	
				Planes de Acción del BSC	1,5				
				Calificación de los planes estratégicos	10,1				
				Informes de desempeño	10,1				
				Planes de acción de mejora correctiva o preventiva para aplicar en los procesos	10,2		Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua	AZ	
				Informes de auditoría	10,2				



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

6.6 Correspondencia de Procesos con Requisitos de los Sistemas de Gestión

		Equivalencia ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad																						
Proceso		4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
1	Planeación Estratégica																							
2	Gestión Financiera																							
3	Gestión de Talento Humano																							
4	Gestión Administrativa																							
5	Administración de Infraestructura																							
6	Gestión Comercial																							
7	Investigación y Desarrollo																							
8	Implementación de Soluciones																							
9	Soporte Técnico																							
10	Control de Gestión																							



Código	P-PE-01
Título	Manual SIG
Versión:	2
Fecha Act.	Julio de 2015

Equivalencia ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	A
Proceso																								
1	Planeación Estratégica																							
2	Gestión Financiera																							
3	Gestión de Talento Humano																							
4	Gestión Administrativa																							
5	Administración de Infraestructura																							
6	Gestión Comercial																							
7	Investigación y Desarrollo																							
8	Implementación de Soluciones																							
9	Soporte Técnico																							
10	Control de Gestión																							

Las tablas muestran la relación y cumplimiento de cada uno de los procesos de **AZLOGICA** con los requisitos establecidos en las normas para la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información, adoptados dentro del Sistema de Gestión Integral (SIG).

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio del 2015

6.7 Mecanismo de Medición, Análisis y Mejora

Continuamente se registra información sobre el funcionamiento o resultados de la empresa, facilitando su medición, seguimiento y análisis, para tener claro el comportamiento de cada uno de los procesos, y establecer acciones estratégicas encaminadas a la obtención del mejoramiento continuo soportado en el ciclo PHVA.

AZLOGICA soporta su sistema de gestión en la herramienta de Cuadro de Mando Integral (*Balanced Score Card - BSC*), el cual permite ingresar información básica del funcionamiento de la empresa y sus resultados, proyectando todos los indicadores que permiten medir el desempeño actual de la empresa, el cumplimiento de presupuestos y del marco estratégico para soportar la toma de decisiones.

6.7.1 Auditorias

Las auditorías internas son revisiones periódicas preestablecidas para cada proceso acorde a su importancia y riesgo, en esta se determinan si las actividades, procedimientos, controles, formatos y registros implementados se están efectuando a cabalidad con lo estipulado en los documentos y el Manual del Sistema Integrado de Gestión (**P-PE-01**), con esto se evalúa el cumplimiento de los procesos y se analizan los resultados obtenidos para cumplir con las disposiciones de las normas junto a los objetivos estratégicos de la empresa.

Se crean formatos para la programación y desarrollo de la auditoria, en estos se estipuló el procedimiento a seguir desde la comunicación del programa de la auditoria hasta la recepción de resultados y entrega de las decisiones pertinentes por parte de la alta dirección. Las auditorias se pueden realizar en cualquiera de las siguientes situaciones:

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio del 2015

- Seguimiento a planes de acción implementados para eliminar no conformidades detectadas en auditorías previas
- Por implementación de cambios significativos en los procesos o sus principales procedimientos
- Por solicitud de la Gerencia o entidades externas
- Verificación y evaluación de los procesos o procedimientos, previamente a una auditoría externa programada
- Según el cronograma y periodicidad de auditorías internas para cada procesos

6.7.2 Balanced Score Card (BSC)

AZLOGICA mide y controla los resultados obtenidos por medio de la aplicación de esta herramienta, garantizando un análisis oportuno y la toma de decisiones estratégicas para cumplir con nuestras políticas, objetivos y metas.

6.7.2.1 Financiero

Se fundamenta en información económica y financiera de la empresa, su objetivo es mantener en crecimiento sostenido el valor de la empresa por medio de controles trimestrales que evalúan el cumplimiento de los objetivos o metas financieras del año.

