

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 1 de 50

SYSCAFÉ S.A.S

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

2025

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 2 de 50

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
0. INTRODUCCIÓN	6
1. ALCANCE	6
2. MARCO DE REFERENCIA	6
3. INTEGRACIÓN DE LAS NORMAS	6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto (ISO 9001)	7
4.1. Conocimiento de la Organización y de su Contexto (ISO 27001)	7
4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto (ISO 20000-1)	7
4.1.1 Clasificación de la Información	9
4.1.2. Etiquetado de la Información	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 9001)	10
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 27001)	10
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 20000-1)	10
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001)	11
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información (ISO 27001)	11
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios (ISO 20000-1)	11
4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos (ISO 9001)	12
4.4 Sistema de gestión de la seguridad de la información (ISO 27001)	12
4.4 Sistema de Gestión de Servicios (ISO 20000-1)	12
5. LIDERAZGO	15
5.1 Liderazgo y compromiso (ISO 9001)	15
5.1 Liderazgo y compromiso (ISO 27001)	15
5.1 Liderazgo y compromiso (ISO 20000-1)	15
5.2 Política (ISO 9001)	17

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 3 de 50

5.2	Política (ISO 27001)	17
5.2	Política (ISO 20000-1)	17
	Comunicación de la política de la calidad y de gestión del servicio	17
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO 9001)	18
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO 27001)	18
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO 20000-1).....	18
6.	PLANIFICACIÓN.....	19
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades (ISO 9001)	19
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades (ISO 27001).....	19
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades (ISO 20000-1)	19
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (ISO 9001)	20
6.2	Objetivos de seguridad de la información y planes para lograrlos (ISO 27001)	20
6.2	Objetivos de la gestión del servicio y planificación para lograrlos (ISO 20000-1)	20
6.3	Planificación de los cambios (ISO 9001).....	22
6.3	N/A (ISO 27001)	22
6.3	Planificar el Sistema de Gestión del Servicio (ISO 20000-1)	22
7.	APOYO (ISO 9001) 7. SOPORTE (ISO 27001) 7. SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (ISO 20000-1)	23
7.1	Recursos (ISO 9001).....	23
7.1	Recursos (ISO 27001)	23
7.1	Recursos (ISO 20000-1)	23
7.2	Competencia (ISO 9001).....	25
7.2	Competencia (ISO 27001)	25
7.2	Competencia (ISO 20000-1)	25
7.3	Toma de Conciencia (ISO 9001)	25
7.3	Toma de conciencia (ISO 27001).....	25
7.3	Toma de conciencia (ISO 20000-1).....	25
7.4	Comunicación (ISO 9001)	26
7.4	Comunicación (ISO 27001)	26

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 4 de 50

7.4 Comunicación (ISO 20000-1)	26
7.5 Información documentada (ISO 9001)	26
7.5 Información documentada (ISO 27001).....	26
7.5 Información documentada (ISO 20000-1).....	26
7.6 N/A (ISO 9001).....	28
7.6 N/A (ISO 27001).....	28
7.6 Conocimiento (ISO 20000-1)	28
8. OPERACIÓN	29
8.1 Planificación y control operacional (ISO 9001)	29
8.1 Planificación y control operacional (ISO 27001).....	29
8.1 Planificación y control operacional (ISO 20000-1).....	29
8.2 Requisitos para los productos y servicios (ISO 9001).....	30
8.2 Valoración de riesgos de la seguridad de la información (ISO 27001).....	30
8.2 Portafolio de Servicios (ISO 20000-1).....	30
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (ISO 9001)	32
8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información (ISO 27001)	32
8.3 Relaciones y Acuerdos (ISO 20000-1).....	32
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (ISO 9001).....	36
8.4. N/A (ISO 27001)	36
8.4. Oferta y Demanda (ISO 20000-1).....	36
8.5 Producción y provisión del servicio (ISO 9001)	38
8.5. N/A (ISO 27001)	38
8.5. Diseño, construcción y transición del servicio (ISO 20000-1)	38
8.6 Liberación de los productos y servicios (ISO 9001)	40
8.6. N/A (ISO 27001)	40
8.6. Resolución y cumplimiento (ISO 20000-1).....	40
8.7 De las salidas no conformes (ISO 9001).....	41
8.7 N/A (ISO 27001).....	41
8.7 Aseguramiento del Servicio (ISO 20000-1)	41

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 5 de 50

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	43
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (ISO 9001)	43
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (ISO 27001)	43
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (ISO 20000-1)	43
9.2 Auditoría interna (ISO 9001)	44
9.2 Auditoría interna (ISO 27001)	44
9.2 Auditoría interna (ISO 20000-1)	44
9.3 Revisión por la dirección (ISO 9001)	45
9.3 Revisión por la dirección (ISO 27001)	45
9.3 Revisión por la dirección (ISO 20000-1)	45
9.4 N/A (ISO 9001)	46
9.4 N/A (ISO 27001)	46
9.4 Presentación de Informes de Servicios (ISO 20000-1)	46
10. MEJORA	47
10.1 Generalidades (ISO 9001)	47
10.1 N/A (ISO 27001)	47
10.2 No conformidad y acción correctiva (ISO 9001)	47
10.1 No conformidad y acción correctiva (ISO 27001)	47
10.1 No conformidades y acciones correctivas (ISO 20000-1)	47
10.3 Mejora continua (ISO 9001)	48
10.2 Mejora continua (ISO 27001)	48
10.2 Mejora continua (ISO 20000-1)	48
11. Control de cambios	49

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 6 de 50

0. INTRODUCCIÓN

Este documento establece el compromiso de **SysCafé SAS** para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su Sistema Integrado de Gestión (SIG) que se compone de los sistemas de gestión de calidad, sistema de gestión de seguridad de la información y sistema de gestión de servicios, de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO-IEC 27001:2022 e ISO-IEC 20000-1:2018 en sus versiones vigentes.

1. ALCANCE

Los lineamientos contenidos en el presente documento se aplican a los sistemas de gestión de calidad, de seguridad de la información y de servicios. En tal sentido, se ha estructurado de manera que permita conocer el cómo **SysCafé SAS** pretende dar atención a cada uno de los numerales de las normas relacionadas con estos sistemas de gestión.

2. MARCO DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9001:2015
- Norma NTC-ISO-IEC 27001:2022
- Norma NTC-ISO-IEC 20000-1:2018

3. INTEGRACIÓN DE LAS NORMAS

Partiendo del punto que las normas ISO comparten una estructura base en común, capítulos idénticos, numerales, títulos de los numerales, entre otros; lo que hace más fácil la integración de las mismas, se ha considerado estructurar este manual con el objeto de tomar como punto de partida la norma ISO 9001 toda vez que, relaciona de una manera más amplia los requisitos comunes con las normas ISO 27001 e ISO 20000-1, por tal razón la mayoría de los requisitos son redactados tomando como referencia la norma ISO 9001.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 7 de 50

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto (ISO 9001)

4.1. Conocimiento de la Organización y de su Contexto (ISO 27001)

4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto (ISO 20000-1)

SysCafé SAS Somos una empresa 100% tolimense, con más de dos décadas de experiencia en el mercado, desarrollamos y comercializamos Software Contable y de Facturación Electrónica, eficiente, diseñado para pequeñas, medianas y grandes empresas tanto públicas como privadas. Garantizamos una gestión contable y financiera óptima mediante altos estándares de calidad.

SysCafé S.A.S, a lo largo de nuestros veintiséis años de operaciones en la ciudad, tenemos un potencial inmenso de usuarios, quienes han visto en nuestro software, una herramienta óptima para la sistematización de los procesos de sus organizaciones, convirtiéndose ésta, en una poderosa herramienta administrativa para una efectiva toma de decisiones. Por sus diferentes características; como estar desarrollado en plataforma de última generación, integrado en línea y tiempo real a la contabilidad, seguridad y ante todo su entorno amigable y fácil de usar es la solución a su alcance.

- Dirección Ibagué: Barrio San Francisco calle 109 20sur-100, Ibagué Tolima
- Número telefónico: PBX 601-9189888 y 333-6236666
- Página Web: www.syscafe.com

MISIÓN

Desarrollar y comercializar Software de gestión empresarial que, mediante la implementación de altos estándares de calidad, garantice la optimización y mejora en la gestión de los procesos contables y financieros de los diferentes tipos de organizaciones, en cumplimiento de requerimientos de fiscalización tributaria.

VISIÓN

Para el año 2030, ser reconocida en Colombia como una organización líder que brinda soluciones tecnológicas para las áreas contables y comerciales, a través de nuestros productos y servicios desarrollados bajo parámetros de calidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 8 de 50

VALORES

- **Excelencia**
Los productos de SysCafé S.A.S están pensados para lograr la efectividad organizacional.
- **Responsabilidad**
Cumplimos con las obligaciones contraídas con nuestros usuarios y estos a su vez harán parte de la familia SysCafé SAS.
- **Compromiso**
Nuestra organización asume el reto de ayudar a que las organizaciones logren sus objetivos en forma eficiente y eficaz.

FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

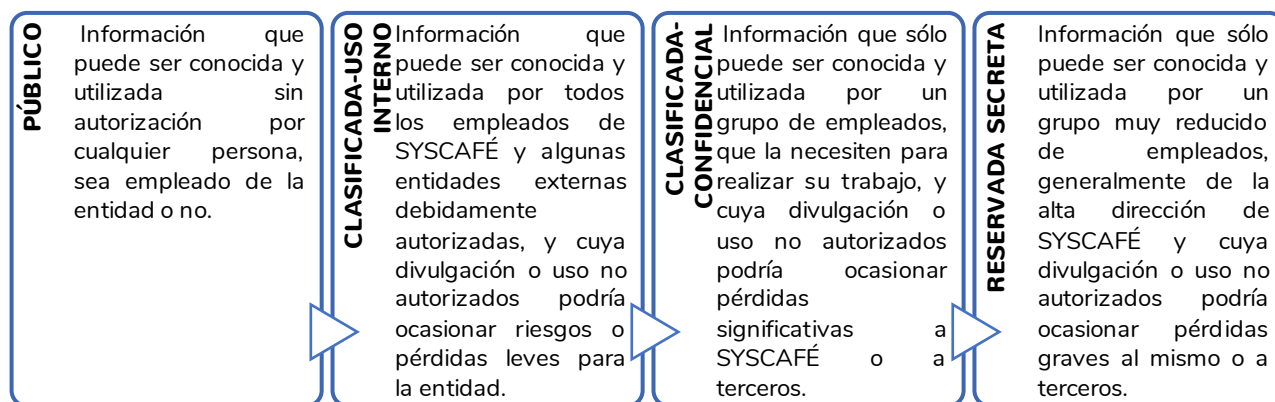
Para nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) se han identificado los siguientes factores internos y externos:

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
• Estrategia comercial • Cultura organizacional • Políticas y procesos • Ciclo de vida los servicios y procesos • Cambio climático	• Clientes • Proveedores • Competencia • Mercado • Gobierno • Aspectos legales y ambientales

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 9 de 50

4.1.1 Clasificación de la Información



4.1.2. Etiquetado de la Información

El etiquetado de la información se da de acuerdo con la clasificación de la información y por medio de los diferentes controles que se han adoptado se realiza su control y gestión. Se cuenta con un conjunto de herramientas que permiten la identificación, clasificación y protección de la información considerada como reservada-secreta, especialmente.

Se cuenta con la definición y despliegue de políticas de control de acceso a la información y se han establecido controles que se despliegan de acuerdo con nuestras necesidades para proteger la información clasificada como reservada-secreta.

En algunos casos se gestionan las jerarquías de acceso a la información que reposa en los diferentes servidores. Se cuenta con procesos de autenticación (verificación de la identidad) y autorización (verificación de los permisos) para el acceso a la información acordes a las funciones y responsabilidades sobre la misma, y cuentan con una administración centralizada.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 10 de 50

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 9001)

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 27001)

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 20000-1)

Por medio del análisis de necesidades y expectativas que se presentan a continuación para las partes interesadas internas y eternas, se indica cuáles de las necesidades relevantes de las partes interesadas serán abordadas a través del SGSI.

PARTES INTERESADAS INTERNAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
SOCIOS	Rentabilidad. Sustentabilidad del negocio en el tiempo. Cumplimiento legal y normativo. Información para la toma de decisiones. Maximización del valor de la compañía. Identificar impactos ambientales aplicables Prevenir la fuga de información (Abordado por SGSI)	Reconocimiento en el mercado. Disponer de información confiable (Abordado SGSI) Mayor consumo de los servicios ofrecidos Atención y disminución del impacto ambiental
EMPLEADOS	Cumplimiento contractual. Equidad y respeto. Protección de los datos personales (Abordado SGSI). Cumplimiento legal (Abordado SGSI). Procesos claros y bien estructurados (Abordado SGSI) Conocimiento en los sistemas de gestión y aspectos ambientales	Estabilidad laboral. Crecimiento profesional. Reconocimiento laboral. Facilidad en la ejecución de sus servicios Adquisición de conocimiento en los sistemas de gestión y aspectos ambientales (Abordado SGSI)
PROCESOS	Claridad en sus contenidos. Líderes capacitados. Protección de la información (Abordado SGSI). Cumplimiento de los objetivos de los procesos.	Mejora continua Integralidad de los procesos (Abordado SGSI) Mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 11 de 50

	Incluir manejo del impacto ambiental que sea aplicable	
--	--	--

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
CLIENTES	Cumplimiento de acuerdos contractuales. Servicios prestados con calidad. Cumplimiento de los niveles de seguridad de la información (Abordado SGSI)	Calidad y continuidad en los servicios Precios razonables Atención oportuna de requerimientos Seguridad de la información (Abordado SGSI) Atención y disminución del impacto ambiental
PROVEEDORES	Cumplimiento de los aspectos contractuales. Seguridad de la información contractual (Abordado SGSI)	Continuidad de los contratos
GOBIERNO	Cumplimiento de las leyes en materia de los servicios prestados, la seguridad de la información y el impacto ambiental (Abordado SGSI)	Entrega de información oportuna (Abordado SGSI). Cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001)

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información (ISO 27001)

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios (ISO 20000-1)

- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)**

Sistema de gestión de la calidad para los procesos de diseño, desarrollo, comercialización y soporte del Software SysCafé y el servicio como proveedor tecnológico de facturación electrónica.

- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001)**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 12 de 50

Sistema de gestión de seguridad de la información para la emisión, comercialización, recepción, circulación de facturación electrónica y el diseño, desarrollo, comercialización y soporte del Software SysCafé, de acuerdo con la [Declaración de Aplicabilidad](#) actualizada.

- **Sistema de Gestión de Servicios (ISO 20000-1)**

Sistema de gestión de servicios para los procesos de diseño, desarrollo, comercialización y soporte de los servicios de Software SysCafé y de facturación electrónica, prestados desde nuestras oficinas y en el marco administrativo y tecnológico de SysCafé SAS.

4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos (ISO 9001)

4.4 Sistema de gestión de la seguridad de la información (ISO 27001)

4.4 Sistema de Gestión de Servicios (ISO 20000-1)

SysCafé SAS ha determinado establecer, documentar, implementar y mantener su Sistema Integrado de Gestión y mejora continuamente su efectividad, de conformidad con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000-1 que se encuentran vigentes.

En el marco legal **SysCafé SAS** en cumplimiento de su misión, se encuentra regulada por la leyes y normas vigentes las cuales se documentaron en la Matriz Legal ([GGE-REG-001](#)).

Por medio del Mapa de Operación por Procesos se identifican los procesos necesarios para a tender los lineamientos de cada norma y se incluyen sus interacciones.

Nuestro sistema integrado de gestión (calidad, seguridad de la información y gestión de servicios) se centra en el modelo de Operación por Procesos y la interrelación de cada uno de los procesos se establece en el Mapa de Operación por Procesos. En relación con el mapa de operación por procesos se ha definido el siguiente:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 13 de 50



Gestión Estratégica. Su objetivo es establecer los lineamientos y políticas que conduzcan a lograr los objetivos acordes con la visión y misión de la organización. Se compone del Plan Estratégico ([GGE-PLA-003](#)), el Plan de Disponibilidad y Continuidad del Negocio ([GSI-PLA-001](#)) y los procedimientos de Revisión por la Dirección ([GGE-PRC-001](#)), Planeación Estratégica ([GGE-PRC-002](#)), Procedimiento de tratamiento de no conformidades y acciones correctivas ([GGE-PRC-003](#)), Auditorías Internas ([GGE-PRC-004](#)), procedimiento de investigación de normatividad y tendencias ([GGE-PRC-005](#)), procedimiento gestión de marketing([GGE-PRC-006](#)), el procedimiento de base de conocimiento ([GGE-PRC-007](#)), Procedimiento de Evaluación ([GGE-PRC-009](#)).

Gestión de Tecnología y de Seguridad de la Información. Su objetivo es Implementar actividades que permitan gestionar los riesgos inherentes para garantizar la seguridad de la plataforma tecnológica y servicios informáticos de SysCafé, para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Organización. Se compone de 16 procedimientos que describen la administración de los activos de información ([GSI-PRC-001](#) y [GSI-PRC-002](#)), gestión de riesgos e incidentes ([GGE-PRC-010](#) y [GSI-PRC-004](#)), la seguridad de las redes y las operaciones ([GSI-PRC-005](#), [GSI-PRC-006](#),[GSI-PRC-007](#), [GSI-PRC-008](#) y [GSI-PRC-009](#)), el mantenimiento y seguridad de equipos ([GSI-PRC-010](#), [GSI-PRC-011](#)), la seguridad física y del entorno ([GSI-PRC-012](#)), el control de

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 14 de 50

acceso y seguridad de las redes ([GSI-PRC-013](#) y [GSI-PRC-014](#)), y el monitoreo y control del Sistema de Gestión de la Seguridad de la información ([GSI-PRC-016](#)).

