

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	1 de 10

1. OBJETIVO

Velar por la calidad de los servicios prestados por parte de SysCafé, mediante la realización de investigaciones de casos especiales, muestreo de áreas y seguimiento a clientes nuevos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a las siguientes actividades:

Muestreo de áreas

- **Soporte técnico:**
Realizar muestreos aleatorios de las calificaciones de servicio otorgadas por los usuarios a los funcionarios SysCafé, con el fin de evaluar la calidad de la atención prestada.
- **Desarrollo:**
Realizar muestreos aleatorios con el propósito de verificar tiempos de respuesta y la correcta aplicación del procedimiento de desarrollo.
- **Comercial:**
Realizar muestreos aleatorios con el propósito de verificar el cumplimiento del procedimiento de contrato de mantenimiento.
Realizar muestreo aleatorio de prospectos para evaluar oportunidades de mejora desde el primer acercamiento con el usuario.

Seguimiento a Clientes Nuevos:

- Verificar que la información proporcionada sea precisa y completa en la etapa de preventa de acuerdo con la necesidad del usuario.
- Verificar el cumplimiento del procedimiento de implementación del software SysCafé.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios nuevos con la experiencia de compra y el servicio técnico recibido.

Investigación de Casos Especiales:

- Realizar investigación de casos especiales para determinar responsabilidades de SysCafé ante novedades e inconformidades reportadas por áreas transversales y/o por los propios usuarios; según sea el caso.
- Realizar diagnóstico de las responsabilidades que competen a SysCafé y/o usuario; e identificar oportunidades de mejora.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	2 de 10

3. RESPONSABLES

Director (a) de Investigación y Desarrollo
Analista Control de Calidad

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Casos Especiales:** son aquellos que se presentan por inconformidad justificada por parte de los clientes. Se aceptan los no justificados cuando sean por derechos de petición.
- **Clientes nuevos:** corresponde a los clientes que hayan cumplido 3 meses, contados a partir de la fecha de instalación del software y se encuentren recibiendo servicio soporte.
- **Muestreo de área:** consiste en tomar algunos registros de actividades de cada área para revisión de las mismas frente al servicio.
- **Control de calidad:** labor que se desarrolla para velar por el cumplimiento de procedimiento ISO de cada área y para identificar oportunidades de mejora.
- **CRM-Licencias:** herramienta utilizada para consultar información de gestión de clientes y registrar las actividades realizadas por parte de los colaboradores SysCafé.
- **Seguimiento:** es la continuidad de un actividad aperturada que se encuentra activo.

5. POLÍTICAS

- Registrar todas las actividades en el CRM-Licencias, con base al procedimientos estandar del área.
- Realizar seguimiento a la prestación del servicio por conceptos de clientes nuevos, casos especiales y muestreo de áreas.
- Analizar cada caso y generar diagnostico de servicio prestado por el personal SysCafé.
- Los casos especiales que lleguen la última semana de cada mes, se reportará en el informe del mes siguiente.
- Los requerimientos serán atendidos con base a la criticidad, priorizando del nivel **Prioritario** al nivel **Alto**.
- Los requerimientos que tengan la misma criticidad, se atenderán por orden de llegada; salvo cuando la alta gerencia disponga de una prioridad diferente.
- Todos los diagnosticos realizados por el Analista Control de Calidad deben ser socializados con el Director de área.
- En los casos en que se diagnostica falta leve acumulada o falta grave, se comunicará a Talento Humano área responsable del proceso disciplinario.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

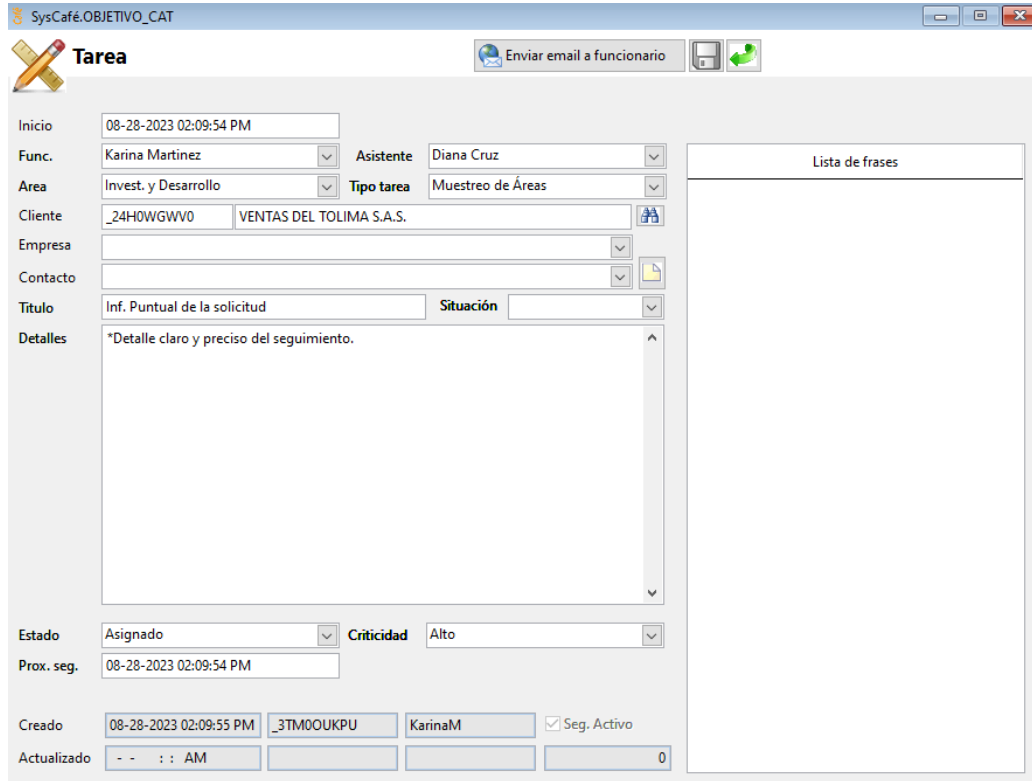
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	3 de 10

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la ejecución del procedimiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

Registro del requerimiento

En este espacio se debe registrar la solicitud del requerimiento a través del CRM licencias por el acceso directo denominado **“Seguimiento”**.



(Imagen ejemplo)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	4 de 10

El registro debe contener la siguiente información:

Fecha de inicio	Fecha asignada por el CRM licencias.
Funcionario	Asignar – Director (a) de Investigación y Desarrollo
Asistente	Persona que registró el requerimiento y/o realizará el seguimiento.
Área	Asignar -Investigación y Desarrollo-
Tipo de tarea	Cliente nuevo: Corresponde a la investigación que se realiza a los clientes nuevos de la empresa. Muestreo de áreas: Corresponde a la labor investigativa del muestro de áreas a todas las áreas de la empresa. Inv. Servicio al Cliente: Corresponde a la investigación de casos especiales que son escalados de las áreas transversales de la empresa, Alta Gerencia y/o solicitados por la Líder De Área De Investigación Y Desarrollo. Investigación: Corresponde a labores de investigación que no estén inmersas en las anteriores tareas. Documentación: Informe mensual y afines.
Subárea	Control de Calidad
Usuario – Empresa	Para requerimientos internos asociar SYSCAFE y externos el nombre del USUARIO.
Título	Nombre resumido del requerimiento Casos Especiales: C.E – (Tema puntual) Muestreo de Áreas: Muestreo de (nombre del área) – (mes año) Clientes Nuevos: Cliente Nuevo – (mes año)
Detalles	Debe contener: - Descripción de cada caso - Observaciones adicionales (opcional)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	5 de 10

Estado	-Asignado: Se usa en primera instancia para delegar la actividad. -Indagación: Investigación y recopilación detallada para dar apertura a cada caso. -Encuesta: Se usa solo para aplicar a los clientes nuevos. -Conclusión: Detallar la información con base a cada caso atendido. -Observaciones: Es opcional y se diligencia para complementar la actividad. -Cerrado exitoso: Se cierra actividad cuando no haya pendientes de parte de SysCafé con el usuario. -Cerrado sin éxito: Se cierra actividad sin éxito porque no se logró el objetivo de este.
Críticidad	Seleccionar entre las opciones según sea el caso: - Prioritario: Todos los casos especiales son tipo prioritario porque se deben atender dentro del periodo. - Alto: Para solicitudes que pueden ser planificadas y requieren ser gestionados prontamente como: clientes nuevos y muestreos de áreas.
Próximo Seguimiento	Fecha en la que se dará continuidad con el seguimiento.

Ejecución de la actividad

Para la ejecución de cada caso ya sea por **cliente nuevo**, **muestreo de áreas** y **casos especiales** se debe tener en cuenta lo siguiente:

6.1 Seguimiento de CLIENTE NUEVO por la prestación de servicio realizada por parte del personal SysCafé

Debe generar un informe de clientes nuevos desde el CRM licencias por la ruta: Informes/Informes comerciales/Cientes nuevos. Seleccionar el periodo trimestre vencido del periodo a ejecutar la actividad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	6 de 10