6.7.2.2 Clientes

La información es obtenida por medio de la percepción, opinión y captación de los clientes, su objetivo es garantizar el cumplimiento de la promesa de valor hecha al cliente según las políticas u objetivos de la empresa.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio del 2015

6.7.2.3 Procesos Internos

Se basa en la actividad cotidiana de la empresa y sus resultados, su objetivo es establecer y optimizar los procesos que garanticen el marco de trabajo para el funcionamiento óptimo de la empresa.

6.7.2.4 Desarrollo Corporativo

Es soportada por las necesidades o requerimientos para el funcionamiento correcto de la empresa, su objetivo es garantizar la disponibilidad de los recursos técnicos, físicos y humanos necesarios para mantener el liderazgo de la empresa.

6.7.3 Revisión Gerencial

La Gerencia General asume la responsabilidad de dirigir, controlar y evaluar periódicamente el desempeño y progreso del Sistema integrado de Gestión de **AZLOGICA**, incluyendo el análisis y la toma de decisiones estratégicas soportadas en los sistemas implementados, los procesos establecidos y sus indicadores.

En sus funciones se encuentra:

- Evaluar el desempeño y resultados obtenidos para cada uno de los procesos y la calidad de los productos entregados, soportado en el cumplimiento de la Política y Objetivos Estratégicos medidos a través del BSC, brindando las recomendaciones necesarias para su mejoramiento.
- Análisis de los formatos, registros e indicadores que muestran la retroalimentación suministrada por los clientes y los trabajadores.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio del 2015

- La revisión de los resultados obtenidos por medio de auditorías internas y externas, autorizando la realización de acciones preventivas o correctivas y asignando la responsabilidad para su implementación y seguimiento.
- Designar a quien considere, para reemplazarlo en la ejecución de estas funciones en caso de ser necesario.

6.7.4 Toma de Decisiones

La toma de decisiones fundamenta la ejecución de acciones que garantizan el mejoramiento continuo de los procesos y sus resultados, teniendo en cuenta la información recolectada y su análisis para enfocarlas en la obtención de los objetivos, metas y marco estratégico en general. Estas decisiones pueden ser adoptadas para mantener, actualizar, planificar, reestablecer o implementar estrategias para la obtención de mejores resultados.

AZLOGICA establece los documentos guía que soportan la toma de decisiones ante la presencia de una no conformidad detectada o potencial, describiendo la metodología a seguir para cada una de ellas. **Adicionalmente se establece que toda No Conformidad detectada en los procesos debe ser analizada y tratada de manera inmediata para reducir su impacto en la operación o los resultados esperados, posteriormente se tendrá que vincular una Acción Correctiva para minimizar su probabilidad de ocurrencia (Reiteración), gestionando adecuadamente el riesgo.**

AZLOGICA define como política interna que todos los Planes de Acción que se implementen por afectación directa al cliente, requieran inversión o dedicación considerable de una persona o equipo de trabajo, deben ser notificados al SIG por medio de los formatos estandarizados para el reporte de Acciones Correctivas (AC) y Acciones Preventivas (AP) para su debida aprobación, seguimiento y cierre.

	Código	P-PE-01
	Título	Manual SIG
	Versión	2
	Fecha Act.	Julio del 2015

6.7.4.1 Acciones Correctivas

Se establecen como respuesta a una No Conformidad o Falla detectada en los productos, servicios o procesos de la empresa y busca dar una solución inmediata que mitiga el riesgo de una posterior ocurrencia, para ello se deben establecer las siguientes actividades:

- Describir el problema
- Registrar los perjuicios e inconvenientes ocasionados
- Revisar información histórica del proceso
- Analizar las causas raíz del problema
- Definir y divulgar el plan de acción
- Evaluar los resultados

6.7.4.2 Acciones Preventivas

Se establecen como respuesta a una tendencia indeseada detectada o un aumento en el nivel de exposición al riesgo en los productos, servicios o procesos de la empresa y busca establecer un mecanismo de control que mitigue su riesgo de ocurrencia (Materialización) o el impacto en los resultados esperados, para ello se deben establecer las siguientes actividades:

- Describir el riesgo
- Definir su posible impacto o consecuencias
- Dar una probabilidad de ocurrencia
- Analizar las causas raíz del problema potencial
- Definir y divulgar el plan de acción
- Evaluar los resultados