Desarrollo de Software. Su objetivo es crear y mantener los productos que comercializa la organización, en atención al portafolio de servicios. Se compone del procedimiento de Gestión de Desarrollo ([DDS-PRC-001](#)) y Procedimiento De Gestión De Cambios, Versiones e Implementaciones ([DDS-PRC-002](#)), Procedimiento de Atención de Aliados en Apoyo Técnico [DDS-PRC-003](#)

Soporte Técnico. Se compone de los procedimientos de Procedimiento de Gestión de Servicios [DST-PRC-011](#), Procedimiento de Gestión de Incidentes [DST-PRC-013](#), Procedimiento de Gestión de Problemas [DST-PRC-014](#), Procedimiento de Gestión de Informes [DST-PRC-015](#)

Gestión Comercial. Su objetivo es el de gestionar el crecimiento comercial para la continuidad del negocio. Se preocupa por el dimensionamiento de la demanda de los servicios por medio de la gestión de la demanda. Se compone principalmente del Procedimiento de Gestión Comercial [DCM-PRC-001](#) y sus anexos.

Gestión del Talento Humano. Este proceso tiene como objetivo planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la provisión y desarrollo del talento humano, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de SysCafé. Se compone de los procedimientos de Gestión del Talento Humano [GTH-PRC-001](#) , Disciplinario [GTH-PRC-002](#) , Trabajo en Casa y/o Teletrabajo [GTH-PRC-003](#) y sus anexos.

Gestión Administrativa, Financiera y Contable. Este proceso tiene como objetivo coordinar, validar, organizar y velar por el adecuado reporte de la información contable y fiscal de la organización, dando cumplimiento a las políticas administrativas y de los entes de control estatal, para la presentación de los estados financieros y la toma de decisiones por parte de la administración. Se compone de los procedimientos de Compras [GAF-PRC-001](#) y Gestión Contable [GAF-PRC-002](#).

Gestión Documental. Su objetivo es planear, administrar, implementar y mantener la documentación de SysCafé en su soporte físico y electrónico dentro de las tres fases de archivo, que permita la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, en los diferentes procesos de la organización. Se compone del Programa de Gestión Documental

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 15 de 50

[\(GID-PRG-001\)](#), los procedimientos de Control de Información Documentada [\(GID-PRC-001\)](#) y sus anexos.

5. LIDERAZGO

- 5.1 Liderazgo y compromiso (ISO 9001)
- 5.1 Liderazgo y compromiso (ISO 27001)
- 5.1 Liderazgo y compromiso (ISO 20000-1)

La alta dirección de **SysCafé SAS** proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de los Sistemas de Gestión, así como la mejora continua y de su eficacia mediante las siguientes acciones:

- a) Mediante el procedimiento de Revisión por la Dirección [\(GGE-PRC-001\)](#) se asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia de los sistemas de gestión.
- b) Se ha establecido la política integral de gestión ([numeral 5.2 de este manual](#)) y los objetivos organizacionales de los sistemas de gestión ([numeral 6.2 de este manual](#)), y éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Se ha determinado la integración de los requisitos de los sistemas de gestión en los procesos de negocio de la organización.
- d) Mediante la metodología de riesgos se promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Mediante el proceso de gestión financiera se busca asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para los sistemas de gestión.
- f) Se ha comunicado la importancia de una gestión de la calidad, seguridad y de servicios, eficaz y conforme con los requisitos de los sistemas de gestión y los requisitos de los servicios.
- g) Mediante el seguimiento y control de los procesos y la validación de los indicadores de gestión se asegura que los sistemas de gestión logren los resultados previstos, el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios, así como las obligaciones contractuales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 16 de 50

h) Mediante los roles y responsabilidades establecidos se compromete, dirige y apoya a los empleados, para contribuir a la eficacia de los sistemas de gestión.

i) Se considera la mejora continua como parte de todos los procesos.

j) Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

k) Asegurando que el plan de gestión del servicio se crea, se implementa y se mantiene para apoyar la política de gestión del servicio, el logro de los objetivos de la gestión del servicio y el cumplimiento de los requisitos del servicio.

l) Asegurando que se asignen los niveles apropiados de autoridad para tomar decisiones relacionadas con el SGS y los servicios.

m) Asegurando que se determine qué constituye valor para la organización y para sus clientes.

n) Asegurando que haya control de otras partes involucradas en el ciclo de vida del servicio.

o) Asegurando que el Sistema Integrado de Gestión -SIG- logre sus resultados previstos.

p) Dirigiendo y apoyando a las personas para que contribuyan a la eficacia del SIG

En cuanto al enfoque hacia el cliente, la alta dirección de **SysCafé SAS** proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente por medio de:

a) Mediante los procesos de ventas de licencias nuevas, renovación de contratos de mantenimiento, venta sector oficial, facturación electrónica; se determina y se da cumplimiento a los requisitos de los clientes y los requisitos de ley aplicables.

b) Mediante los procesos de gestión de desarrollo, gestión de infraestructura y facturación electrónica, se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos de software y servicios con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 17 de 50

c) Mediante el proceso de Soporte se mantiene el enfoque en la solución de requerimientos e incidentes que se puedan presentar con nuestros productos de software y servicios que permitan el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política (ISO 9001)
5.2 Política (ISO 27001)
5.2 Política (ISO 20000-1)

En el marco de nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) se ha determinado la siguiente Política General de los Sistemas de Gestión:

La Alta Dirección de “SYSCAFÉ S.A.S, se compromete con la implementación de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información y Gestión de Servicios, con el objeto de establecer un alto nivel de confianza enmarcado en el cumplimiento de la necesidades y expectativas de los clientes, grupos de interés y las leyes, en concordancia con la misión y visión de la entidad, la gestión de los procesos, los requisitos de los servicios y los riesgos, que permita responder por la calidad, los objetivos de los servicios, la integridad, confidencialidad y la disponibilidad, de la información y el mejoramiento continuo”.

Comunicación de la política de la calidad y de gestión del servicio

La política general de los sistemas de gestión está disponible en nuestro sistema de información y se ha documentado y comunicado por medio de correos electrónicos y diferentes publicaciones. Mediante las jornadas de inducción y reinducción se busca su entendimiento y aplicación dentro de la organización y se da a conocer a las partes interesadas por medio de mensajes de correo electrónico y de los acuerdos contractuales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 18 de 50

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO 9001)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO 27001)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO 20000-1)

La alta Dirección a través del Sistema Integrado de Gestión definió roles y responsabilidades asociados a la calidad, seguridad de la información y gestión de los servicios, los cuales se han documentado en el registro denominado Perfil Ocupacional (GTH-FRT-013) y se han establecido políticas, directrices, procedimientos y acuerdos que definen las responsabilidades y funciones de los empleados con cada uno de los Sistemas de Gestión. Por medio del reglamento interno de trabajo se dictan lineamientos para el tratamiento de los aspectos relacionados con la gestión ambiental.

Como parte de la responsabilidad se ha asignado un representante por la alta Dirección de **SysCafé SAS** para el Sistema Integrado de Gestión y para los diferentes procesos, a quienes les corresponde informar a la alta dirección de manera periódica sobre el desempeño de los Sistemas de Gestión, se promueve el enfoque al cliente en toda la organización y se da el cumplimiento de los aspectos sugeridos en las normas ISO vigentes que integran dicho sistema.

Los roles, responsabilidades y autoridades a todo el personal de la organización se han comunicado por medio de las características que se dan a conocer de cada uno de los cargos en el proceso de selección y contratación, jornadas de inducción y reinducción, responsabilidades de cada uno de los perfiles ocupacionales, y por solicitud de los colaboradores mediante correo electrónico.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 19 de 50

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (ISO 9001)

6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades (ISO 27001)

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (ISO 20000-1)

Se ha determinado el Procedimiento de Gestión de Riesgos ([GGE-PRC-010](#)) por medio del cual se busca dar cumplimiento a los requisitos de las normas y cumplir con los requerimientos y necesidades de las partes interesadas, en concordancia con el contexto de la organización y el alcance definido para cada uno de los sistemas de gestión.

Este procedimiento contempla las actividades de identificación, clasificación, análisis, evaluación, valoración y monitoreo de riesgos y es aplicado por todos los procesos de SysCafé SAS. Abarca los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital asociados a los procesos institucionales y este hace parte constitutiva de la Política de Seguridad de la Información y es el mecanismo por el cual se hace operativa la declaración de las intenciones generales de la organización respecto a su gestión.

De otro lado, en el formato de Matriz De Identificación, Análisis, Evaluación y Respuesta a los Riesgos (GSI-FRT-006) se consolida el análisis y la gestión de riesgos y oportunidades. Como resultado del análisis de riesgos se genera el Plan de tratamiento de riesgos y oportunidades que contiene las actividades que se proponen para cumplir con la estrategia de gestión de los riesgos identificados.

La organización ha producido el documento denominado Declaración de Aplicabilidad para la Seguridad de la Información ([GSI-FRT-017](#)) que contiene los controles necesarios, las inclusiones y exclusiones de implementación, la justificación y el control establecido en relación con lo sugerido por el Anexo A de la Norma ISO 27001.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 20 de 50

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (ISO 9001)

6.2 Objetivos de seguridad de la información y planes para lograrlos (ISO 27001)

6.2 Objetivos de la gestión del servicio y planificación para lograrlos (ISO 20000-1)

Objetivo	Razón	Proceso Responsable	Evaluación
1. Proveer servicios de sistematización que satisfagan las necesidades de los clientes, con altos estándares de calidad y gestión.	Desarrollo de soluciones con los niveles de calidad establecidos y una excelente gestión de los servicios.	Desarrollo de Software	Numero de requerimientos cerrados del periodo / Numero de requerimientos registrados en el periodo. Numero de requerimientos cerrados entre 0 y 30 días / Numero de requerimiento *100
2. Cumplimiento de los requisitos de calidad por medio de la responsabilidad con que tratamos a todos nuestros clientes y un excelente servicio.	Mantener el nivel de satisfacción de nuestros clientes.		Se mide Mensual. Número de clientes satisfechos con el servicio/ Número de clientes que recibieron nuestro servicio *100
3.Desarrollar competencias y conciencia de los colaboradores relacionadas con la calidad, seguridad de la información y la gestión de los servicios.	Eficacia de las capacitaciones relacionadas con los servicios ofrecidos y los sistemas de gestión.	Gestión del Talento Humano	Se mide Mensual. Número de personas matriculadas en el curso ISO de la plataforma educativa instituto Virtual/ Número de personas certificadas en el curso ISO de la

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 21 de 50

Objetivo	Razón	Proceso Responsable	Evaluación
			plataforma virtual * 100
4. Asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de la organización y sus procesos por medio de la gestión de riesgos.	Llevar a cabo la gestión de los riesgos relacionados con el alcance de los sistemas de gestión	Líder de los Sistemas de Gestión	Se mide Mensual. Porcentaje de cumplimiento o avance del plan de mejoramiento adoptado.
5. Resolver de manera oportuna y eficaz las solicitudes de nuestros clientes.	Atención de solicitudes de los clientes	Gestión de Requerimientos-Área Técnica	Se mide Mensual. Número de solicitudes atendidos en forma eficaz y oportunamente/ Número de solicitudes *100
6. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con las solicitudes de carácter legal o contractual de nuestros clientes.	Resolver de manera oportuna y eficaz las solicitudes de carácter legal o contractual de nuestros clientes.	Gestión Jurídica	Mensual. Número derechos de petición atendidos/total de derechos de petición *100

Los objetivos de los sistemas de gestión se establecieron en los diferentes niveles de ejecución de los procesos de **SysCafé SAS** como se evidencia en la columna proceso responsable por medio del cual se monitorean y documentan los resultados. Estos indicadores se supervisan en relación con los objetivos y su periodicidad. Con los resultados se dictan cursos de acción para que el progreso sea hacia su consecución.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 22 de 50

6.3 Planificación de los cambios (ISO 9001)

6.3 N/A (ISO 27001)

6.3 Planificar el Sistema de Gestión del Servicio (ISO 20000-1)

La planificación de cambios en los sistemas de gestión se lleva a cabo por medio del procedimiento de Elaboración y Control de Información Documentada (GID-PRC-001) que presenta los aspectos relacionados con la planificación, ejecución y control de los cambios que puedan impactar cada uno de los sistemas de gestión y de acuerdo con los aspectos definidos en dicho procedimiento.

La planificación de cambios en los servicios para ISO 20000-1, se lleva a cabo por medio del Procedimiento de Procedimiento de Gestión de cambios versiones e implementaciones (DDS-PRC-002) el cual incluye actividades para registrar, clasificar, evaluar y aprobar las solicitudes de cambio o nuevos desarrollos. Este procedimiento considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad de los sistemas de gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Para la gestión de cambios de la Infraestructura de TI, relacionados especialmente con los ítems de configuración después de que éste haya sido ingresado al Inventario de Activos de Información y al aplicativo GLPI se realiza por medio del procedimiento de Gestión del Cambio (GSI-PRC-006).

En relación con el sistema de gestión de servicios, la organización ha creado, implementado y mantiene un Plan de Gestión del Servicio ([DST-PLA-001](#)). La planificación ha tenido en cuenta la política de gestión del servicio, los objetivos de la gestión del servicio, los riesgos y las oportunidades, los requisitos del servicio y los requisitos especificados en la norma.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 23 de 50

7. APOYO (ISO 9001) 7. SOPORTE (ISO 27001) 7. SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (ISO 20000-1)

7.1 Recursos (ISO 9001)

7.1 Recursos (ISO 27001)

7.1 Recursos (ISO 20000-1)

La Alta Dirección de **SysCafé SAS** está comprometida en apoyar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión para esto proporcionará los recursos humanos, técnicos, de información y financieros necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los Sistemas de Gestión, la operación y seguridad de los servicios para cumplir los requisitos del servicio y alcanzar los objetivos de los servicios. La planificación de estos recursos se materializa a través de la realización del presupuesto anual y su implementación. Así mismo lleva a cabo el monitoreo de los procesos para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes en cuanto a la calidad, gestión del servicio y seguridad de la información se cumplen, bajo los requisitos legales y regulatorios, así como las obligaciones contractuales.

Personas

SysCafé SAS se asegura de determinar y proporcionar los empleados necesarios para la implementación eficaz de los sistemas de gestión y el adecuado funcionamiento y control de los procesos y monitorea su desempeño en Evaluaciones de Desempeño realizadas en forma anual.

Infraestructura

SysCafé SAS ha determinado y proporciona la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Recursos de seguimiento y medición / Trazabilidad de las mediciones (Excluido para ISO 9001)

Los requisitos del apartado 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones no se consideran aplicables en nuestro sistema de gestión, debido a que la organización para proporcionar confianza en la validez de los resultados de las mediciones no se cuenta con equipos de medición que deban calibrarse, determinar su estado y protegerse contra ajustes, daño o deterioro.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 24 de 50

Conocimientos de la organización

SysCafé SAS ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos están directamente relacionados con los servicios prestados y se basan en conocimientos de buenas prácticas de los procesos de ventas, desarrollo de software y de soporte.

En la planeación estratégica se abordan las necesidades y tendencias cambiantes del negocio, por esto la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas por medio del proceso de Gestión del Talento Humano. Es así como los conocimientos se adquieren de fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; compartir conocimientos y experiencia; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios, entre otros); y en cuanto a las fuentes externas (por ejemplo, normas; cursos; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos, según sea el caso).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 25 de 50

7.2 Competencia (ISO 9001)

7.2 Competencia (ISO 27001)

7.2 Competencia (ISO 20000-1)

Por medio del proceso de Talento Humano se han determinado las habilidades y competencias requeridas para cada cargo y en función de los sistemas de gestión (calidad, seguridad de la información y gestión del servicio), las cuales se registran en el documento denominado Perfil Ocupacional (GTH-FRT-013), implementando planes de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones puntuales que se consideren necesarias.

7.3 Toma de Conciencia (ISO 9001)

7.3 Toma de conciencia (ISO 27001)

7.3 Toma de conciencia (ISO 20000-1)

Se han establecido los mecanismos y acciones necesarios para que los empleados sean conscientes de la política general de los sistemas de gestión, los objetivos, los servicios, su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de un mejor desempeño, las implicaciones de no cumplir los requisitos del SIG, los procesos de calidad y seguridad de la información.

Así mismo, se han considerado los aspectos relacionados el impacto ambiental que se puede generar producto de las labores diarias desarrolladas por cada proceso.

Se han desarrollado acciones que incluyen la socialización de la política general de los sistemas de gestión y de los aspectos que son aplicables a la gestión ambiental, por medio de publicaciones de mensajes en lugares clave de la organización, las inducciones, reinducciones, comunicaciones a través de correos electrónicos, intranet, objetivos y contenido de los sistemas de gestión, y finalmente, las auditorías internas y revisión por la Dirección.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 26 de 50

7.4 Comunicación (ISO 9001)

7.4 Comunicación (ISO 27001)

7.4 Comunicación (ISO 20000-1)

SysCafé SAS ha determinado el procedimiento de Comunicación Interna y Externa del Sistema Integrado de Gestión SIG ([GID-PRC-002](#)), donde se detallan por medio de una matriz de comunicaciones, donde se establece entre otros:

- sobre qué comunicar;
- cuando comunicar;
- con quién comunicarse;
- cómo comunicarse.

Esta matriz incluye los aspectos que son aplicables en relación con el impacto ambiental.

7.5 Información documentada (ISO 9001)

7.5 Información documentada (ISO 27001)

7.5 Información documentada (ISO 20000-1)

Para la gestión de los documentos que soportan el Sistema Integrado de Gestión se cuenta con la herramienta intranet y además se ha documentado el Procedimiento de Elaboración y Control de Información Documentada ([GID-PRC-001](#)). Con este procedimiento se da cumplimiento a los requerimientos de las normas en cuanto a:

- Elaboración, creación, actualización y revisión de documentos
- Control de la información documentada.
- Aprobación, Publicación y Difusión.
- Derogación de documentos.
- Cambios en las cuestiones significativas de los sistemas de gestión

La información documentada y el control de cambios para la documentación del Sistema Integrado de Gestión, incluye entre otros:

- a) El alcance del SIG;
- b) La política y los objetivos para la gestión de la calidad, gestión del servicio y de la seguridad de la información;
- c) El plan de gestión del servicio;

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 27 de 50

- d) La política de gestión del cambio, la política de seguridad de la información y los planes de continuidad del servicio;
- e) Los procesos del SIG;
- f) Los requisitos del servicio;
- g) El(los) catálogo(s) de servicios;
- h) El(los) acuerdo(s) de nivel de servicio;
- i) Los contratos con proveedores externos;
- j) Los acuerdos con proveedores internos o clientes que actúan como proveedores;
- k) Los procedimientos que se exigen en cada una de las normas;
- l) Los registros exigidos para demostrar evidencia de conformidad con los requisitos de este documento o con el SIG.

Creación y actualización

En el procedimiento indicado de control de documentos para la creación y actualización de la información documentada, la organización considero:

- La identificación y descripción de cada documento.
- El formato de letra y el formato de publicación que es en medio magnético
- La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.
- Control de la información documentada

La información documentada requerida por el Sistema Integrado de Gestión y por cada una de las normas se controla para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Así mismo, se incluyeron las actividades de:

- Distribución, acceso, recuperación y uso;
- Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización ha determinado como necesaria para la planificación y operación del Sistema Integrado de Gestión, obedece principalmente a los lineamientos de ley en la parte contable y de facturación electrónica, y las especificaciones para el desarrollo y actualización del software base; razón por la cual está se

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 28 de 50

ha identificado y se controla de acuerdo con nuestras necesidades. Así mismo, la información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.

7.6 N/A (ISO 9001)

7.6 N/A (ISO 27001)

7.6 Conocimiento (ISO 20000-1)

Para la prestación de los servicios y la generación de estos, se han determinado las competencias y el conocimiento que deben tener cada uno de los colaboradores y su registro se lleva a cabo en el documento denominado Perfil Ocupacional (GTH-FRT-013), para mantener o adquirir el conocimiento necesario se han implementado planes de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones puntuales que se consideren necesarias para mantener el conocimiento necesario que permita apoyar la operación de los Sistemas de gestión y los servicios. El conocimiento es pertinente, utilizable y está disponible para los colaboradores que lo necesiten para el normal desarrollo de sus funciones.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 29 de 50

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional (ISO 9001)

8.1 Planificación y control operacional (ISO 27001)

8.1 Planificación y control operacional (ISO 20000-1)

SysCafé SAS planifica, implementa y controla sus procesos con el objeto de determinar los requisitos de los productos y servicios, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento, y los criterios de aceptación de las salidas de esos procesos.

Cada uno de los procesos del mapa de procesos se planifica, implanta y controla con el objeto de cumplir sus requisitos, y para generar acciones en relación con la gestión de los riesgos, esto se logra por medio del establecimiento de las políticas y criterios en cada proceso y procedimiento y se aplican controles en los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión establecidos.

Se dispone de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.

La planificación y control operacional se puede observar en el documento denominado Plan de Gestión del Servicio ([DST-PLA-001](#)) por medio del cual se establecen los criterios de desempeño para los procesos con base en los requisitos de los servicios, el control de los procesos de acuerdo con los criterios de desempeño establecidos y la información documentada en la medida necesaria para tener confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y con las características de los servicios ofrecidos.

La planificación de cambios en los sistemas de gestión se lleva a cabo por medio del procedimiento de Elaboración y Control de Información Documentada (GID-PRC-001) que presenta los aspectos relacionados con la planificación, ejecución y control de los cambios que puedan impactar cada uno de los sistemas de gestión y de acuerdo con los aspectos definidos en dicho procedimiento.

No se ha considerado la ejecución de procesos externamente que estén relacionados con los productos y servicios.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 30 de 50

8.2 Requisitos para los productos y servicios (ISO 9001)

8.2 Valoración de riesgos de la seguridad de la información (ISO 27001)

8.2 Portafolio de Servicios (ISO 20000-1)

SysCafé SAS proporciona a los clientes la información relativa a los productos y servicios en forma clara, veraz y suficiente por medio del portafolio de productos publicado en la página web, la información suministrada por el proceso de ventas y las diferentes cotizaciones. Esta información se suministra a los clientes por medio de los contratos, vía web, publicidad y comunicaciones masivas. Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el desarrollo de software, regulación contable, financiera y de facturación electrónica.

En la planificación de los servicios se establecen los requisitos de los servicios están directamente relacionados con el desarrollo de software que se traduce en nuestro ERP Licencias que incluye los procesos de Facturación Electrónica.

La organización propone modificaciones a sus productos cuando se presentan cambios de ley, requerimientos de los clientes o nuevos desarrollos. Mediante el proceso de Gestión de Desarrollo se priorizan las solicitudes de cambio y las propuestas de servicios nuevos o modificados, para alinearse con las necesidades del negocio y con los objetivos de la gestión del servicio teniendo en cuenta los recursos disponibles.

La gestión de los servicios en la etapa posterior a la venta corresponde a los procesos de Soporte, con el acompañamiento del proceso de TI. También son estos departamentos los responsables de las acciones de contingencia que pudieran ser necesarias.

SysCafé SAS se asegura, a través de las revisiones por la Dirección, actividades de control y auditorías internas, de mantener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios dentro del alcance de los sistemas de gestión.

Más allá de los requisitos establecidos por contrato y aceptados por el cliente, en el momento de la solicitud del servicio pueden existir requisitos de cambio puntuales que son revisados, registrados y acordados con el cliente. A modo de ejemplo, horario, lugar de atención, etc. Estos requisitos se revisan y aprueban antes de la liberación del servicio, resolviendo las diferencias con los requisitos del cliente, en caso de que existieran.

En el documento denominado Plan de Gestión del Servicio ([DST-PLA-001](#)) se incluyen los aspectos relacionados con el Control de las partes involucradas en el ciclo de vida del servicio

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

SysCafé	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 31 de 50

con el objeto de revisar los requisitos especificados en la norma ISO 20000-1 y la prestación de los servicios.

La organización no ha considerado la selección de otras partes involucradas en el ciclo de vida del servicio, por lo tanto, no es necesario documentar los servicios prestados u operados por otras partes, los componentes del servicio que prestan u operan otras partes y los procesos o partes de ellos en el SGS de la organización, que son operados por otras partes.

La organización por medio de su mapa de operación por procesos ha integrado los procesos que ejecuta para cumplir con los requisitos de los servicios. De esta manera la organización coordina las actividades del ciclo de vida de los servicios, incluida la planificación, el diseño, la transición, la prestación y la mejora de estos.

En el desarrollo de los procesos directamente relacionados con los servicios se han definido y se aplican actividades para la medición y la evaluación del desempeño de los procesos, la medición y la evaluación de la eficacia de los servicios y de los componentes de los servicios para cumplir los requisitos de estos.

De otro lado, y en relación con la gestión de la seguridad de la información, el análisis de riesgos se desarrolla con base en una metodología propia que se documentó en el Procedimiento de Gestión de Riesgos ([GGI-PRC-010](#)) del cual se genera el formato de Matriz De Identificación, Análisis, Evaluación y Respuesta a los Riesgos (GSI-FRT-006) que consolida el análisis y la gestión de riesgos, finalizando en un plan en el plan de tratamiento de riesgos.

Gestión del catálogo de servicios (ISO 20000-1)

Por medio del catálogo de Servicios que se encuentra publicado en la página web de la organización (<https://syscafe.com/#>) se da a conocer a la organización, los clientes, los usuarios y otras partes interesadas, las características de los servicios.

La organización proporciona acceso a las partes apropiadas al catálogo de servicios a los clientes, usuarios y otras partes interesadas por medio de su página web <https://syscafe.com/#>.

Gestión de activos (ISO 20000-1)

Por medio de los procedimientos de Identificación de Activos ([GSI-PRC-001](#)) y Gestión de Activos ([GSI-PRC-002](#)) la organización se asegura de que los activos utilizados para prestar

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 32 de 50

los servicios se gestionan para el cumplimiento de los requisitos del servicio y las obligaciones tales como las políticas, las normas, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.

Gestión de la configuración (ISO 20000-1)

Por medio de los procedimientos de Identificación de Activos ([GSI-PRC-001](#)), Gestión de Activos ([GSI-PRC-002](#)) y Administración de la Configuración de IT ([GSI-PRC-005](#)) se definieron los tipos de elementos de configuración. La información de la configuración se registra con el nivel de detalle apropiado a las necesidades de los servicios. El acceso a la información de la configuración se controla por medio del acceso que se tiene al archivo de configuración. La información de la configuración registrada para cada elemento de configuración identificado incluye una identificación única, el tipo, la descripción, su relación con otros elementos de configuración y su estado.

Por medio del procedimiento de Administración de la Configuración de IT ([GSI-PRC-005](#)) se controlan los cambios, los cuales deben ser trazables y auditables para mantener la integridad de la información de la configuración.

La organización verifica, a intervalos planificados, la exactitud de la información del archivo de configuración y si se presentan diferencias se realizan las actualizaciones necesarias. La información de la configuración está disponible para los procesos que lo requieren y que están autorizados para su consulta.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (ISO 9001)

8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información (ISO 27001)

8.3 Relaciones y Acuerdos (ISO 20000-1)

Entradas para el diseño y desarrollo (ISO 9001)

Las entradas para el diseño y desarrollo de los productos y servicios están dadas principalmente por los aspectos relacionados con los clientes, aspectos contables y legales, lineamientos de la organización y las buenas prácticas para el desarrollo de software. La normatividad legal que nos rige está fundamentada en aspectos contables, tributarios o laborales, incluyendo los relacionados con facturación electrónica.

Como lineamientos de la organización consideramos la documentación de diseños anteriores como útiles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios de software. Las buenas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 33 de 50

prácticas para el desarrollo de software son consideradas para llevar a cabo el diseño de nuestros productos y servicios.

Así se determinan los requisitos funcionales y de desempeño; incluyendo información de actividades previas de diseño y desarrollo; los requisitos legales y reglamentarios; normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar, y los riesgos debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Controles del diseño y desarrollo (ISO 9001)

En el marco del proceso de gestión de desarrollo se adoptaron los controles del proceso para asegurarse que se definen los resultados a lograr, se realizan las revisiones pertinentes, se cumplen los requisitos, se realizan actividades de verificación en las salidas del diseño y desarrollo, se toman acciones sobre los problemas que se generen durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación, y se conserva la información documentada de estas actividades.

Salidas del diseño y desarrollo (ISO 9001)

Se han considerado revisiones periódicas al diseño y desarrollo, generalmente estas revisiones se realizan en una reunión con todos los responsables del desarrollo, con el objeto de verificar si efectivamente lo que se está haciendo cumple con los elementos de entrada. Una vez se ha identificado cómo va el desarrollo, se pueden o no proponer acciones pertinentes.

Como medio de validación se considera la realización de pruebas finales con el objeto de garantizar el normal funcionamiento de nuestro ERP Licencias. En estas pruebas se evalúa la funcionalidad por completo, lo que nos permite identificar si efectivamente nuestro diseño cumple con los elementos de entrada.

Se cuenta con registros de las actividades de revisión, validación y pruebas, y en los casos que amerite, se tienen registros de los temas tratados y las acciones por realizar.

Cambios del diseño y desarrollo (ISO 9001)

Por medio del proceso de gestión de desarrollo se determina que es necesario realizar cambios en el Sistema Integrado de Gestión o en sus productos y servicios, estos cambios se ejecutan

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 34 de 50

de manera planificada. La organización ha considerado en los cambios que impacten el sistema de gestión o los productos o servicios, el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias, la integridad del Sistema de Gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Tratamiento de Riesgos de seguridad de la información (ISO 27001)

En relación con la gestión de la seguridad de la información, el análisis de riesgos se desarrolla con base en una metodología propia que se documentó en el Procedimiento de Gestión de Riesgos ([GGE-PRC-010](#)) del cual se genera el formato Matriz De Identificación, Análisis, Evaluación y Respuesta a los Riesgos (GSI-FRT-006) que consolida el análisis y la gestión de riesgos, finalizando en un plan en el plan de tratamiento de riesgos.

Gestión de relaciones de negocio (ISO 20000-1)

Por medio del acompañamiento postventa y tomando como base el listado actualizado de clientes, se identifican y documentan los clientes representativos y usuarios de los servicios y otras partes interesadas en ellos. Para esto la organización ha asignado un responsable de gestionar las relaciones con los clientes y mantener la satisfacción de estos.

La organización por medio del área Comercial ha establecido disposiciones para comunicarse con los clientes representativos y con otras partes interesadas cuando se considere necesario. La comunicación con los clientes busca promover la comprensión del entorno de negocio, los servicios y dar respuesta a los requisitos del servicio nuevos o modificados.

Por medio de los procedimientos de Gestión del Servicio ([DST-PRC-011](#)) se gestionan las quejas sobre el servicio las cuales se registran y gestionan hasta darles solución, y se le informa al usuario que la generó.

Cuando una queja sobre el servicio no se resuelva a través de los canales normales, se debe cuanta con la opción de escalamiento a los niveles superiores de la organización.

Gestión del nivel de servicio (ISO 20000-1)

Por medio de la oferta comercial acompañada de los documentos de Contrato licenciamiento venta nueva, Carta de bienvenida, Contrato mantenimiento general y Licencia convenio uso académico (universidades y colegios) la organización y el cliente acuerdan los servicios que se prestarán. Estos documentos son tomados como base documental de los ANS que se tienen

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 35 de 50

y que permiten conocer los objetivos del nivel de servicio, los límites de carga de trabajo y las excepciones.

La organización hace seguimiento, revisa y de ser solicitado informa sobre el desempeño de los servicios, los cambios en las cargas de trabajo y cuando no se cumplen los objetivos del nivel de servicio, se identifican actividades de mejora.

Gestión de proveedores (ISO 20000-1)

Gestión de proveedores externos.

La organización en el proceso de Gestión Administrativa, Financiera y Contable por medio del [Procedimiento de Compras \(GAF-PRC-001\)](#) ha asignado responsables de gestionar la relación, los contratos y el desempeño de los proveedores externos directamente relacionados con la prestación de los servicios.

Se ha definido un Listado de Proveedores Seleccionados (GAF-FRT-009) que permite conocer los proveedores a gestionar y con los cuales se han definido contratos, ordenes de servicio o acuerdos para la prestación de sus servicios y que incluyen alcance de los servicios, los componentes del servicio, los requisitos que ha de cumplir el proveedor externo, los objetivos del servicio, otras obligaciones contractuales, los responsables del proveedor externo y aquella información que se considere necesaria.

La organización a intervalos planificados hace seguimiento del desempeño de los proveedores externos, para esto se ha definido el formato de Evaluación de Proveedores (GAF-FRT-007). Cuando no se cumplen los objetivos del nivel de servicio u otras obligaciones contractuales, la organización se asegura que se identifiquen oportunidades de mejora.

Cuando se presentan disputas entre la organización y el proveedor externo se registran y gestionan hasta que su solución.

Para la prestación de los servicios no se han considerado proveedores internos o clientes que actúe como proveedor, por lo tanto, la organización no desarrolla, acuerda y mantiene acuerdos documentados entre las partes.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 36 de 50

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (ISO 9001)

8.4. N/A (ISO 27001)

8.4. Oferta y Demanda (ISO 20000-1)

Para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se ha establecido el [Procedimiento de Compras \(GAF-PRC-001\)](#) donde se indican las actividades a seguir en el proceso de compras (pedido/aprobación/orden de compra/recepción/conformidad/orden de pago) de los productos y/o servicios que deben estar bajo control debido a su impacto en la prestación de nuestros productos o servicios, sin perjuicio de su utilización para otros productos.

Los responsables de los distintos rubros son quienes se encargan de la parte del proceso que va entre la aprobación del pedido y la generación de la orden de pago.

Para aquellos productos o servicios que deben estar controlados, se han aprobado especificaciones que no pueden ser modificadas por el responsable de la compra. Estas especificaciones sólo se pueden cambiar con aprobación de la Gerencia o de quien ésta designe para redactarlas.

Presupuesto y contabilidad de los servicios (ISO 20000-1)

La organización cuenta con un presupuesto Administrativo que se genera en forma anual, se lleva la contabilidad de los servicios de acuerdo con las políticas contables y financieras establecidas en el marco del proceso de Gestión Administrativa, Financiera y Contable y su [procedimiento de Gestión Contable \(GAF-PRC-002\)](#).

La organización a intervalos planificados hace seguimiento e informa a la alta dirección los costos reales en comparación con el presupuesto, y se revisan las previsiones financieras y gestionan los costos.

Para la gestión del presupuesto y contabilidad de los servicios se cuenta con la herramienta de gestión denominada Gestión 4 que incluye el módulo de contabilidad.

Gestión de la demanda (ISO 20000-1)

Por medio del documento denominado Informe Consolidado se tiene información proyectada de las metas de ingresos para los próximos cinco años. Se proyecta basados en el seguimiento de los últimos tres años al comportamiento de los servicios frente a la demanda haciendo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 37 de 50

seguimiento a la demanda actual y el pronóstico de la demanda futura de servicios, y se hace seguimiento e informa sobre la demanda y el consumo de servicios.

El pronóstico de la demanda se realiza por las relaciones con el negocio para manejar la demanda de nuevos servicios, o de la evolución de los existentes, de las áreas clientes de TI. La gestión de la demanda trata de acoplar la demanda del día a día, con las previsiones (anuales) reflejadas en los presupuestos y desarrolladas en el portafolio de servicios.

Gestión de la capacidad (ISO 20000-1)

Por medio del [Procedimiento de Gestión de la Capacidad \(GSI-PRC-016\)](#) y el documento de Plan de Capacidad (GSI-PLA-002) la organización lleva a cabo el dimensionamiento de la capacidad en relación con los recursos humanos, técnicos, de información y financieros para la prestación de los servicios.

En la planificación de la capacidad se incluye la capacidad actual y prevista en función de la demanda de servicios, el impacto esperado sobre la capacidad en los servicios, los requisitos de disponibilidad la continuidad de los servicios.

Como resultado de la gestión de la capacidad, la organización proporciona la capacidad suficiente para cumplir los requisitos de capacidad y de desempeño acordados, y hace seguimiento del uso de la capacidad, analiza la capacidad y los datos de desempeño e identifica oportunidades para mejorar dicho desempeño.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 38 de 50

8.5 Producción y provisión del servicio (ISO 9001)

8.5. N/A (ISO 27001)

8.5. Diseño, construcción y transición del servicio (ISO 20000-1)

Por medio del Plan de Gestión del Servicio ([DST-PLA-001](#)) **SysCafé SAS** establece y controla la Planificación de servicios nuevos o modificados, diseño, y construcción y transición de los servicios, a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto y servicio.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- Las autoridades y responsabilidades para las actividades de diseño, construcción y transición;
- Las actividades que realizará la organización u otras partes, con sus cronogramas;
- Los recursos humanos, técnicos, de información y financieros;
- Las dependencias de otros servicios;
- Las pruebas necesarias para los servicios nuevos o modificados;
- Los criterios de aceptación del servicio;
- Los resultados previstos de la prestación de los servicios nuevos o modificados, expresados en términos medibles;
- El impacto en el SGS, en otros servicios, en los cambios planificados, en los clientes, en los usuarios y en otras partes interesadas.

Identificación y trazabilidad (ISO 9001)

Gestión de versiones e implementación (ISO 20000-1)

En el Procedimiento de Desarrollo ([DDS-PRC-001](#)) se especifica la metodología para identificar el producto y servicio por medios apropiados. En el procedimiento De Gestión De Cambios, Versiones e Implementaciones [DDS-PRC-002](#) se establecen los pasos a seguir para el control de las versiones de nuestro producto y servicio. Su objetivo principal es el entregar, distribuir y realizar el seguimiento de una o más versiones en el entorno de producción real.

Actividades posteriores a la entrega

SysCafé SAS cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios, mediante la adopción y ejecución de los procedimientos que integran el

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 39 de 50

proceso de [DDS-PRC-001](#) Procedimiento de Gestión de Desarrollo y [DST-PRC-011](#) Procedimiento Gestión del Servicio.

En dichos procedimientos se han determinado las actividades relacionadas con los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios, la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios, los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente.

Con los procedimientos descritos se hace seguimiento y control al éxito o el fracaso de las versiones. Las mediciones incluir los incidentes relacionados con una versión en el período posterior a la implementación de una nueva versión. Los resultados y conclusiones extraídos del análisis se registran y revisan para identificar oportunidades de mejora.

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La principal propiedad de los clientes que maneja **SysCafé SAS** es la información de estos. Su uso, preservación y manejo están regulados por la Ley, pero, además, se cuenta con el sistema de gestión de seguridad de la información para garantizar el uso adecuado de dicha información.

Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes (información) suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Cuando la propiedad de un cliente se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente y conserva la información documentada sobre lo ocurrido. Cabe resaltar que en nuestra labor no se tiene ningún tipo de propiedad de los proveedores externos.

Preservación

SysCafé SAS preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Estas actividades están relacionadas con la custodia y preservación de las versiones de nuestra solución de software ERP Licencias.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 40 de 50

8.6 Liberación de los productos y servicios (ISO 9001)

8.6. N/A (ISO 27001)

8.6. Resolución y cumplimiento (ISO 20000-1)

SysCafé SAS ha establecido las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. Para esto cuenta con el Procedimiento de Desarrollo ([DDS-PRC-001](#)), el cual permite controlar la liberación de las nuevas versiones de los productos y servicios al cliente hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, como pruebas técnicas y funcionales, documentación y control de cambios.

Gestión de incidentes (ISO 20000-1)

Por medio del procedimiento de Gestión de Incidentes ([DST-PRC-013](#)) los incidentes se registran y clasifican, priorizar, teniendo en cuenta el impacto y la urgencia, escalan, si es necesario, solucionan y cierran.

Los registros de incidentes se actualizan con las acciones tomadas. La organización ha determinado los criterios para identificar un incidente mayor. Los incidentes mayores se clasifican y gestionan de acuerdo con el procedimiento documentado.

Gestión de solicitudes de servicio (ISO 20000-1)

Por medio del [DST-PRC-011](#) Procedimiento Gestión del Servicio, éstas se registran y clasifican, priorizar, cumplen y cierran. Los registros de las solicitudes de servicio se actualizan con las acciones tomadas.

Este procedimiento se encuentra disponible para las personas involucradas en el cumplimiento del proceso de solicitudes de servicio.

Gestión de problemas (ISO 20000-1)

Por medio del procedimiento de Gestión de Problemas ([DST-PRC-014](#)) se analizan los datos y las tendencias en los incidentes. La organización lleva a cabo un análisis de la causa raíz y determinar las posibles acciones para prevenir que ocurran incidentes o que se repitan.

Los problemas se registran y clasifican, priorizan, escalan, si es necesario, resuelven y cierran. Los registros de los problemas se actualizan con las acciones tomadas. Los cambios necesarios para la resolución de los problemas se gestionan de acuerdo con la política de gestión de cambios.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 41 de 50

8.7 De las salidas no conformes (ISO 9001)

8.7 N/A (ISO 27001)

8.7 Aseguramiento del Servicio (ISO 20000-1)

En el Procedimiento de Gestión de Desarrollo ([DDS-PRC-001](#)), se determinan las actividades para identificar, controlar y prevenir las salidas que no son conformes con los requisitos. Los productos no conformes son corregidos y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad y así poder generar una nueva versión antes de su salida a producción. Se describe el tratamiento de los productos no conformes después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización por parte del cliente. En este caso, **SysCafé SAS** adopta las acciones apropiadas respecto con las consecuencias de la no conformidad, se analizan y corrigen para dar conformidad con los requisitos del cliente.

En todo caso la organización conserva información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Gestión de la disponibilidad del servicio (ISO 20000-1)

Por medio del Procedimiento Gestión de Riesgos ([GGE-PRC-010](#)) del cual se genera el formato de Matriz De Identificación, Análisis, Evaluación y Respuesta a los Riesgos (GSI-FRT-006) se evalúan y documentan los riesgos para la disponibilidad del servicio.

Por medio del Plan de Gestión de la Disponibilidad (GSI-PLA-001) se documenta y mantienen los requisitos y los objetivos de disponibilidad del servicio.

Se hace seguimiento a la disponibilidad de los servicios, y los resultados se registran y comparan con los objetivos. Se investiga la falta de disponibilidad no planificada y se generan acciones de remediación.

Gestión de la continuidad del servicio (ISO 20000-1)

Por medio del Plan de continuidad del negocio BCP ([GGE-PLA-001](#)) que incluye el procedimiento de generación del BCP se evalúan y documentan los riesgos para la continuidad del servicio. De este modo la organización ha determinado los requisitos para la continuidad del servicio.

Este plan de continuidad del servicio incluye, entre otros, los criterios y las responsabilidades para invocar la continuidad del servicio, los procedimientos por implementar en caso de una

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 42 de 50

pérdida importante en el servicio, los objetivos de la disponibilidad del servicio cuando se invoca el plan de continuidad del servicio, los requisitos para la recuperación del servicio y el procedimiento para regresar a las condiciones normales de trabajo.

El plan de continuidad del servicio se pone a prueba contra los requisitos para la continuidad del servicio cada año o cuando se realizan cambios importantes y se registran los resultados de estas pruebas. De ser necesario, se hacen revisiones después de cada prueba y después de que se hayan invocado los planes de continuidad del servicio. Cuando se encuentren deficiencias, la organización toma medidas para su remediación.

Cuando se haya invocado el plan de continuidad del servicio, la organización informar sobre la causa, el impacto y la recuperación, de ser necesario.

Gestión de la seguridad de la información (ISO 20000-1)

La organización tiene certificado su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la Norma ISO 27001:2013.

En relación con la Política de seguridad de la información esta se encuentra referenciada en el numeral 5.2. del presente documento y se da cumplimiento a todos los aspectos que sugiere la norma.

En relación con los Controles de seguridad de la información la organización ha producido el documento denominado Declaración de Aplicabilidad para la Seguridad de la Información ([GSI-FRT-017](#)) que contiene los controles necesarios, las inclusiones y exclusiones de implementación, la justificación y el control establecido en relación con lo sugerido por el Anexo A de la Norma ISO 27001.

Por medio del procedimiento de gestión de riesgos ([GGE-PRC-010](#)) se evalúan y documentan los riesgos de seguridad de la información para el SGS y los servicios. Luego del análisis de riesgos se genera el formato de Matriz De Identificación, Análisis, Evaluación y Respuesta a los Riesgos (GSI-FRT-006) que consolida el análisis y la gestión de riesgos y oportunidades. Como resultado del análisis de riesgos se genera el Plan de tratamiento de riesgos y oportunidades que contiene las actividades que se proponen para cumplir con la estrategia de gestión de los riesgos identificados.

Por medio del Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información ([GSI-PRC-004](#)) los incidentes de seguridad de la información se registran y clasifican, priorizan teniendo en cuenta el riesgo de seguridad de la información, escalan, si es necesario; resuelven y cierran.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 43 de 50

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (ISO 9001)

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (ISO 27001)

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (ISO 20000-1)

Para cada uno de los procesos se han establecido Indicadores que permiten medir y validar el grado de cumplimiento del objetivo del proceso, y en general, el cumplimiento de los objetivos de cada sistema de gestión, las políticas generales, el cumplimiento de los niveles de servicio y la satisfacción de los clientes.

Para el diseño de cada uno de los indicadores de gestión se consideraron los aspectos relacionados con qué necesita seguimiento y medición, los métodos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados sean comparables y reproducibles, cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

En todo caso, **SysCafé SAS** evalúa el desempeño y la eficacia de los sistemas de gestión y conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados de las evaluaciones.

Satisfacción del Cliente

SysCafé SAS monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas. Como actividades de monitoreo se ha establecido que los usuarios cuenten su experiencia tanto con el software ERP Licencias y Facturación Electrónica como en los servicios ofrecidos por SysCafé SAS.

Análisis y evaluación

SysCafé SAS analiza y evalúa los datos y la información de acuerdo con sus necesidades, que surgen del seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan principalmente para evaluar:

La conformidad de los productos y servicios;

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 44 de 50

El grado de satisfacción del cliente;
El desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
El desempeño de los proveedores externos;
La necesidad de mejoras en el Sistema Integrado de Gestión.

9.2 Auditoría interna (ISO 9001)

9.2 Auditoría interna (ISO 27001)

9.2 Auditoría interna (ISO 20000-1)

Por medio del procedimiento denominado Auditorías Internas ([GGE-PRC-004](#)) se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con los propios requisitos de la organización para los sistemas de gestión; y los requisitos de cada una de las Normas y está implementado y mantenido eficazmente.

En tal sentido, en el procedimiento de auditorías internas, se indican las actividades que permiten:

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes. Los programas tienen en cuenta la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas;
- Para cada auditoría, se definen los criterios y el alcance de ésta;
- Se seleccionan los auditores y/o contratan auditores externos, y se llevan a cabo revisiones para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- Se asegura de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente; y se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 45 de 50

9.3 Revisión por la dirección (ISO 9001)

9.3 Revisión por la dirección (ISO 27001)

9.3 Revisión por la dirección (ISO 20000-1)

La alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados, con el objeto de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Los lineamientos para la revisión del Sistema Integrado de Gestión por la parte de la alta dirección se establecen mediante el Procedimiento de Revisión por la Dirección [\(GGE-PRC-001\)](#).

La revisión por la dirección incluye aspectos relacionados con:

- El estado de las acciones de revisiones por la Dirección anteriores;
- Los cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG;
- Los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;
- La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las no conformidades y acciones correctivas, resultados del seguimiento y la medición, y los resultados de auditoría;
- Las oportunidades para la mejora continua;
- La realimentación de los clientes y de otras partes interesadas;
- La adherencia a la política integral de gestión y a otras políticas exigidas por las Normas, y la idoneidad de ellas;
- El logro de los objetivos de la gestión de calidad, del servicio y seguridad de la información;
- El desempeño de los servicios;
- El desempeño de otras partes involucradas en la prestación de los servicios; niveles de recursos humanos, técnicos, de información y financieros actuales y previstos, y las capacidades de recursos humanos y técnicos;
- Los resultados de la evaluación del riesgo y la eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- Los cambios que pueden afectar el SIG y los servicios.

Las salidas de la revisión por la Dirección incluyen las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y cualquier necesidad de cambios en el SIG y en los servicios. La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 46 de 50

9.4 N/A (ISO 9001)

9.4 N/A (ISO 27001)

9.4 Presentación de Informes de Servicios (ISO 20000-1)

Por medio del procedimiento de Generación de Informes del Servicio (DST-PRC-016) la organización determinar los requisitos de presentación de informes y el propósito de estos. Estos informes del servicio se generan únicamente a petición de los usuarios puesto que se tiene en la herramienta CRM Licencias un informe estándar del servicio.

La organización toma decisiones y emprende acciones basadas en los hallazgos que se identifiquen en los informes de los servicios. Las acciones acordadas se comunican a las partes interesadas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 47 de 50

10. MEJORA

10.1 Generalidades (ISO 9001)

10.1 N/A (ISO 27001)

SysCafé SAS determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Para ello, mejora sus productos y servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado.

10.2 No conformidad y acción correctiva (ISO 9001)

10.1 No conformidad y acción correctiva (ISO 27001)

10.1 No conformidades y acciones correctivas (ISO 20000-1)

SysCafé SAS en el marco de su Sistema Integrado de Gestión cuenta con el procedimiento denominado Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas ([GGE-PRC-003](#)), que busca garantizar que los servicios ofrecidos desde el punto de vista de calidad en el servicio y de seguridad de la información sean controlados a fin de establecer las no conformidades de las características de los mismos, se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

Así mismo, en este procedimiento se establecen las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en los Sistemas de Gestión, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 48 de 50

10.3 Mejora continua (ISO 9001)

10.2 Mejora continua (ISO 27001)

10.2 Mejora continua (ISO 20000-1)

Para la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad y del sistema de gestión de seguridad de la información se tiene en cuenta el análisis de las incidencias, la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas, los resultados del análisis de datos, y la salida de la revisión por la Dirección.

Política de Mejora Continua

Como política de mejora continua se ha determina para todo nivel de la organización el cumplimiento de la siguiente: “**SysCafé SAS** se compromete con el mejoramiento continuo de sus productos y servicios, así como del Sistema Integrado de Gestión y todos sus componentes.”

Como complemento a las actividades de mejora, cada dueño de proceso y sus colaboradores son responsables de las mejoras a su proceso particular. Siempre que sea apropiado, los dueños de proceso iniciarán las actividades de mejora con el objeto de mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

Las oportunidades de mejora están documentadas y se gestionan con el objeto de establecer objetivos de mejora frente a la calidad, valor, capacidad, costo, productividad, utilización de recursos y reducción de riesgos, o asegurar que las mejoras sean priorizadas, planificadas e implementadas, hacer cambios al SGI, si es necesario, medir las mejoras implementadas contra los objetivos establecidos y cuando no se cumplan los objetivos, tomar las medidas necesarias e informar sobre las mejoras implementadas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN-001	Página:	Página 49 de 50

11. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	06	30	2020	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	José Omar Mayorga Pabón, Gerente General
2	11	30	2021	Ajuste para la integración del Sistema de Gestión de Servicios	Todo el documento	Jorge Armando Varela, Consultor en Gestión Documental
3	05	20	2022	Ajuste para la integración del Sistema de Gestión de Servicios	8	Jorge Armando Varela, Consultor en Gestión Documental
4	01	23	2023	Ajuste numeral 4.4 por inclusión de los procedimientos de Investigación y Desarrollo y ajuste de formato por cambio del procedimiento de control de información documentada	4.4	Jorge Armando Varela, Consultor en Gestión Documental
5	03	30	2023	Ajuste al Numeral 4.1 Misión y Visión	4.1	José Omar Mayorga Pabón, Gerente Administrativo
6	12	12	2024	Ajuste al Numeral 5.3 Roles y responsabilidades	5.3	José Omar Mayorga Pabón, Gerente Administrativo
7	10	15	2025	Cambio de mapa de procesos	4.4	José Omar Mayorga Pabón, Gerente Administrativo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-		Fecha de aprobación:	02-25-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: GGE-MAN- 001	Página:	Página 50 de 50

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo