

**APOYO A LAS ACTIVIDADES INHERENTES AL MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL
CLIENTE Y COMERCIAL DE INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A SUCURSAL
BUCARAMANGA**

SIIGO

Informática y Gestión S.A

**APOYO A LAS ACTIVIDADES INHERENTES AL MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL
CLIENTE Y COMERCIAL DE INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A SUCURSAL
BUCARAMANGA**

**DIANA XIMENA BURGOS ORTIZ
ID: 94775**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012

**APOYO A LAS ACTIVIDADES INHERENTES AL MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y COMERCIAL DE INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A SUCURSAL
BUCARAMANGA**

**Informe de Práctica Empresarial para optar al título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

**DIANA XIMENA BURGOS ORTIZ
ID: 000094775**

**Supervisor Docente:
MBA. IVONNE CECÍLIA LACERA CORTÉS**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012

Dedico este trabajo a Dios por ser mi guía incondicional en cada una las etapas de mi vida, en especial en esta.

A mi familia por la confianza y apoyo que me brindaron, igualmente a quienes hicieron posible la finalización de esta gran etapa en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por ser mi guía, por darme fortaleza y sabiduría en los momentos más difíciles que se me presentaron en esta etapa que culmina en mi vida.

A mi madre Eliana, a Heriberto quien es para mí el segundo padre y a mis hermanas quienes dedicaron en mí su confianza, seguridad, entrega y dedicación en esta etapa.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, en especial a los profesores de la facultad de Ingeniería Industrial que me aportaron cada uno sus conocimientos tanto en el ámbito profesional como personal.

A mis compañeros que fueron mis cómplices y luchadores en esta etapa, donde reímos, gozamos y disfrutamos cada uno de los logros alcanzados.

A Informática & Gestión S.A. sucursal Bucaramanga quienes aportaron su confianza en mí, donde me permitieron demostrar mis capacidades como profesional, igualmente cada una de estas personas fueron guía en esta labor.

Finalmente gracias a todas las personas en especial aquella personita que fue indispensable y que apporto tanto en mi vida personal como profesional.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	15
1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA	15
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA / PRODUCTOS Y SERVICIOS	15
1.2.1. <i>Actividad económica</i>	15
1.2.2. <i>Productos y servicios</i>	15
1.3. NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA SUCURSAL BUCARAMANGA	16
1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	17
1.5. DIRECCIÓN Y TELÉFONO.....	17
1.6. RESEÑA HISTÓRICA.....	17
1.7. MISIÓN	19
1.8. VISIÓN.....	20
1.9. PROMESA DE VALOR	20
1.10. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.....	20
1.11. NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR DE LA EMPRESA.....	21
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	22
3. ANTECEDENTES	23
4. JUSTIFICACIÓN.....	24
5. OBJETIVO	28
5.1. OBJETIVO GENERAL	28
5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	28
6. MARCO TEÓRICO.....	29
6.1. MARCO CONCEPTUAL	29
6.1.1. <i>PRINCIPIOS DE CALIDAD</i>	30
6.2. MARCO TEÓRICO	31
6.2.1. <i>Modelo CANVAS</i>	31

6.2.2. Simplificación del trabajo.....	33
6.2.3. Mantenimiento y sostenimiento de Sistema de Gestión de Calidad en Prestegas Ltda	33
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	35
7.1. SEGUIMIENTO DE POST-VENTA CLIENTES NUEVOS	35
7.2. TABLERO DE INDICADORES DE SERVICIO	36
7.3. TABLERO DE SERVICIOS ABIERTOS	37
7.4. TABLERO COMERCIAL	39
7.5. TABLERO DE RECUPERACIÓN Y RENOVACIÓN DE CONTRATO	40
7.6. TRAZABILIDAD VISITAS.....	41
7.7. TRAZABILIDAD SUBPROCESOS.....	42
8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS	44
8.1. MEJORAS PROPUESTAS	44
8.2. PROPUESTAS IMPLEMENTADAS	45
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA	55
WEBGRAFÍA.....	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: SERVICIOS INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A.....	16
TABLA 2: NÚMERO DE EMPLEADOS INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A.	16

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1: PRODUCTOS INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A.	15
FIGURA 2: ORGANIGRAMA INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A.....	17
FIGURA 3: RESEÑA HISTÓRICA	17
FIGURA 4: MODELO DE CANVAS	32
FIGURA 5: SEGUIMIENTO CLIENTES NUEVOS	36
FIGURA 6: INDICADORES DE SERVICIOS	37
FIGURA 7: TABLERO DE SERVICIOS ABIERTOS.....	38
FIGURA 8: TABLERO COMERCIAL	39
FIGURA 9: TABLERO RENOVACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONTRATO	40
FIGURA 10: TRAZABILIDAD VISITAS PRESENCIALES	42
FIGURA 11: SUBPROCESOS.....	43
FIGURA 12: ANÁLISIS PÍVOT SEGUIMIENTO CLIENTES NUEVOS	45
FIGURA 13: DIAGRAMA DE FLUJO SEGUIMIENTO CLIENTES NUEVOS	46
FIGURA 14: FLUJO DE TRABAJO ASESOR COMERCIAL CON SEGUIMIENTOS CLIENTES PENDIENTES	47
FIGURA 15: FLUJO DE TRABAJO ASESOR COMERCIAL SIN SEGUIMIENTOS CLIENTES PENDIENTES	47
FIGURA 16: FORMATO VISITAS PRESENCIALES SIN MEJORA.....	48
FIGURA 17: MEJORA FORMATO VISITAS PRESENCIALES	48
FIGURA 18: MOTIVOS DE ATENCIÓN CON ESS SIN COMENTARIOS EN LAS OBSERVACIONES	49

FIGURA 19: MEJORA EN LOS MOTIVOS DE SERVICIOS ESS EFECTIVO SIN SEGUIMIENTO EN LAS VISITAS49

FIGURA 20: SEGUIMIENTO SEMANAL SUBPROCESO ATENCIÓN EN PLANTA50

FIGURA 21: SEGUIMIENTO SEMANAL SUBPROCESO REVISIÓN PREVIA LABORATORIO50

FIGURA 22: SEGUIMIENTO SEMANAL SUBPROCESO ATENCIÓN TELEFÓNICA50

FIGURA 23: SEGUIMIENTO SEMANAL SUBPROCESO SERVICIO VIRTUAL50

FIGURA 24: RESULTADO AUDITORÍA INTERNA52

GLOSARIO

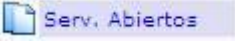
- **Procedimiento:** Documento que describe las actividades a desarrollar que hacen parte de un proceso y la responsabilidad de su ejecución, desde su inicio hasta su fin.
- **Instructivo:** Documento que describe las instrucciones ó paso a paso de una actividad que se considera critica en el procedimiento y se requiere dar explicación en detalle.
- **Registros y/o Requerimientos:** Es la evidencia de la realización de las actividades descritas en Procedimientos e Instructivos y por lo tanto es la forma de demostrar que se cumple con lo descrito en estos documentos.
- **Trazabilidad:** Este principio garantiza el seguimiento desde el inicio hasta la finalización del motivo de consulta realizado por el cliente, para efecto de evidenciar dicho seguimiento se enlazan todos los requerimientos (acciones) desde la recepción hasta la solución, para lo cual en cada requerimiento se identificara cual es el requerimiento de entrada o relacionado y cuál es el requerimiento de salida en todas las acciones (solicitudes y prestación de servicio) involucradas en el proceso.
- **Requerimiento de entrada:** Se debe incluir el requerimiento que dio origen al servicio que se está prestando.
- **Requerimiento de salida:** Se debe incluir el requerimiento que generó para dar continuidad a la prestación del servicio.
- **Efectivo sin seguimiento:** Se dio total solución al cliente sin quedar actividades pendientes. No lleva requerimiento de salida.
- **Efectivo con seguimiento realizado:** El cliente confirma la solución durante el seguimiento y no requiere servicio adicional, no lleva requerimiento de salida.
- **Efectivo con seguimiento:** Consulta realizada por el cliente cuando no es posible dar solución y se da continuación con otero servicio, lleva requerimiento de salida.
- **Ciclo de servicio:** Un ciclo de servicio es aquel que está compuesto por uno o más requerimientos donde todos tienen relacionado el mismo Protocolo de Servicio, donde para determinar el inicio y cierre del ciclo, se tienen en cuenta:

Si no hay requerimiento de Entrada o relacionado: Inicia un ciclo de servicio.

Si no hay requerimiento de Salida y éste se encuentra procesado: Cierre de un ciclo de servicio.

Cada Ciclo de servicio se asocia a un solo protocolo de servicio.

Cada solicitud del cliente puede generar varios protocolos de servicio asociados a varios ciclos de servicio.

- **Servicios cerrados:** Cuando un requerimiento de Prestación de Servicios se cierra por que se dio solución efectiva o se genero continuidad en el servicio.
- **Servicios abiertos:** Corresponde a un servicio que se encuentra en trámite, se visualiza a través del botón  en la hoja de vida del cliente.
- **Calidad:** Es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes.
- **Servicio:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o el servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LAS ACTIVIDADES INHERENTE AL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CLIENTE Y COMERCIAL DE INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A. SUCURSAL BUCARAMANGA.

AUTOR: DIANA XIMENA BURGOS ORTIZ

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SUPERVISOR: IVONNE CECÍLIA LACERA CORTÉS

RESUMEN

El presente proyecto, consiste en darle seguimiento a las actividades inherentes al mantenimiento del Sistema Gestión de la Calidad de Informática & Gestión S.A. Sucursal Bucaramanga, que permite mantener, controlar y evaluar los diferentes procesos realizados regidos bajo la norma ISO 9001:2008, a través del cargo de Asistente Administrativa, cumpliendo con las funciones establecidas por el reglamento de la empresa.

Por eso se le da cumplimiento al objetivo de contribuir con el mantenimiento adecuado del Sistema Gestión de Calidad en la Sucursal Bucaramanga en las áreas de Servicio al Cliente y Comercial de Informática & Gestión S. A. la metodología para el desarrollo de este trabajo es registrar la información suministrada por parte de los clientes y asesores de las áreas de Servicio al cliente y Comercial, por medio de la plataforma Synergy donde luego se exportará y se validará en formatos de Excel, según la actividad a ejecutar. En conclusión los resultados de estas actividades fueron satisfactorios ya que se ve una mejora en un 10% en todas las actividades realizadas por los asesores generando así una efectividad y una adecuada trazabilidad de los procesos, aunque se recomienda a la sucursal llevar un control detallado sobre estas actividades para no generar en situaciones futuras no conformidades en las auditorías internas.

PALABRAS CLAVES: Seguimiento de calidad, trazabilidad, actividades, mantenimiento, servicio al cliente, cliente.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT ACTIVITIES INHERENT SYSTEM MAINTENANCE
QUALITY MANAGEMENT AREAS OF CUSTOMER SERVICE
AND SALES OF COMPUTERS

AUTHOR: DIANA XIMENA BURGOS ORTIZ

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

SUPERVISOR: IVONNE CECILIA LACERA CORTÉS

ABSTRACT

This project is to follow up on the activities related to the maintenance of the Quality Management System of Informática & Gestión S.A Branch Bucaramanga, which allows to maintain, monitor and evaluate the different processes carried governed under ISO 9001:2008, through the position of Administrative Assistant, fulfilling the tasks set by the regulations of the company.

So it fulfills the objective of contributing to the proper maintenance of the Quality Management System in Bucaramanga Branch in the areas of Customer Service and Sales of Informática & Gestión S.A. the methodology for the development of this work is to record the information provided by clients and consultants in the areas of Customer Service and Sales, through Synergy platform where then exported and validated in Excel formats, depending on the activity to be executed.

In conclusion, the results of these activities were successful because they see an improvement by 10% in all activities undertaken by the consultants generating an effective and adequate traceability of the process, although it is recommended to keep the branch detailed control over these activities in order to avoid future situations nonconformities in internal audits.

KEYWORDS: Monitoring quality, traceability, activities, maintenance, customer service, customer.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy en día están obligadas a ser competitivas y productivas a la vez, aunque no solo en sus productos, sino también en la prestación del servicio, por ello, surge la necesidad de velar por la satisfacción del cliente y garantizar un buen servicio.

Por lo tanto, en Colombia las empresas se están enfocando cada vez más en la calidad de sus productos y principalmente en la calidad del servicio al cliente externo, así mismo empezaron a capacitar a toda la organización para que todos juntos le den la gran importancia que el cliente lo es para ellos, pero no solo es el cliente externo sino también el cliente interno, si se les da un buen trato, capacitación, bienestar al empleado, este se sentirá satisfecho y le transmitirá confianza, seguridad y respaldo al cliente externo.

Por ello Informática & Gestión S. A. se certificó en el Sistema Gestión de Calidad en la ISO 9001: 2008 como Comercializadora, Servicio al cliente y Acompañamiento en la implementación de software para la administración de negocios, en el territorio colombiano, pudiendo así generar garantía y aumentando el valor agregado donde lo hace diferente de los demás.

Con la implementación de la ISO 9001, la empresa realiza seguimiento al cumplimiento de los indicadores, el cual le permite evaluar los procesos realizados en la empresa, donde pueden retroalimentar las no conformidades que se pueden encontrar en las auditorías internas.

Esta práctica se realizó para apoyar y contribuir al mantenimiento adecuado de las actividades que ayudan al cumplimiento del Sistema Gestión de la Calidad en la sucursal de Bucaramanga, el cual es importante para el crecimiento y desarrollo de la empresa.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA



1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA / PRODUCTOS Y SERVICIOS

1.2.1. Actividad económica

Desarrollo y comercialización de software empresarial genérico administrativo y contable¹.

1.2.2. Productos y servicios

Figura 1: Productos Informática & Gestión S.A.

Información Comercial De Productos



Otras Opciones De Productos



Fuente: Informática & Gestión S.A.

¹ Informática & Gestión S.A. Productos y servicios [línea]. [Fecha de consulta: 03 mayo 2012]. Disponible en: <http://www.siigo.com/>

Tabla 1: Servicios Informática & Gestión S.A.

SERVICIOS
Capacitación
Mantenimiento
Soporte
Consultoría
Portal de clientes
Preguntas frecuentes
Capacitación virtual

Fuente: Informática & Gestión S.A.

1.3. NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA SUCURSAL BUCARAMANGA

Tabla 2: Número de empleados Informática & Gestión S.A.

ÁREA	EMPLEADOS
Administrativa	3
Comercial	3
Servicio al cliente	8
Cartera	1
Consultoría	1
TOTAL	16

Fuente: Informática & Gestión S.A.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2: Organigrama Informática & Gestión S.A.



Fuente: Informática & Gestión S.A.

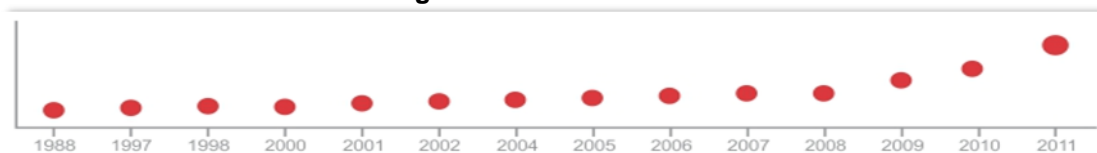
1.5. DIRECCIÓN Y TELÉFONO

- Dirección: Carrera 30 # 59-31 Conucos
- Teléfono: 6472020
Bucaramanga, Santander.

1.6. RESEÑA HISTÓRICA

Informática & Gestión S.A a través del tiempo

Figura 3: Reseña Histórica



Fuente: Informática & Gestión S.A.

En el año de 1988 y ante la necesidad del mercado por optimizar el manejo administrativo y financiero de las MPYMES, surge el primer sistema de información Gerencial y Operativa, cuyas características de fácil manejo, precios

asequibles y versatilidad para todo tipo negocio, entra a revolucionar favorablemente el desarrollo del país.

Con la creación del software empresarial SIIGO (Sistema Integrado de Información Gerencial y operativo) comienza un camino de éxitos para Informática y Gestión S.A. una empresa que hoy cuenta con una sede principal en Bogotá, veinticuatro (24) sucursales a nivel nacional y dos (2) sucursales a nivel internacional, un gran número de empleados directos e indirectos, un amplio número de licencias vendidas a diferentes empresas.

- **1988** Nace el 15 de Julio la primera versión de SIIGO, software contable administrativo con 5 módulos.

Se lanza la versión de SIIGO con 11 módulos, se formaliza el primer distribuidor regional en la ciudad de Cali y la empresa cuenta con 863 clientes. Se crean las filiales de Perú y Venezuela y un distribuidor en Ecuador.

- **1997** Por primera vez la revista Computerworld reconoce las 50 empresas más grandes de informática en Colombia y la compañía ocupa el puesto número 37 con ventas \$4.995 millones, 188 empleados y 4.565 licencias vendidas.
- **1998** SIIGO es galardonado por la revista Byte cómo el mejor software administrativo local.
- **2005** Se logra la certificación de CALIDAD ISO 9000 para los procesos de Prestación de Servicios de Instalación, Capacitación y Servicio de Soporte (Servicio telefónico, visitas presenciales, visitas virtuales y atención en planta) del software.

La tercera Empresa de software contable y administrativo más grande de Europa: **EXACT SOFTWARE** invirtió en acciones de Informática & Gestión, con el objetivo de ampliar desde Colombia el mercado latinoamericano, y para que mediante la transferencia tecnológica, los usuarios **SIIGO** obtengan productos y servicios de mayor calidad y funcionalidad.

- **2000** Lanzamiento de la campaña "Contrate un Joven en Acción-Plan Colombia" SIIGO, en donde 140 jóvenes entre 18 y 25 años se graduarón como Auxiliares de Oficina SIIGO recibiendo formación en fundamentos de contabilidad, informática y en el desarrollo de valores para ser miembros ejemplares en la sociedad.

- **2001** En Octubre y durante la feria de tecnología Compuexpo- Empresarial se realiza el pre lanzamiento de E-Synergy, herramienta e-Business desarrollada en Holanda, pero localizada para nuestro país.
- **2002** Se cuenta con un amplio portafolio de soluciones para diferentes sectores económicos: software para entidades de salud, para colegios públicos y privados, contadores, talleres de servicio automotriz y empresas de ventas al detal.
- **2004** Se realiza la III Feria SIIGO a partir de un ciclo de Conferencias en temas de administración y con asistencia récord de 1,066 profesionales y 713 empresas.

En Abril, la compañía adquiere el 100% de las acciones de Novasys en Ecuador, para fundar Exact SIIGO del Ecuador S.A.

- **2006** Se amplía la certificación en calidad ISO 9000 a los procesos de comercialización, Servicio al cliente, y consultoría del software para la administración de negocios. Se alcanza con Microsoft la certificación MCGP Microsoft Certified Gold Partner.
- **2010** Informática & Gestión recompra las acciones de Exact Software con el fin de realizar una reorientación estratégica, pero se continua como distribuidores autorizados y exclusivos de Exact Software en Colombia, Ecuador y Perú².

1.7. MISIÓN

Contribuir con el incremento de la rentabilidad y productividad de las pequeñas y medianas empresas nacionales y de habla hispana, mediante la oferta de soluciones informáticas para la administración de negocios, basados en nuestro Sistema Integrado de Información Gerencial y Operativo **SIIGO**, como soporte a la función administrativa y operativa y en **Synergy** en apoyo a la automatización electrónica de negocios a través de Internet, implementándolos con un equipo de

² Informática & Gestión S.A. Reseña Histórica [línea]. [Fecha de consulta: 02 mayo 2012]. Disponible en: <http://www.siigo.com/empresa>.

trabajo altamente competitivo y comprometido con la satisfacción total del cliente. Así reafirmaremos nuestro liderazgo en el sector³.

1.8. VISIÓN

Nos vemos como una empresa que hace un real aporte en el incremento de la rentabilidad y productividad de nuestros clientes, ofreciéndoles el mejor servicio.

Con esto conseguiremos que toda empresa nacional utilice alguno de nuestros productos, irradiando este esquema a todos los países de habla hispana⁴.

1.9. PROMESA DE VALOR

Satisfacer las necesidades y expectativas razonables de nuestros clientes a partir del ofrecimiento de soluciones que cumplan con todos los requerimientos, tanto legales como genéricos, a través de la prestación de un servicio eficaz, apoyados de un equipo humano competente y comprometido hacia la satisfacción del cliente, utilizando herramientas tecnológicas y mejorando continuamente los procesos⁵.

1.10. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO
CARGOS AL QUE REPORTA

Asistente
Administrativo

³ Informática & Gestión S.A. Misión [línea]. [Fecha de consulta: 02 mayo 2012]. Disponible en: <http://www.siigo.com/empresa>.

⁴ Informática & Gestión S.A. Visión [línea]. [Fecha de consulta: 02 mayo 2012]. Disponible en: <http://www.siigo.com/empresa>.

⁵ Informática & Gestión S.A. Promesa de valor [línea]. [Fecha de consulta: 02 mayo 2012]. Disponible en: <http://www.siigo.com/empresa>.

Gerente Sucursal y Coordinadora de
Servicio al cliente

**DEPARTAMENTO AL QUE
PERTENECE**

Área Administrativa

FUNCIONES

Realizar todas las actividades designadas por el Gerente de la Sucursal y la Coordinadora de Servicio al Cliente, que contribuyan al desarrollo tanto de la empresa como de la práctica empresarial.

Registrar la información suministrada por parte de los clientes y asesores de las áreas de Servicio al cliente y Comercial, por medio de la plataforma Synergy donde luego se exportará y se validará en formatos de Excel, según la actividad a ejecutar.

1.11. NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR DE LA EMPRESA

Juan Carlos Montero Delgado.
Gerente Sucursal Bucaramanga.
Informática & Gestión S.A.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La empresa Informática & gestión S.A. actualmente se encuentra con la certificación ISO 9001:2008.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad aplica para los procesos de "Comercialización, Servicio al Cliente y Acompañamiento en la Implementación de Software para la administración de negocios, en el territorio Colombiano", el cual se ha definido cumpliendo con los principios y requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

El departamento de servicio al cliente y toda la compañía vela por la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los clientes a través de la prestación de un servicio eficaz, Los clientes son administrados desde la plataforma **Synergy** (es una herramienta de fácil integración para la Gestión Integral de los Sistemas de Calidad, Gestión Medioambiental y Prevención de Riesgos Laborales).

Con este sistema se maneja toda la información de los clientes, registrando todas las actividades y controlando la trazabilidad en la prestación del servicio hacia los clientes. Igualmente la empresa le da un seguimiento y cumpliendo al Sistema de Gestión de Calidad por medio de esta herramienta.

Debido al aumento entre el año 2011 y 2012 de 790 a 814 clientes en la empresa, surge el problema de que los asesores de las áreas de servicio al cliente y comercial, no registran, documentan, validan los requerimientos de los procesos de Prestación de Servicios de Instalación, ventas, Capacitación y Servicio de Soporte (Atención telefónica, visitas presenciales, soporte virtual y atención en planta), por tal motivo no le dan cumplimiento a la trazabilidad estipulada por el Sistema Gestión de la Calidad, generando así como consecuencias inconformidades y observaciones según resultados en las auditorías internas realizadas en la sucursal Bucaramanga.

Esta práctica ayudo a llevar un control detallado de los procesos y actividades realizadas por los asesores de la empresa, llevando así un seguimiento y apoyo al mantenimiento adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Informática & Gestión S. A. Sucursal de Bucaramanga en las áreas de servicio al cliente y comercial, en un lapso de tiempo de 6 meses.

3. ANTECEDENTES

En los dos trabajos realizados entre el 2010 y 2011 en la empresa informática & Gestión S.A, se ejecutaron una serie de estrategias y acciones al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Una estrategia implementada fue incentivar el sentido de pertenencia y colaboración entre los empleados, donde tanto la parte de servicio al cliente como el área de comercial, se unieran y se complementaran para trabajar en equipo, ya que estas dos áreas trabajan cada una por su lado, comercial solo se dedica en cumplir las metas en ventas ,y servicio al cliente se preocupa por cumplir con las metas de productividad, y por lo que se percibe la empresa persigue en aumentar su eficiencia y sus ventas, cosa que es muy normal en estos tiempos de alta competitividad en el mercado⁶.

Las acciones realizadas por la empresa hacia los empleados era capacitarlos para sensibilizarlos de la importancia de la satisfacción del cliente, ya que un objetivo claro es el cumplimiento de la promesa de valor que la empresa ofrece a sus usuarios.

Igualmente surge la necesidad de capacitar a todos los empleados, para poder prestar un excelente servicio puesto que es necesario darle solución definitiva a los inconvenientes que presenta los clientes, y para esto los asesores deben estar bien preparados y capacitados.

En la empresa cuando asignan los servicios según el inconveniente que presenta el cliente, tienen en cuenta las habilidades de los asesores de servicio al cliente, es decir, que cada empleado esté capacitado y especializado en ciertos temas, sin embargo, esto lleva a situaciones que entorpecen el buen servicio ya que en algún caso en que un asesor cualquier sea incapacitado o se vaya de la compañía, se dilata la solución al cliente pues hay que aplazar la visita o el servicio asignado.

Este trabajo ayudó a que los empleados le dieran valor sus tareas, los dos departamentos se unieron más y empezaron a trabajar juntos, con respecto a las capacitaciones tanto el Gerente como la Coordinadora del servicio al cliente están comprometidos a tener personal altamente calificado, capacitado y con una amplia experiencia.

⁶ALBARRACÍN CAMPOS, Lady Viviana. Trabajo de práctica Plan de Mejora Informática & Gestión S.A. Bucaramanga. 2011. Trabajo de grado Universidad Autónoma de Bucaramanga. Facultad de Administración.

4. JUSTIFICACIÓN

La empresa Informática & Gestión S. A. está comprometida en la satisfacción del cliente, ayudándolos a incrementar su productividad y rentabilidad, por eso cada día les ofrece un buen servicio, logrando así cumplir las necesidades de las partes interesadas.

Debido al aumento de las necesidades de los clientes, la empresa está comprometida a tener personal altamente calificado y con una amplia experiencia, para que por medio de ellos puedan mantener y seguir con un mantenimiento al apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de los indicadores de gestión, la trazabilidad, las acciones preventivas, correctivas y de mejora, seguimiento continuo a los clientes tanto en la parte comercial como de servicio al cliente.

Esta práctica fue enfocada principalmente en el apoyo de las actividades encaminadas al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se llevó a cabo un monitoreo adecuado de las tareas realizadas por los asesores de servicio al cliente y comercial, incentivándolos al cumplimiento de la política implementada por la empresa, donde se comprometieran a cumplir y mantener la satisfacción del cliente en la prestación del servicio y al seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como dice Pastor Emilio Pérez⁷, después de la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, el Consejo de Administración debe crear en la empresa un área o departamento de Calidad, para promover la cultura de la Calidad, asegurar el mantenimiento de los procesos, informar sobre su desempeño y las necesidades de mejoramiento.

O también como explica Fernando García⁸, Un sistema de aseguramiento de calidad eficaz se caracteriza entre otros, por mantener y mejorar su contenido, directrices, registros y datos de referencias; en este sentido, para poder evaluar hasta qué punto la política que se ha marcado en él se está desarrollando correctamente, se hace necesario utilizar instrumentos entre los que destaca la auditoría de Calidad.

⁷ PÉREZ VILLA, Pastor Emilio. Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: i2000) en cooperativas y empresas de economía. 1 ed. Bogotá: editorial Universidad Cooperativa de Colombia, 2007. P 53.

⁸ GARCÍA LEGAZ, Fernando Criado. Manual de Calidad en la Gestión: Aplicaciones al ámbito universitario. 1 ed. Sevilla: Editorial Universidad de Sevilla, 1999. P 45.

Aunque también se debe resaltar la calidad de un buen servicio al cliente, donde la voz del cliente debe orientar los esfuerzos por mejorar el servicio. Con la creación del sistema del buen servicio es un paso importante para sentar las bases de un servicio extraordinario⁹.

La calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.

Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión de créditos, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, las relaciones públicas y el procesamiento de datos. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que, en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o percibida en los productos comprados por los clientes. Servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca al hacer de nuevo negocios con ella¹⁰.

En el siglo en el que estamos, vemos que cada día surgen nuevas tendencias para mejorar el servicio al cliente, donde se muestra cambios en:

Mercados móviles (teléfonos inteligentes) las empresas ya han comenzado a ejecutar campañas móviles con enlaces a las redes sociales e incluso con acceso a sistemas para almacenar información como lo son los códigos QR. Las herramientas de geo localización como Foursquare, Gowalla, o Google, son cada vez más funcionales a la hora de brindarle al consumidor información más detallada sobre los productos y servicios que prestan las compañías. Adjuntar a la información general de la empresa, campañas con ofertas y promociones, hace que se genere más interés en los consumidores. Desde una perspectiva de mercadeo, premiar a los clientes frecuentes con ofertas especiales es una manera de incrementar los índices de lealtad.

⁹ BERRY, Leonardo L. Un buen servicio ya no basta: cuatro principios del servicio excepcional al cliente. 1 ed. Bogotá: Editorial Norma, 2002. P 69.

¹⁰ TSCHOHL, John. Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. 1 ed. Madrid España: Editorial Ediciones Díaz de Santos S.A, 1994. P 11.

Códigos QR (*sistemas de información*) los códigos QR se han implementado como una forma rápida de brindar información a los clientes. Estos códigos de barras cuadradas se pueden escanear con un teléfono inteligente para acceder a la información de un contacto, conectarse a una red inalámbrica, o abrir una página web desde el celular.

Durante el año pasado, las empresas han implementado los códigos QR en las revistas, tarjetas de presentación, anuncios en el periódico, etc., en cualquier lugar donde los consumidores pueden acceder utilizando sus dispositivos móviles. Sin embargo, la aceptación ha sido lenta. Educar a los consumidores sobre la manera como se accede a la información y entender los beneficios que ellos traen, ha sido uno de los mayores desafíos a los que se han tenido que enfrentar las compañías con la implementación de esta tecnología.

Redes sociales (*la voz del cliente*) las empresas actualmente cuentan con sistemas para el seguimiento de lo que están diciendo los clientes a través de sitios como Facebook y Twitter.

Estas herramientas de monitoreo serán cada vez más sofisticadas y permitirán al usuario integrarlas con otros sistemas de información. Las empresas están evolucionando en el sentido de que no solo escuchan a sus clientes, sino que ahora piensan la manera en cómo responder a sus requerimientos. Una cosa es saber lo que la gente está diciendo de usted, pero otra muy distinta es saber cómo reaccionar.

Las empresas necesitan administrar la información del cliente, de manera que puedan dar soporte a sus necesidades más fácilmente. Ahora bien estas plataformas les permiten a los usuarios gestionar los datos del cliente de una manera ágil y segura, constituyendo así un canal confiable de comunicación.

Mercadeo viral (Enfoque en los Clientes Leales), cada vez más las empresas están implementando estrategias para atraer a sus clientes por medio de las Redes Sociales. Los clientes prestan más interés a la información que reciben por este canal de comunicación, que la que adquieren por medio de otra herramienta de mercadeo.

El uso de nuevas herramientas de mercadeo es la forma más rápida para que la gente escuche lo que usted quiere comunicar. Si usted quiere tener éxito en las comunicaciones, tiene que comprender qué es lo más importante para sus clientes e interactuar con ellos.

Los vendedores se están dando cuenta que los clientes son más propensos a confiar en sus amigos que en el anuncio de un tercero, a la hora de tomar una decisión de compra. Como resultado, las empresas están buscando maneras de ayudar a sus clientes a compartir sus marcas favoritas con sus amigos. Las compañías están invirtiendo más tiempo y dinero en las Redes Sociales, ya que se convierte en un aliado en comunicaciones más rápido y efectivo.

Videos (Comunicaciones rápidas y efectivas) la implementación de videos representa para las empresas la manera más fácil y asequible de comunicarse con sus prospectos o clientes. De acuerdo a estudios, casi 40 millones de videos en línea fueron vistos en septiembre de 2011, un aumento del 28 por ciento con respecto al año anterior.

Con los avances tecnológicos y la alta demanda de teléfonos inteligentes, el vídeo se está convirtiendo en una herramienta de comunicación muy efectiva con los clientes. Las empresas se están interesando cada vez más en producir contenido de alta calidad para involucrar a sus clientes¹¹.

¹¹ CARDENAS, Fabián. Conozca las 5 tendencias en Mercado para el 2012: estrategias de Mercado y CRM. {En línea}. Fecha. {26 de Enero 2012}. Disponible en (<http://mind.com.co/conozca-las-5-tendencias-en-mercadeo-para-el-2012/>)

5. OBJETIVO

5.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el mantenimiento adecuado del Sistema Gestión de Calidad en la Sucursal Bucaramanga en las áreas de Servicio al Cliente y Comercial de Informática & Gestión S. A.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.** Asegurar un adecuado seguimiento de post-venta en los clientes nuevos por medio de la plataforma Synergy.
- 2.** Desarrollar la generación de los indicadores de Servicio que ayudan al cumplimiento del Sistema Gestión de la calidad.
- 3.** Realizar un control permanente sobre los servicios abiertos que solicitan los clientes por medio de la página de SIIGO en el portal de clientes.
- 4.** Reunir la información requerida para la generación de indicadores comerciales, renovación y recuperación de contratos por medio de la plataforma Synergy y con la guía de los instructivos.
- 5.** Verificar el adecuado diligenciamiento y trazabilidad las visitas realizadas por parte de los asesores hacia los clientes registrados en la plataforma Synergy.
- 6.** Realizar monitoreo de los servicios de soportes (Atención telefónica, visitas presenciales, soporte virtuales, revisión previa al laboratorio y atención en planta) por medio de la plataforma Synergy.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. MARCO CONCEPTUAL

- **¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.)?** Un S.G.C. es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Es decir, es la manera como emplea su estructura organizacional, documentación, procesos y recursos para cumplir con los requisitos de su cliente.
- **¿Qué es la ISO 9000:2008?** Es una norma internacional que indica cómo poner en práctica en una empresa un sistema de gestión de calidad. Esta norma nos ayuda a crear una cultura y disciplina de trabajo, orientada hacia la satisfacción del Cliente.

- **Satisfacción del cliente**

“La satisfacción del cliente representa la evolución del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo¹².”

“La satisfacción del cliente es el resultado de la valoración que realiza sobre la calidad percibida en el servicio o producto entregado por la empresa¹³”.

- **Servicio al cliente**

“El nivel de satisfacción de una persona es el resultado de comparar su percepción de los beneficios de un producto en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo¹⁴”.

“El servicio al cliente consiste en asegurar de que los clientes queden satisfechos y sigan comprando los productos o servicios de una empresa¹⁵”.

¹² PÉREZ T, Vanessa Carolina. Calidad total en la atención al cliente. 1 edición.: Ideas propias editorial, 2006. P 29.

¹³ I VILAGINÉS, Josep Alet. Cómo obtener clientes leales y rentables. 3 edición.: Ediciones Gestión 2000, 2004. P 268.

¹⁴ Publicaciones Vértice. Aspectos Prácticos de la Calidad en el servicio. 2 edición.: editorial vértice, 2008. P 42.

¹⁵ LUÑEZ H, José Luis. Servicio al cliente. 1 edición.: Editorial Thompson, 2004. P 5.

- **Medición de la satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio. Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas es relativa a cada cliente en particular.

Existen dos métodos, el primero es el directo que incluye el desarrollo de cuestionarios cuyo análisis ayuda a conocer mejor a la identificación de las necesidades y expectativas del cliente. El segundo es el indirecto que son acciones sistemáticas y estructuradas que llevan a cabo las organizaciones para la recogida, evaluación y búsqueda de soluciones a las quejas de los clientes¹⁶. (Vanessa Pérez).

6.1.1. PRINCIPIOS DE CALIDAD

Los principios de calidad son el pilar del SGC, en cualquiera que sea su clase, una empresa que implemente estos principios están cumpliendo con cualquier norma certificable.

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para acceder las expectativas del cliente.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal involucre completamente para lograr los objetivos de las organizaciones.
3. **Participación del personal:** el personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque hacia el proceso:** un resultado deseado se logra más eficientemente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso.

¹⁶ PEREZ. Óp. Cit., p 31.

5. Gestión enfocada al sistema: identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficacia de la organización.

6. Mejora continua: la mejora continua debe ser un objetivo permanente en la organización, tanto en los productos, procesos y sistema.

7. Enfoque para la toma de decisiones basadas en hechos: decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.

8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores: una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficios mutuos refuerza la habilidad de ambos para crear valor¹⁷.

6.2. MARCO TEÓRICO

6.2.1. Modelo CANVAS

El modelo de Canvas es representativo para esta práctica, ya que uno de sus modelos está relacionado con el buen servicio que la empresa tiene con el cliente, ya que Informática & Gestión S.A SIIGO mantiene un contacto directo con sus clientes a diario, al igual también muestra este modelo cómo crear el proceso de desarrollo de un nuevo modelo de negocios.

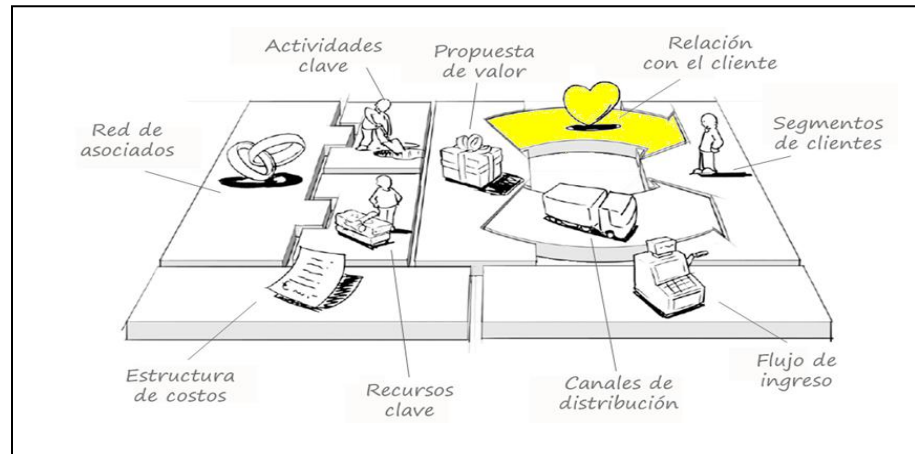
A continuación se enfatizará especialmente en el modelo número cuatro Relaciones con los Clientes, donde las organizaciones deben definir claramente el tipo de relación que prefieren sus clientes: personal, automática, autoservicio, operación única.

Del mismo modo, también deben establecer el objetivo principal de esta relación, como captar nuevos clientes, fidelizar a los clientes u obtener más ingresos de los clientes actuales.

Otro aspecto que hay que tener en cuenta es que cada vez son más las empresas que cuentan con la participación de sus clientes para crear productos o servicios.

¹⁷ Curso ISO 9001:2008. Modulo 1: “fundamentación de un sistema de calidad” principios de calidad: SENA VIRTUAL.

Figura 4: Modelo de CANVAS



Fuente: Libro Tu modelo de Negocios

Como había mencionado anteriormente Canvas está comprendido por 9 modelos que son:

1. El segmento de clientes.
2. La propuesta de valor.
3. Los canales de distribución.
4. Relaciones con los clientes.
5. Ingresos.
6. Recurso clave.
7. Actividades claves.
8. Red de asociados.
9. Costeo.

Estos modelos son fundamentales para el buen funcionamiento de la organización, donde cada uno de ellos es complementario entre sí¹⁸.

¹⁸ OSTERWALDER, Alexander. Clark, Timothy. Tu modelo de negocios. 1 ed. editorial Trama Equipo Editorial, España, 2012. P 39.

6.2.2. Simplificación del trabajo

Se entiende por simplificación del trabajo, un método sistemático para la aplicación organizada del sentido común con el objeto de identificar y analizar los problemas del trabajo, desarrollar métodos más fáciles y mejores para hacer las cosas e instalar las modificaciones resultantes.

Por medio del estudio de movimientos se puede analizar cualquier trabajo buscando como resultado la simplificación del trabajo, logrando ahorrar el trabajo y reducir el esfuerzo y la fatiga del trabajador.

Siempre que se trate de simplificar el trabajo, tendrá que ser necesario cambiar el método de trabajo porque no es solamente la habilidad con que un operador cuanta para realizarlo, lo que señala su índice de productividad.¹⁹

- **Requisitos para simplificar el trabajo**

Primero tener una mente abierta, segundo mantener una actitud de constante cuestionamiento, cuestionarse frecuentemente las cosas, en la simplificación del trabajo significa una de las más útiles herramientas, tercero trabajar sobre las causas, no sobre los efectos, no hay que conformarse con ver como la gente hace su trabajo, hay que analizarlo y estudiarlo para simplificarlo²⁰.

6.2.3. Mantenimiento y sostenimiento de Sistema de Gestión de Calidad en Prestegas Ltda

Para la empresa Prestegas Ltda. En su afán por pertenecer y participar en un mercado globalizado, fue de gran importancia incurrir en la carrera de acreditarse bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 en calidad, y por ende le permite darle un mayor crecimiento en el mercado a esta empresa, con un mayor renombre y por ende una mayor estabilidad.

Es por ello que el intento de mantener y sostener el sistema de gestión de calidad se vieron a la necesidad de contar con una persona idónea que tuviese

¹⁹ GARCÍA. Óp. Cit., P 26.

²⁰ GARCÍA CRIOLLO, Roberto. Estudio del trabajo. Ingeniería de métodos. 1 Ed. Editorial McGraw-HILL INTERAMERICANA EDITORES. S.A. México. 1998. P26.

conocimientos propios de calidad y del sistema de gestión ISO 9001:2008 para poderle dar el cuidado necesario a este sistema, es así como la empresa Prestegas Ltda. Con el apoyo de un estudiante en práctica de la universidad Pontificia Bolivariana llevan a cabo esta labor la cual era buscar un coordinador de calidad encargado de sostener y mantener este sistema²¹.

²¹ VELASQUEZ CANAS, Vladimir. Mantenimiento y sostenimiento del SGC en Prestegas. Práctica de grado. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad Ingeniería Industrial, 2012. 66 p.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

Las siguientes actividades se desarrollaron durante los seis meses de la práctica.

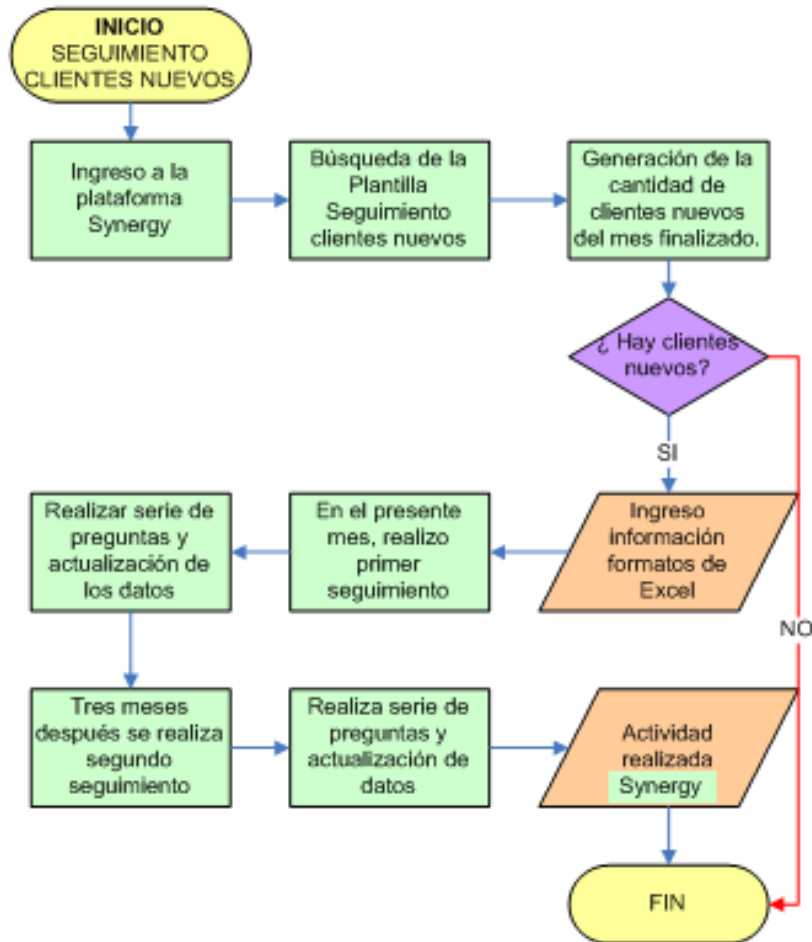
7.1. SEGUIMIENTO DE POST-VENTA CLIENTES NUEVOS

Durante el tiempo de la práctica se desarrolló periódicamente el seguimiento de postventa clientes nuevos, este se efectúa para incentivar el uso de los beneficios del contrato de mantenimiento que les ofrece la empresa a sus usuarios, además les ofrece un acompañamiento en la instalación y parametrización del programa.

Según el instructivo 00.733.240 de Seguimiento Clientes Nuevos y Fidelización de clientes, para saber cuántos fueron los clientes nuevos en el mes, se ingresa a la plataforma Synergy en la plantilla 1005 Seguimiento Clientes nuevos.

Luego, esta información es exportada a los formatos de Excel, donde se registra el número del requerimiento 1005 Seguimiento Clientes Nuevos, el nombre del cliente, fecha de instalación y los dos seguimientos que se le realizan según la fecha de instalación del programa, este procedimiento se realiza igualmente para el satélite Barrancabermeja. Esta actividad se explicara detalladamente en el siguiente diagrama de flujo.

Figura 5: Seguimiento Clientes Nuevos



Fuente: Autora

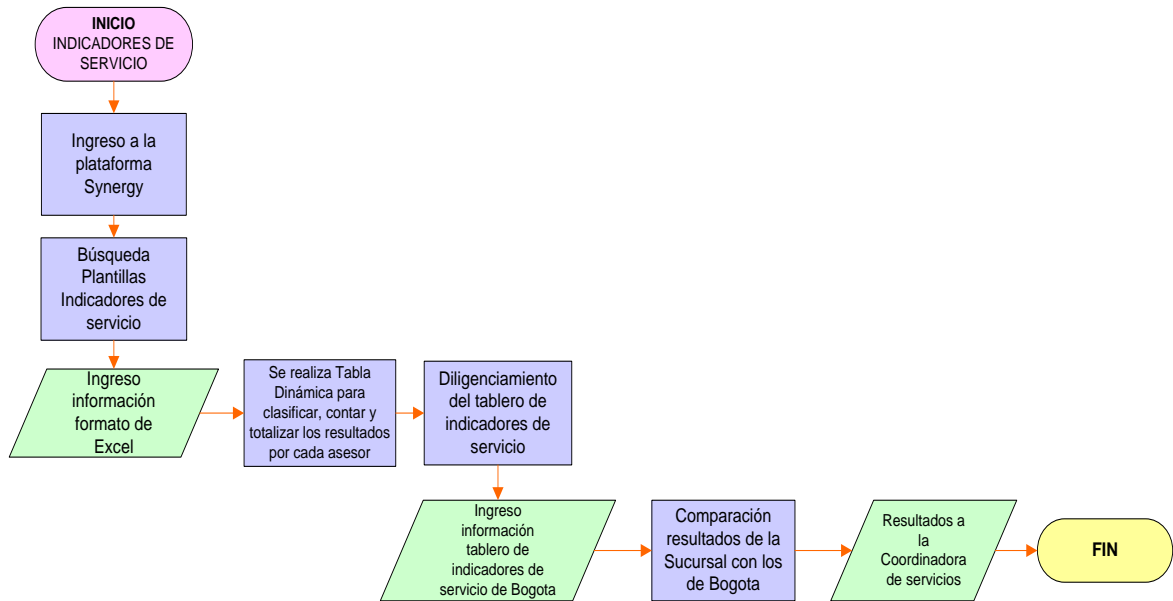
Este procedimiento se realiza igualmente para el satélite Barrancabermeja.

7.2. TABLERO DE INDICADORES DE SERVICIO

Según el instructivo 00.675.078 de Indicadores y Datos de Control Sistema Gestión de la Calidad, para el diligenciamiento del tablero de indicadores de servicio, se realiza la generación de los datos donde se registra información como visitas creadas y registradas, atención en planta, atención telefónica, servicio virtual, encuestas de capacitación, cursos de capacitación, quejas & reclamos, clientes que ingresan al portal de clientes, clientes que utilizaron el soporte virtual

(team Viewer). Esto se hace con el fin de darle cumplimiento a los indicadores y a la elaboración del Balance Score Card. A continuación se explicara detalladamente esta actividad en el diagrama de flujo.

Figura 6: Indicadores de Servicios



Fuente: Autora

Este procedimiento se realiza igualmente para el satélite Barrancabermeja.

7.3. TABLERO DE SERVICIOS ABIERTOS

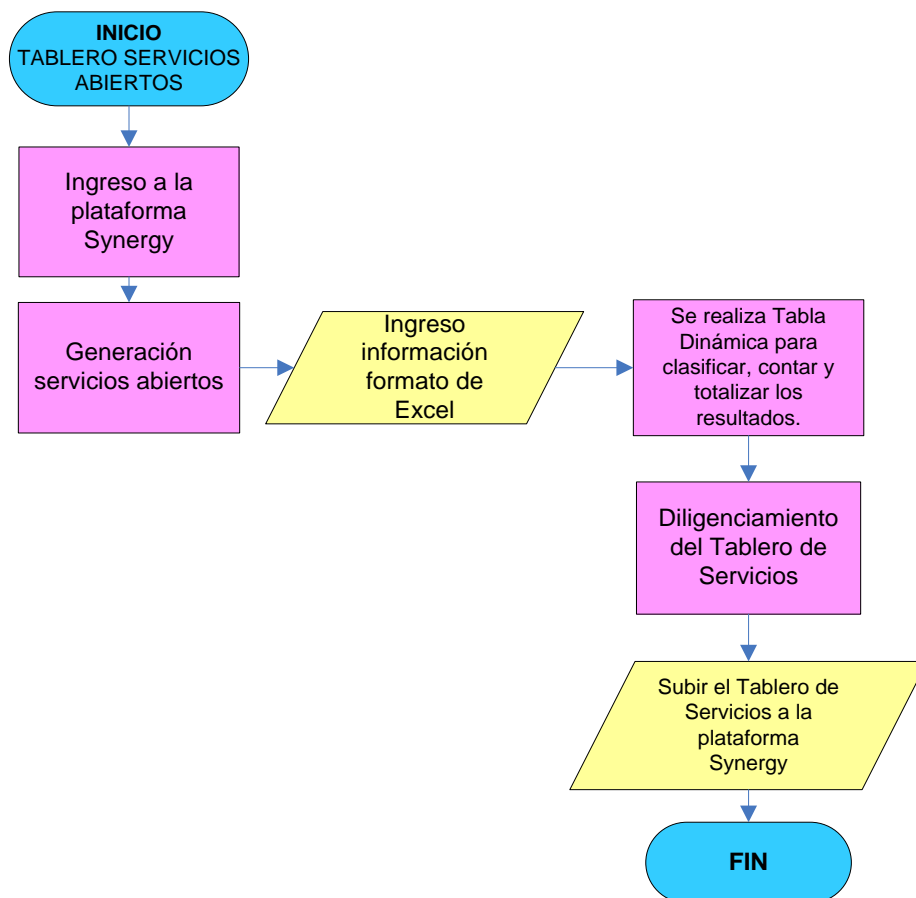
El monitoreo de servicios abiertos, se realiza los días lunes y primer día de cada mes, según el instructivo 00.406.412 para el manejo de servicios abiertos, este consiste en realizar un análisis de los clientes con más servicios abiertos y definir las acciones para resolver los problemas en el menor tiempo posible y así evitar quejas y disgustos por parte de ellos, así mismo darles una atención frecuente y personalizada para minimizar su insatisfacción, por consiguiente, garantizar que el porcentaje de servicios cerrado en la primera semana tenga tendencia al alza.

Para la generación de estos servicios abiertos se ingresa a la plataforma Synergy, donde se exportara los requerimientos que son creados por los clientes u/o asesores.

Luego son exportados a Excel donde se realizara el respectivo análisis, Se selecciona cuales son los requerimientos que llevan más de 60 días y se marca con rojo, entre 31 – 60 días con naranja y entre 15 – 30 días con verde, Por consiguiente, se realiza un análisis de los requerimientos abiertos de la semana anterior para la verificación de que si fueron atendidos por los asesores.

Al final, estos datos son llevados al tablero y se revisaran nuevamente los requerimientos de la semana anterior para mirar si están abiertos o cerrados, al terminar el diligenciamiento del tablero se subirá a la plataforma Synergy, los pasos mencionados anteriormente se harán nuevamente con Barrancabermeja. Esta actividad se explicara detalladamente en el siguiente diagrama de flujo.

Figura 7: Tablero de Servicios Abiertos



Fuente: Autora

Este procedimiento se realiza igualmente para el satélite Barrancabermeja.

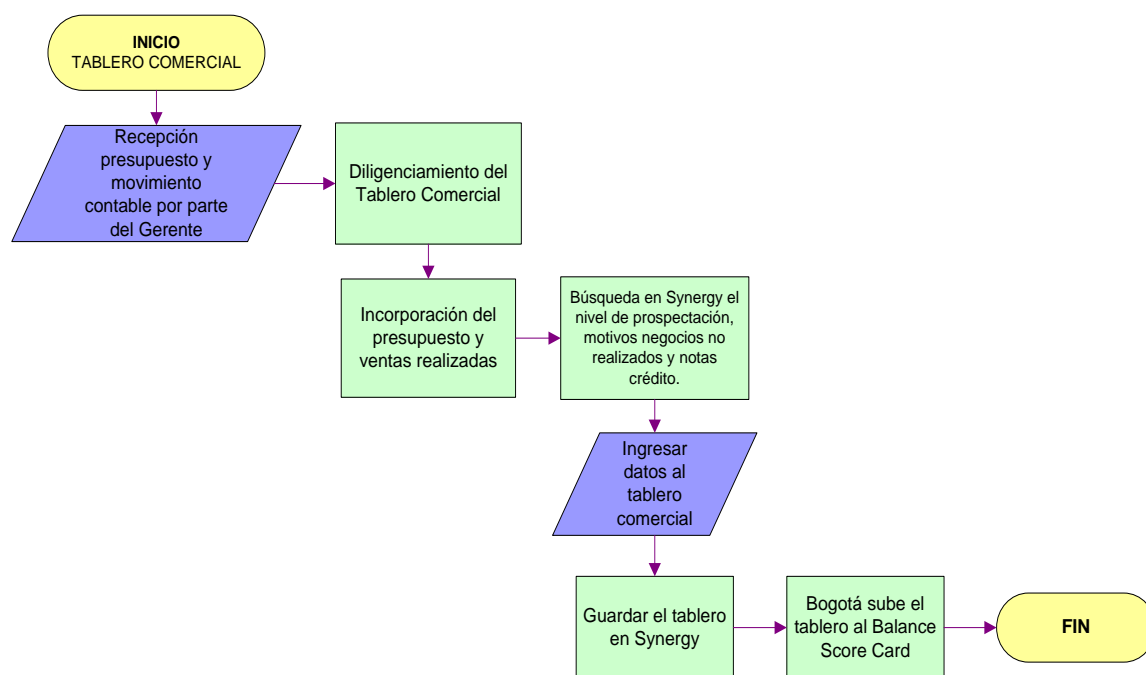
7.4. TABLERO COMERCIAL

El diligenciamiento de los indicadores de Sistema Gestión de calidad de mercadeo y ventas, en este tablero se encuentra los prospectos de cada mes y los negocios sobre los clientes ya existentes, así mismo el informe del presupuesto y ejecución en cantidades y pesos que genera la Sucursal mensualmente al igual las ventas realizadas, los motivos de los negocios no realizados tanto de la base instalada como las ventas nuevas, los motivos de las notas créditos.

El movimiento contable, presupuesto y eje de ventas del mes terminado es enviado por el Gerente de la Sucursal.

A continuación se explicara detalladamente el proceso del diligenciamiento del tablero comercial según el instructivo 00.556.979 Instructivo para el cálculo de Indicadores de Mercado y Ventas en el diagrama de flujo.

Figura 8: Tablero Comercial



Fuente: Autora

Después de diligenciarse el tablero se sube a la plataforma Synergy, para que en Bogotá lo ingrese al Balance Score Card. Este procedimiento se realiza igualmente con el Satélite Barrancabermeja.

7.5. TABLERO DE RECUPERACIÓN Y RENOVACIÓN DE CONTRATO

Para el diligenciamiento del tablero de Renovación y Recuperación de contrato, este al igual que el tablero de Comercial se realiza para los indicadores del Sistema Gestión de Calidad, donde se incluirá en el Balance Score Card, según el instructivo 00.500.926 Metodología para incluir datos para el tablero de Indicadores Recuperación y Renovación, aquí se encuentra los clientes que renovaron su contrato o que fueron en algún momento suspendidos y desean retomar el convenio nuevamente, los motivos de no renovaciones y el análisis de clientes (clientes inactivos localizados, recuperados activos sin contrato, recuperados inactivos, nuevos, perdidos inactivos, perdidos sin contratos).

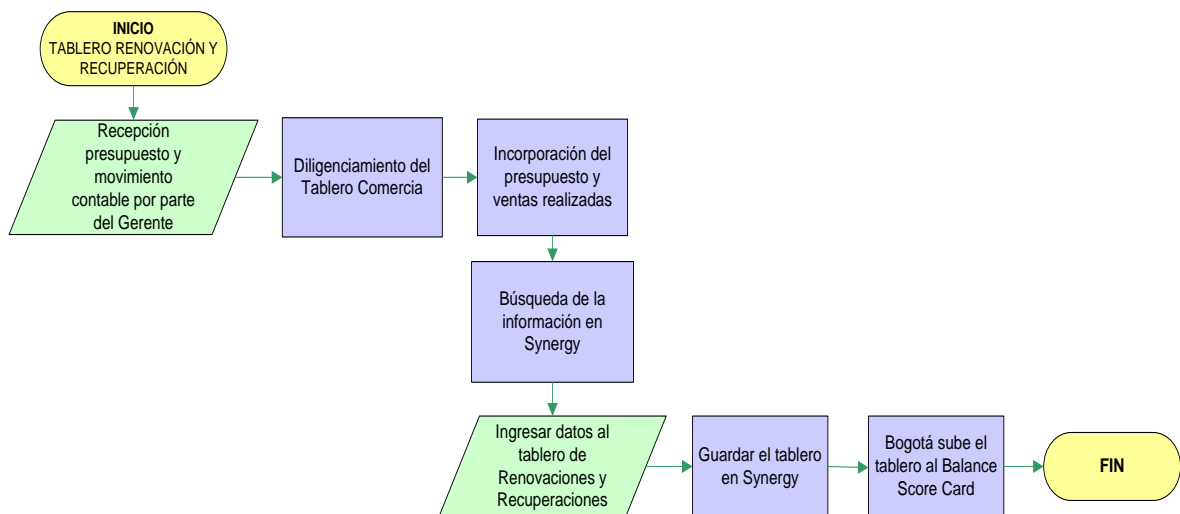
A continuación se explicara detalladamente el proceso del diligenciamiento del tablero de Recuperación y Renovación de contratos.

En este tablero se utilizara nuevamente el movimiento contable y el presupuesto, donde se extrae las renovaciones y las recuperaciones que se realizaron en el mes terminado.

En la parte de las recuperaciones se mira el estado del cliente si es activo sin contrato o inactivo, en la parte de las cantidades igualmente pero aquí se cuenta el número de clientes.

Para los Motivos de No Renovación se mira los clientes que hicieron la devolución del programa y según el motivo se pasa al tablero. Esta actividad se explicara detalladamente en el diagrama de flujo.

Figura 9: Tablero Renovación y Recuperación de Contrato



Fuente: Autora

Estos pasos se realizan igualmente para el Satélite Barrancabermeja. Luego de realizar estos dos tableros se sube a Synergy donde Bogotá se encargara de ingresarlos al Balance Score Card.

7.6. TRAZABILIDAD VISITAS

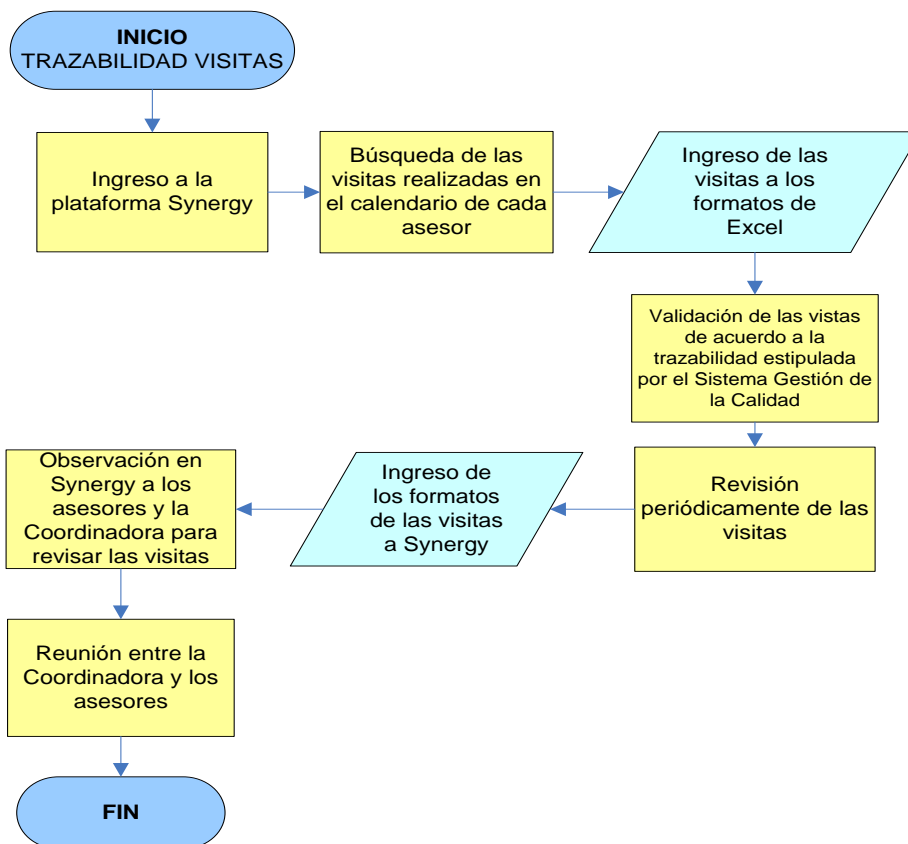
Para la verificación y validación del adecuado diligenciamiento de los formatos tanto físicos como el registro en la plataforma Synergy de las visitas realizadas por los asesores de servicio a los clientes, se recolecta esta información semanalmente de acuerdo con el número de visitas realizadas, donde allí se registra la fecha de la visita, el número del requerimiento, nombre del cliente, nombre del asesor, los detalles a corregir, y la debida encuesta de satisfacción por parte del cliente hacia los asesores.

Según el instructivo 00.841.987 Procedimiento Visitas Presenciales, para validar los formatos diligenciados por los asesores después de realizar las visitas, se ingresa a Synergy en el calendario de cada asesor, donde se encuentran las visitas realizadas en la semana por cada asesor.

Donde se revisa la fecha y hora de ejecución, el reporte de visita que este bien diligenciado, los motivos de servicio si estos llevan seguimiento y que le den continuidad y finalidad al servicio y por último se revisa en el flujo de trabajo del cliente la encuesta de satisfacción que le realizo al asesor, puede ser en físico o virtual.

En el reporte de visita se valida la fecha, cliente, serial, nombre del cliente, asistentes, labores/ compromisos, firma del asesor y el cliente.

Figura 10: Trazabilidad Visitas Presenciales

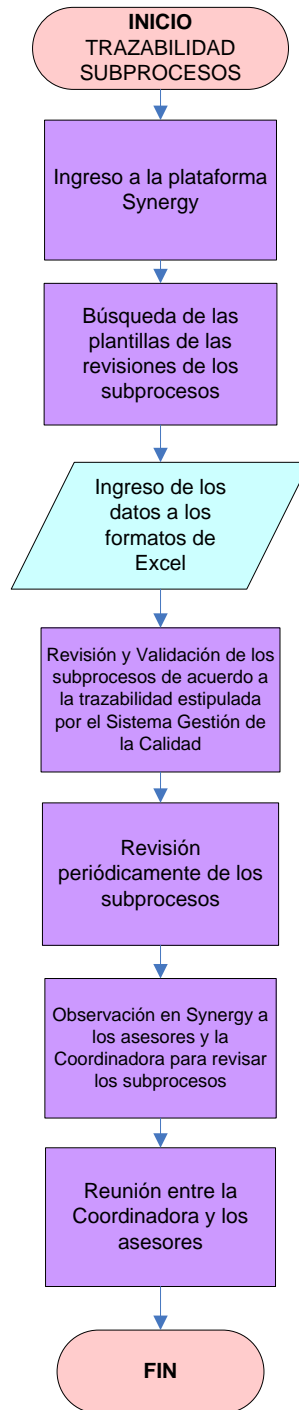


Fuente: Autora

7.7. TRAZABILIDAD SUBPROCESOS

Según el instructivo 00.309.878 Instructivo Manejo del sistema de trazabilidad y resultados de servicios, para la validación del adecuado diligenciamiento de los requerimientos registrados en la plataforma Synergy de las atenciones en planta, atención telefónica, revisión previa al laboratorio y servicio virtual creados y realizados por los asesores de servicio a los clientes, se recolecta esta información semanalmente de acuerdo con las requisiciones existentes, donde allí se verifica el adecuado seguimiento de acuerdo con los protocolos y motivos de atención. A continuación se explica detalladamente en el diagrama de flujo.

Figura 11: Subprocesos



Fuente. Autora

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1. MEJORAS PROPUESTAS

Las mejoras propuestas para las actividades desarrolladas en esta práctica fueron las siguientes.

1. Para el Seguimiento clientes nuevos, además de darle cumplimiento y efectividad al instructivo, se genera una propuesta en el proceso de esta actividad que es omitir la actividad realizada en los formatos de Excel, donde se llevará el control de los seguimientos clientes nuevos solo en la plataforma Synergy, en la parte del Análisis Pívor donde muestra los clientes que se les debe realizar el seguimiento a diario.
2. Realizar el seguimiento a los clientes nuevos durante el primer mes y tres meses después de la instalación, ya que estos seguimientos se realizan dos meses y tres meses después de la instalación.
3. Que el tercer seguimiento de clientes nuevos sea realizado por la asistente administrativa, y no por el asesor comercial, pues ellos dejan acumular estos seguimientos y no le dan continuidad a este proceso.
4. Para la realización del Tablero de Indicadores de Servicio, se recomienda que sea elaborado solo en la Sucursal y sea subido a Synergy para que luego en Bogotá lo ingresen al Balance Score Card, ya que este tablero es realizado tanto en la Sucursal como en Bogotá.
5. En la trazabilidad de las visitas presenciales se recomienda eliminar el proceso de los formatos generados en Excel, ya que al desarrollar esta tarea genera pérdida de tiempo al revisarlo periódicamente.
6. Para la trazabilidad de las visitas presenciales en la parte de los resultados del servicio Efectivo Sin Seguimiento, se anexará las observaciones generadas en los motivos de atención, quedando como evidencia del servicio prestado de los asesores hacia los clientes.
7. Para el tablero de indicadores de servicio que recomienda que sea elaborado en un solo lugar como se hace con los tableros de comercial y Recuperación y renovación de contratos, ya que este es elaborado en la

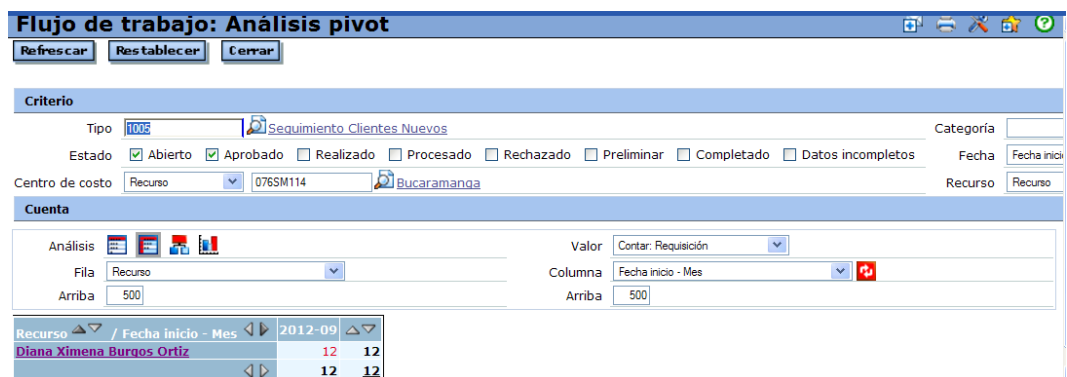
sucursal y en Bogotá, donde esto ocasiona doble trabajo para las dos partes interesadas.

8. Para la trazabilidad de los subprocesos realizarlo periódicamente para comprobar con el cumplimiento de la trazabilidad estipulada por el Sistema Gestión de la calidad.
9. Para la trazabilidad de los subprocesos (Atención en Planta, Atención telefónica, Revisión previa laboratorio y Servicio virtual) en la parte de los resultados del servicio Efectivo Sin Seguimiento, las observaciones generadas en los motivos de atención, ya que así quedarán las evidencias del servicio prestado de los asesores hacia los clientes.

8.2. PROPUESTAS IMPLEMENTADAS

1. Con la implementación de optimizar el proceso de creación clientes nuevos y seguimiento de los mismos, se le da importancia a la plataforma Synergy donde esta ofrece la ventaja de mostrarle día a día cuales con los clientes nuevos que se les debe dar seguimiento, igualmente se ve la mejora tanto en la realización de los requerimientos como en la prestación del servicio y presentación de la información, el tiempo de mejora fue de 20 minutos, ya que crear los seguimientos en los formatos tardaba tiempo.

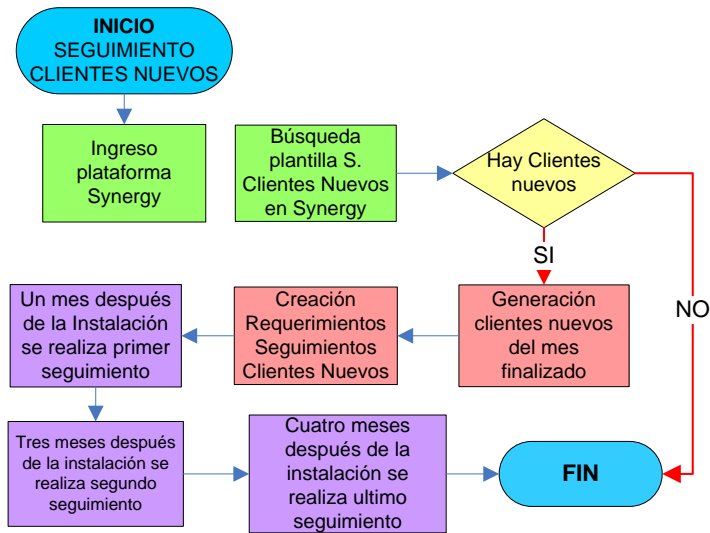
Figura 12: Análisis pivót Seguimiento Clientes Nuevos



Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

A continuación se presenta el siguiente diagrama de flujo con la mejora realizada en los Seguimientos Clientes Nuevos.

Figura 13: Diagrama de Flujo Seguimiento Clientes Nuevos



Fuente: Autora

2. En la realización de los seguimientos clientes nuevos el primer y tres meses después de la instalación, esto permite tener un mayor control con los clientes, ya que en los primeros cuatro meses, ellos presentan dudas e inconvenientes con el programa, con estos seguimientos se le da acompañamiento a los clientes ofreciéndoles los servicios que ofrece Informática & Gestión S.A. o Servicio Virtual (Team Viewer) donde se pueden comunicar con cualquier asesor de servicios a nivel nacional para que les colaboren en los problemas que presenten en el momento, Además ellos se pueden comunicarse con la empresa por medio de el Portal de clientes en la página de SIIGO donde se le suministra un usuario y clave para que pueden ingresar y crean sus solicitudes.

Con la modificación de los seguimientos a los clientes nuevos en los últimos (3) tres meses este género acompañamiento a los clientes por parte de la empresa, igualmente confianza y satisfacción hacia los clientes, donde ellos pueden dar reconocimiento y seguridad de que el servicio prestado por Informática & Gestión. S.A. es seguro.

3. Durante los (2) dos últimos meses se implementó que el tercer seguimiento clientes nuevos los realizara la Asistente Administrativa, ya que los asesores tenían acumulados varios seguimientos de clientes nuevos, donde no se les había realizado el último seguimiento a clientes desde el año

2011, esto muestra que algunos clientes hayan terminado su contrato, estén suspendidos por no cancelar el contrato de mantenimiento o presenten inconvenientes con el programa, y que no se les dio el servicio adecuado, al presentar esta mejora se mostró el cumplimiento al instructivo 00.733.240 Seguimiento Clientes Nuevos y Fidelización de Clientes y el acompañamiento en los primeros meses de obtener el programa, para poder así tener clientes satisfechos.

Al realizar el tercer seguimiento por parte de la Asistente Administrativa, ayudó a disminuir los seguimientos de clientes nuevos en el último mes, colocando así al día estos seguimientos, igualmente colaborar en la prestación de un buen servicio hacia los clientes.

Figura 14: Flujo de trabajo Asesor comercial con seguimientos clientes pendientes



Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

Figura 15: Flujo de trabajo Asesor Comercial sin seguimientos clientes pendientes



Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

4. En la modificación de los formatos de las visitas presenciales se presentó una mejora, ya que es mejor tanto para los asesores como para la Asistente Administrativa poder revisarlos y así validar las inconsistencias que se presentan, estos formatos en Excel son implementados para recopilar las visitas realizadas por los asesores en la semana, además verificar el cumplimiento de la trazabilidad estipulada por el Sistema Gestión de la Calidad.

En la modificación de los formatos de las visitas presenciales se ve la mejora en un de tiempo de 25 minutos, ya que antes se llevaba 45 minutos revisando y creando los formatos en Excel, para que así tanto los asesores como la Asistente Administrativa puedan acceder fácilmente a estos requerimientos y los puedan validar puntualmente.

Figura 16: Formato Visitas presenciales sin mejora

Fecha	Req.	Cuenta	Asesor	Detalle a corregir	Encuesta registrada	Fecha de corrección
13-Jun	9.728.674	Central de repuestos el transportador S.A	Belsy silva	Ninguno	SI	
13-Jun	9.712.284	Industrias Lavco Ltda	Belsy silva	Ninguno	SI	
14-Jun	9.721.380	Agropaisa S.A.S	Belsy Silva	Ninguno	SI	
12-Jun	9.695.080	Distribuidora Galvis Castillo Ltda	Freddy Reina	Ninguno	SI	
14-Jun	9.729.217	Muñoz espitia pedro laurentino	Freddy Reina	Ninguno	NO	
12-Jun	9.668.560	Multimateriales Constructor S.A.S	Gilbero gomez	Ninguno	SI	
13-Jun	9.688.667	Unidad Clínica la Magdalena S.A.S	Gilbero gomez	Ninguno	SI	
14-Jun	9.705.055	Rafael J. Turbay S.A.	Gilbero gomez	Ninguno	NO	
14-Jun	9.703.310	Grupo Faxvad S.A.S	Gilbero gomez	Ninguno	SI	
15-Jun	9.712.189	Instituto del corazon de Bucaramanga	Gilbero gomez	Ninguno	SI	
15-Jun	9.750.894	Transporte Inteligente S.A.	Gilbero gomez	Ninguno	NO	
			Gilbero gomez			
12-Jun	9.660.503	Avimol S.A.S	Julieth morales	Ninguno	NO	
13-Jun	9.723.574	Urbanizacion el Girasol	Julieth morales	Ninguno	SI	
13-Jun	9.681.949	Ferretería y Taller Dismacom S.A.S	Julieth morales	Ninguno	SI	
13-Jun	9.742.040	Solmed qx Ltda	Julieth morales	Ninguno	NO	

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

Figura 17: Mejora Formato Visitas Presenciales

Fecha	Cuenta	Asesor	Detalle a corregir	Encuesta registrada
04-Jul	Cooperativa de Trabajo Asociado de Apoyo en Servic	Belsy Silva	Ninguno	SI
04-Jul	Colombiana de Asfaltos S.A. — Colombia —	Belsy Silva	Ninguno	SI
05-Jul	Asobenpro — Viaje	Belsy Silva	Ninguno	SI
05-Jul	cooperativa de palmicultores de sabana de torres 1	Belsy Silva	Ninguno	SI
06-Jul	coopaprisa- viaje	Belsy Silva	Ninguno	SI
06-Jul	Cooperativa de Palmicultores de Sabana de Torres 1	Belsy Silva	Ninguno	SI
03-Jul	multitecnicas-	Freddy Reina	Ninguno	SI
04-Jul	la reserva de vinos y licores	Freddy Reina	Ninguno	SI
04-Jul	victor guillermo mecon hernandez	Freddy Reina	Ninguno	SI
05-Jul	william hernando rey cruz	Freddy Reina	Ninguno	SI
06-Jul	Asociacion de Prestadores de Servicios y Suministr	Freddy Reina	Ninguno	SI
03-Jul	inveragro s.a	Gilberto Gomez	Ninguno	SI
03-Jul	Friocol S.A.S	Gilberto Gomez	Ninguno	SI
04-Jul	Multimateriales El Constructor	Gilberto Gomez	Ninguno	SI
05-Jul	rafael j. turbay s.a.	Gilberto Gomez	Ninguno	NO
06-Jul	Instituto del Corazon de Bucaramanga.	Gilberto Gomez	Ninguno	SI

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

- Para la trazabilidad de las visitas presenciales se implementó esta mejora para dar validación al servicio implementado por el asesor al cliente, ya que antes en los motivos de atención generados de los resultados del servicio ESS - Efectivos Sin Seguimiento no se le colocaba las observaciones y no se sabía que procedimiento fue efectuado para darle solución al

inconveniente que solicita el cliente en el momento y no quedaban las evidencias.

Figura 18: Motivos de Atención con ESS sin comentarios en las observaciones

Hijos: Motivo Servicio					Nuevo
Requerimiento	Protocolo	Doc. Protocolo	Resultado del Servicio	Comentarios	Req. Salida
10.072.927	0184 - Cuentas por cobrar y pagar - Informes edades cart y proveed	01.155.998	NEC-Activ pend x Cliente		
10.072.926	0819 - Varios - Como actualizar ultimos cambios del release	01.983.239	ESS- Efectivo Sin Seguimiento		

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

Al darle cumplimiento a la trazabilidad de las visitas presenciales con los resultados del servicio generados ESS - Efectivos Sin Seguimiento, esto muestra que servicio le fue prestado al cliente para solucionarle el inconveniente, además elimina las no conformidades en un 100% que fueron generadas en la auditoría interna realizada en el mes de Abril por Informática & Gestión S.A. de Bogotá.

Figura 19: Mejora en los motivos de servicios ESS Efectivo Sin Seguimiento en las visitas

Hijos: Motivo Servicio					Nuevo
Requerimiento	Protocolo	Doc. Protocolo	Resultado del Servicio	Comentarios	Req. Salida
1 09.840.012	0052 - Varios - Proceso de Actualizacion SIIGO Windows	00.829.517	ESS- Efectivo Sin Seguimiento	Se realiza actualizacion a de version 4.3 a version 7.1 en 14 empresas.	

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

6. Para la generación y validación de los subprocesos de servicio (Atención en Planta, Atención telefónica, Revisión previa laboratorio y Servicio virtual) realizarlos semanalmente para comprobar que se le dé el cumplimiento adecuado según la trazabilidad estipulada por el Sistema Gestión de la Calidad y así los asesores puedan efectuar las respectivas correcciones dentro del mismo mes, ya que antes se realizaba al final del mes y los asesores no les alcanzaban el tiempo para ejecutar las modificaciones dentro del mismo mes, y esto generaba incumplimiento a la trazabilidad.

Con la implementación de realizar semanalmente los subprocesos de servicio (Atención en Planta, Atención telefónica, Revisión previa laboratorio y Servicio virtual), disminuyó los requerimientos atrasados sin corregir

mensualmente por parte de los Asesores de servicio, además esto ayuda a darle cumplimiento a la trazabilidad estipulada por el Sistema Gestión de la Calidad.

A continuación se presentan los formatos en Excel con los seguimientos semanales de los subprocesos.

Figura 20: Seguimiento semanal subproceso Atención en Planta

Cuenta	Recurso	Tipo	Documento
9.936.190 Hecho en Colombia y/o Mauricio Vega Mechan	Freddy Reina Ortega	Atencion en Planta	acta de servicio
9.972.677 Nelson Adrian Patiño Oviedo	Julieth Morales Tabares	Atencion en Planta	reporte de visita
9.890.299 Aydee Maria Sierra Navarro	Diana Carolina Sanchez Montoya	Atencion en Planta	Atencion en planta 05/Jul/2012

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

Figura 21: Seguimiento semanal Subproceso Revisión Previa Laboratorio

Cuenta	Recurso	Tipo
9.857.915 Corporacion Colegio Panamericano,	Martha Elisa Rios Maldonado	Revisión Previa Laboratorio
9.855.258 Corporacion Colegio Panamericano,	Martha Elisa Rios Maldonado	Revisión Previa Laboratorio
9.855.208 Luz Marina Rojas Tibamoso - El CACAREO	Martha Elisa Rios Maldonado	Revisión Previa Laboratorio
9.841.081 Urbanizacion El Girasol	Julieth Morales Tabares	Revisión Previa Laboratorio
9.868.413 Harinagro S.A.	Martha Elisa Rios Maldonado	Revisión Previa Laboratorio

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

Figura 22: Seguimiento Semanal Subproceso Atención Telefónica

ID	Cuenta	Recurso	Creado	Tipo
9.914.897	Super Centro Comercial Acropolis	Julieth Morales Tabares	17/07/2012	Atención Telefónica
9.928.301	Ecodiesel Colombia S.a	Julieth Morales Tabares	19/07/2012	Atención Telefónica
9.924.572	Sanatorio de Contratacion ESE	Diana Carolina Sanchez Montoya	19/07/2012	Atención Telefónica
9.923.605	Promoser S.A	Julieth Morales Tabares	19/07/2012	Atención Telefónica

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

Figura 23: Seguimiento semanal Subproceso Servicio Virtual

Cuenta	Recurso	Tipo
9.862.795 Harinagro S.A.	Diana Carolina Sanchez Montoya	Servicio Virtual
9.862.732 Eco Oro Minerals Corp	Diana Carolina Sanchez Montoya	Servicio Virtual
9.861.906 Frigorifico del Cauca S.A.S	Diana Carolina Sanchez Montoya	Servicio Virtual
9.860.715 Sandra Catalina Ossa Ossa	Diana Carolina Sanchez Montoya	Servicio Virtual
9.858.446 Harinagro S.A.	Diana Carolina Sanchez Montoya	Servicio Virtual

Fuente: Informática & Gestión S.A. Synergy

7. Para la trazabilidad de los subprocesos se implementó esta mejora para dar validación a los servicios implementados por el asesor hacia el cliente, ya que antes en los motivos de atención generados de los resultados del servicio Efectivos Sin Seguimiento no se le colocaba las observaciones y no se sabía que procedimiento fue efectuado para darle solución al inconveniente que solicita el cliente en el momento y no quedaban las evidencias, además que los protocolos creados coincidieran con el servicio prestado por el asesor, por último verificar que los demás resultados de servicio que es Efectivo Con seguimiento, Efectivo Con Seguimiento Realizado, Actividad pendiente por el cliente, Suspendido por cartera, control de calidad / Mejora programa estos lleve la trazabilidad hasta el cierre del ciclo.

Al darle cumplimiento a la trazabilidad de los subprocesos con los resultados del servicio generados ESS - Efectivos Sin Seguimiento, muestra el servicio que le fue prestado al cliente para solucionarle el inconveniente, además elimina las no conformidades que fueron generadas en la auditoría interna realizada en el mes de Abril por Informática & Gestión S.A. de Bogotá.

Puesto que esto no solo se cumple para este resultado de servicio, sino también para los Efectivos Con seguimiento, Efectivo Con Seguimiento Realizado, Actividad pendiente por el cliente, Suspendido por cartera, control de calidad / Mejora programa estos lleve la trazabilidad hasta el cierre del ciclo. Ya que en la auditoría interna se presentó varias no conformidades como se muestra a continuación.

Figura 24: Resultado Auditoría Interna

1	Servicio al Cliente- Bucaramanga	La Atención Telefónica 9078463 genera el Motivo 9078535 con resultado Efectivo Sin Seguimiento, pero en las observaciones de dicho motivo se menciona que se da continuidad con el Servicio Virtual 9079330. Instructivo 588.857 Resultados Servicio. Bmanga	7.5.3.
2	Servicio al Cliente- Bucaramanga	La Atención 9215250 solicita una visita por inconvenientes, pero los Motivos 9215271-9215270 generados tienen resultado ESS y no es claro que con ellos se hubiera dado respuesta a esos inconvenientes. Instructivo 588.857 Resultados Servicio. Bmanga.	7.5.3.
3	Servicio al Cliente- Bucaramanga	La Atención 9270772 generó el Motivo 9270778 con resultado ESS, en donde se menciona un reporte con doc. 1925208 que generó la Rev. Previa 9270591, que no está adjunto como Req Salida en el Motivo servicio. Instructivo 588.857 Resultados Servicio. Bmanga	7.5.1.

Fuente: Informática & Gestión S.A. Auditoría Interna

CONCLUSIONES

- Durante los 6 meses se ejecutaron 262 seguimientos clientes nuevos, donde se le dio cumplimiento y trazabilidad al instructivo 00.733.240 de Seguimiento Clientes Nuevos y Fidelización de clientes.
- Se diligenciaron los 6 tableros de indicadores de servicios donde mostraban los servicios que realizaron los asesores en cada mes para la darle seguimiento al sistema gestión de la calidad.
- Se realizaron 26 tableros de servicios abiertos, donde se llevaba un control detallado de estas actividades, para que así fueran cerrados en el menor tiempo posible, y poder disminuir los servicios abiertos.
- Se elaboraron 6 tableros tanto de indicadores comerciales como de renovación y recuperación de contrato, donde estos plasman las ventas presupuestadas y ejecutadas en cada mes, al igual que los contratos de los clientes que fueron renovados y recuperados.
- Se mostraron resultados satisfactorios con respecto al diligenciamiento y trazabilidad de las visitas presenciales donde se realizaron monitoreo de estas actividades.
- Cada 15 días se realizaba monitoreo de los servicios realizados por los asesores, donde se verificaba el cumplimiento de la trazabilidad, donde por medio de esta se le daba cumplimiento al sistema gestión de la calidad.
- Se realizó un adecuado seguimiento al sistema gestión de la calidad, donde se logro el compromiso y participación por parte de los asesores hacia la empresa, a través de mejoras en sus labores.

De igual manera la empresa da su visto bueno por los resultados obtenidos dentro de la práctica, igualmente por el cumplimiento de los objetivos planteados y las labores realizadas durante los seis meses de labor.

RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a la empresa mantener la responsabilidad y compromiso por seguir con el cumplimiento del sistema gestión de calidad, ya que este permite mantener la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado.
- Capacitar a todos los empleados en el manejo de los programas que ofrece la empresa, para que así adquieran responsabilidad y compromiso en los procesos, y de esta forma se dé un adecuado cumplimiento al sistema gestión de la calidad.
- Fomentar capacitaciones a los empleados en los diferentes procesos que se realizan, ya que no todos los asesores tienen los mismos conocimientos en las inconsistencias que presentan los clientes en los diferentes programas, y que estas capacitaciones sean evaluadas en formatos físicos y sean enviados y calificado en Bogotá.
- Que el tercer seguimiento clientes nuevos sea realizado por el asistente administrativo, puesto que los asesores comerciales dejan acumular estos seguimientos y no le dan cumplimiento al instructivo 00.733.240 de Seguimiento Clientes Nuevos y Fidelización de clientes.
- Realizar retroalimentación para el cumplimiento de la trazabilidad de los subprocesos creados y realizados por los asesores, y así evitar las no conformidades generadas en las auditorías internas.
- Aumentar el compromiso y valor que el cliente merece desde la recepción hasta la gerente, para que así el cliente se sienta a gusto de adquirir los diferentes programas y servicios que le ofrece la empresa.
- Que las dos áreas tanto comercial como servicios trabajen en equipo para que así puedan aumentar su rentabilidad y productividad.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALBARRACÍN CAMPOS, Lady Viviana. Trabajo de práctica Plan de Mejora Informática & Gestión S.A. Bucaramanga. 2011. Trabajo de grado Universidad Autónoma de Bucaramanga. Facultad de Administración
2. PÉREZ T, Vanessa Carolina. Calidad total en la atención al cliente. 1 edición.: Ideas propias editorial, 2006. P 29.
3. Y VILAGINÉS, Josep Alet. Cómo obtener clientes leales y rentables. 3 edición.: Ediciones Gestión 2000, 2004. P 268.
4. Publicaciones Vértice. Aspectos Prácticos de la Calidad en el servicio. 2 edición.: editorial vértice, 2008. P 42.
5. LUÑEZ H, José Luis. Servicio al cliente. 1 edición.: Editorial Thompson, 2004. P 5.
6. Instituto colombiano de normas técnicas. Normas colombianas para la presentación de Tesis y otros trabajos de grado. Sexta actualización. ICONTEC, 2008. (NTC 1486 – 5613 - 4490).
7. PÉREZ VILLA, Pastor Emilio. Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: i2000) en cooperativas y empresas de economía. 1 ed. Bogotá: editorial Universidad Cooperativa de Colombia, 2007. P 53.
8. GARCÍA LEGAZ, Fernando Criado. Manual de Calidad en la Gestión: Aplicaciones al ámbito universitario. 1 ed. Sevilla: Editorial Universidad de Sevilla, 1999. P 45.

9. OSTERWALDER, Alexander. Clark, Timothy. Tu modelo de negocios. 1 ed. editorial Trama Equipo Editorial, España, 2012. P 39.
10. GARCÍA CRIOLLO, Roberto. Estudio del trabajo. Ingeniería de métodos. 1 Ed. Editorial McGraw-HILL INTERAMERICANA EDITORES. S.A. México. 1998. P26.
11. VELASQUEZ CANAS, Vladimir. Mantenimiento y sostenimiento del SGC en Prestegas. Práctica de grado. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad Ingeniería Industrial, 2012. P 66
12. BERRY, Leonardo L. Un buen servicio ya no basta: cuatro principios del servicio excepcional al cliente. 1 ed. Bogotá: Editorial Norma, 2002. P 69.
13. TSCHOHL, John. Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. 1 ed. Madrid España: Editorial Ediciones Díaz de Santos S.A, 1994. P 11.

WEBGRAFÍA

1. Certificación Icontec ISO 9001: [línea]. [fecha de consulta: 30 abril 2012]. Disponible en: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>.
2. Exact Synergy Enterprise – SIIGO Informática & Gestión S.A. Disponible en: <http://www.siigo.com/empleados>
3. CARDENAS, Fabián. Conozca las 5 tendencias en Mercado para el 2012: estrategias de Mercado y CRM. {En línea}. Fecha. {26 de Enero 2012}. Disponible en (<http://mind.com.co/conozca-las-5-tendencias-en-mercadeo-para-el-2012/>)