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1.	Registro de la actividad: Debe crear seguimiento por cada cliente donde el funcionario es el director de área y el asistente debe ser el funcionario de control de calidad.	Analista Control de Calidad.	CRM Licencias - Seguimientos
2.	Asignación de la actividad: Solo ocurre cuando es asignado por las áreas transversales al área de Investigación y Desarrollo.	Director (a) de Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Seguimientos
3.	Análisis y revisión del tema Tan pronto este asignado el seguimiento se procede a: - Realizar el cambio de estado “Indagación”. - Consultar la agenda y seguimientos en el CRM-Licencias para recopilación de datos. - Realizar gestión para aplicar “Encuestas”	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos
4.	Conclusión Se debe concluir con la siguiente estructura: - Resultado de las encuestas aplicadas - Hallazgos de comercial, implementación y soporte - Retroalimentación	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos
5.	Cierre del seguimiento: Será cerrado una vez se confirme que no haya quedado pendientes por parte de SysCafé con el usuario.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos

6.2 Seguimiento de MUESTREO de ÁREAS para velar por el cumplimiento del procedimiento ISO de cada área, así como aspectos a mejorar en la prestación del servicio.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	7 de 10

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1.	Registro de la actividad: Debe crear seguimiento por cada cliente donde el funcionario es el director de área y el asistente debe ser el funcionario de control de calidad.	Analista Control de Calidad.	CRM Licencias - Seguimientos
2.	Asignación de la actividad: Solo ocurre cuando es asignado por las áreas transversales al área de Investigación y Desarrollo.	Director (a) de Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Seguimientos
3.	Análisis y revisión del tema Tan pronto este asignado el seguimiento se procede a: - Realizar el cambio de estado “Indagación”. - Consultar la agenda y seguimientos en el CRM-Licencias para recopilación de datos. - Revisar sesiones virtuales soporte y escuchar grabaciones telefónicas cuando haya lugar. - Aplicar el método de “Observación” para recopilar datos respecto al servicio que se esté prestando.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos
4.	Conclusión Área comercial: - Renovaciones exitosas: Describir si hubo o no cumplimiento del procedimiento. - Renovaciones no exitosas: Describir el motivo como: No han tomado la decisión, liquidación de la empresa, costos muy altos o cambiaron el software. Ventas no efectivas: -Periodo trimestre vencido.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	8 de 10

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	-Recibir informe trimestral por parte del encargado SIG Área Soporte: -Periodo 2 meses vencidos. -Identificar el motivo que conlleva a una calificación baja, ya sea por demora en el servicio, errores del sistema y conocimiento de consultores. -Describir las observaciones identificadas en la prestación del servicio. Área Desarrollo: -Periodo mes vencido. -Identificar que el tiempo del requerimiento sea con base a las políticas del área, así como la aplicación de conductos.		
5.	Cierre del seguimiento: Será cerrado una vez culmine la actividad.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos

6.3 Seguimiento de CASOS ESPECIALES cuando se presente inconformidades justificadas de los usuarios.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1.	Solicitud y/o registro de la actividad: El requerimiento lo debe registrar inicialmente los líderes de área y asistente de gerencia. Nota: Lo registrará la analista control de calidad por indicaciones de la alta gerencia o director de investigación.	Líderes de área, Asistente de gerencia y/o Analista Control de Calidad.	CRM Licencias - Seguimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	9 de 10

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
2.	Asignación de la actividad: Ocurre cuando es asignado por las áreas transversales al área de Investigación y Desarrollo.	Director (a) de Investigación y Desarrollo	CRM Licencias - Seguimientos
3.	Análisis y revisión del tema Tan pronto este asignado el seguimiento se procede a: - Realizar el cambio de estado “Indagación”. - Consultar la agenda y seguimientos en el CRM-Licencias para recopilación de datos. - Revisar sesiones virtuales soporte y escuchar grabaciones telefónicas cuando haya lugar. - Llamar al usuario cuando se considere necesario para el diagnóstico del caso.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos
4.	Conclusión: Debe contener la siguiente información: *Origen de la novedad: Detallar el motivo de cada caso. *Áreas involucradas: Describir área y responsables. *Responsabilidad usuario: SI/NO *Responsabilidad SysCafé: SI/NO *Requerimientos Desarrollados: SI/NO *Hallazgos: casos identificados que detallen la responsabilidad del usuario y/o SysCafé. *Retroalimentación: Segmentar por áreas las sugerencias de parte de control de calidad a las áreas de la empresa -Observaciones: Es opcional y se diligencia para complementar la actividad.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos
5.	Cierre del seguimiento: Será cerrado una vez culmine la actividad y no haya pendientes de SysCafé con el usuario.	Analista Control de Calidad	CRM Licencias - Seguimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD		Fecha de aprobación:	04-03-2024
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-008	Página:	10 de 10

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
01	01	24	2024	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Directora de Investigación y Desarrollo
2	04	15	2024	Descripción del tipo de tarea e inclusión de subárea.	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Directora de Investigación

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA