



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-SGC-001

Versión: 03

Fecha: 13.06.25	MANUAL DE CALIDAD
Código: M-SGC-001	
Versión: 03	



1. INTRODUCCION

La Organización asume la responsabilidad de gestionar y adaptar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a los lineamientos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, implementado en la organización bajo un enfoque de procesos. Se compromete a mejorar continuamente la calidad del servicio, con el objetivo primordial de satisfacer los requisitos y expectativas de todas las partes interesadas, contribuyendo al beneficio tanto de la empresa como de la comunidad. Este compromiso se respalda en la satisfacción, participación y desarrollo personal de todos los colaboradores.

El manual de calidad tiene como propósito presentar de manera clara y coherente la estructura de la empresa, a través de un Sistema de Gestión diseñado con estándares de calidad para cumplir con los requisitos del cliente. Este sistema se fundamenta en la interacción de los procesos internos, los cuales fortalecen la misión de la organización.

2. OBJETIVO

Proporcionar a todas las partes interesadas la información pertinente sobre el Sistema de Gestión de Calidad, así como sobre los controles específicos que deben ser implementados para garantizar la prestación de servicios de alta calidad.

3. RESPONSABLE

- **Responsable de Calidad:** Coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), desarrollando políticas y procedimientos, realizando auditorías internas y externas, capacitando al personal en temas de calidad, y reportando a la gerencia sobre el desempeño del SGC.

4. ALCANCE

El Manual de Calidad es un documento que describe el Modelo de Gestión de calidad de la organización que incluye el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), promoviendo la interacción de los procesos, su desarrollo, mantenimiento y mejora continua.

Fecha: 13.06.25	MANUAL DE CALIDAD
Código: M-SGC-001	
Versión: 03	



5. DEFINICIONES

Para los fines de este manual se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma técnica ISO 9000:2015.

6. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- **Compresión de la organización y de su contexto.**

La organización debe identificar tanto las variables externas como internas relevantes para su propósito y dirección estratégica, las cuales influyen en su capacidad para alcanzar los resultados planificados dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Además, debe monitorear y revisar regularmente la información relacionada con estas variables tanto externas como internas.

- **Reseña Histórica:**

Punto Estratégico fue fundado el 25 de febrero de 2010 en la ciudad de Barranquilla a través de la constitución de la sociedad Punto Estratégico Red de Consultores SAS, identificada con el NIT 900.343.420-7 donde decide que su objeto social sería el de prestar servicios de consultoría y asesorías en el diseño, estructuración, ejecución y coordinación de proyectos de innovación y desarrollo orientados a potenciar la evolución de las empresas de la Región Caribe a través del promisorio mundo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del poder de la Innovación Organizacional. En términos generales la empresa cuenta con una estructura flexible que se adapta a los requerimientos; en este sentido, también hacen parte del equipo de trabajo, consultores externos que se vinculan de acuerdo a los proyectos que periódicamente se ejecutan; lo anterior quiere decir que se cuenta con un base de datos de profesionales con diferentes niveles de formación, experiencia y conocimientos específicos.

- **Planeación Estratégica:**

Misión: Impulsar la competitividad y el desarrollo sostenible de las empresas en la región Caribe, a través de la gestión estratégica de la innovación y la transferencia de conocimiento y tecnología.

Nos comprometemos a ser un aliado fundamental facilitando el acceso a las oportunidades del sistema de ciencia, tecnología e innovación para generar valor y crecimiento.

Visión: Ser el Centro de Innovación y Productividad referente en la región Caribe y Colombia para el año 2030, reconocido por nuestra capacidad de transformar el tejido

Fecha: 13.06.25

Código: M-SGC-001

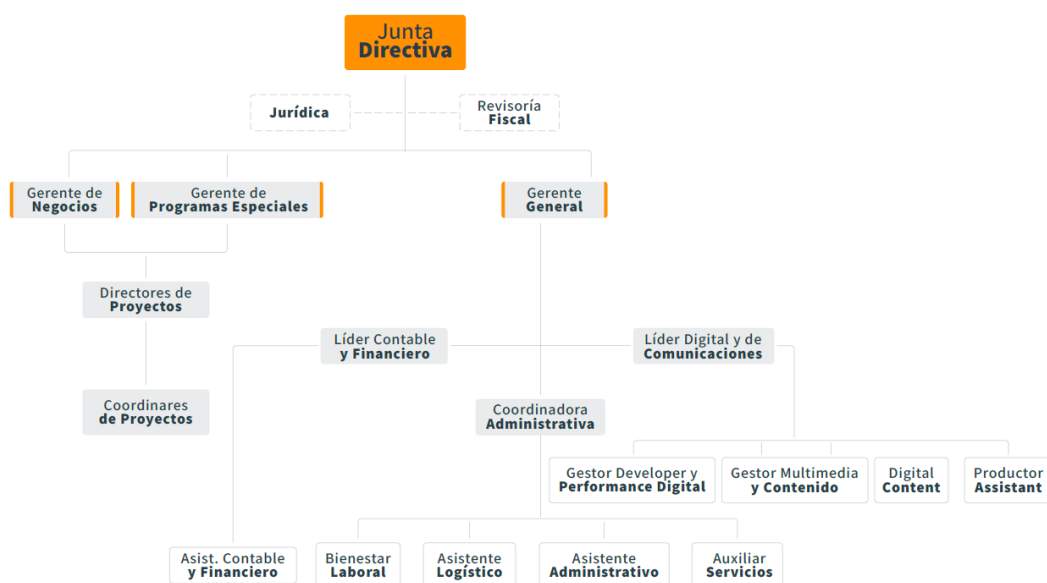
Versión: 03

MANUAL DE CALIDAD



empresarial aportando a la consolidación de un ecosistema de CTeI robusto donde las empresas logren niveles superiores de innovación, productividad, y competitividad.

Organigrama:



- **Liderazgo:** La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso en la elaboración, implementación y mantenimiento del Sistema de gestión de Calidad, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Se asume la responsabilidad de revisar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de comités, revisión de procesos, información de indicadores de calidad y de gestión.
 - Se asegura que se establezca la política de calidad, los objetivos de calidad, los cuales deben ser compatibles con la planeación estratégica de la organización.
 - Garantizando la integración en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización con los clientes externos.
 - Promoviendo el enfoque de procesos con el pensamiento basado en riesgos.
 - Asegura que los recursos sean necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - La alta dirección se compromete y apoya a las personas para construir la

Fecha: 13.06.25	MANUAL DE CALIDAD
Código: M-SGC-001	
Versión: 03	



eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

- Promoviendo la mejora continua, con un enfoque basado en prevención e identificando los riesgos.
- **Política de Calidad:** En Punto Estratégico Red de Consultores S.A.S, estamos comprometidos con la excelencia en la gestión de la innovación y la productividad, buscando satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de nuestras empresas clientes y partes interesadas. Garantizamos la prestación de servicios de asesoría, consultorías, asistencia técnica, capacitación, divulgación científica, y estudios especializados sustentados en:
 - **Competencia y Experiencia:** Contamos con un equipo multidisciplinario y experto, con amplia trayectoria en el impulso de la competitividad empresarial.
 - **Mejora Continua:** Evaluamos y optimizamos constantemente nuestros procesos internos y servicios, adaptándonos a las dinámicas del entorno y las necesidades del mercado.
 - **Cumplimiento Normativo:** Operamos bajo un estricto cumplimiento de la normativa legal aplicable y los requisitos de calidad que rigen nuestra operación.
 - **Impacto y Valor Agregado:** Nos enfocamos en generar resultados tangibles que se traduzcan en mayor productividad, competitividad y capacidad de generación de valor para nuestras empresas beneficiarias.

Objetivos de Calidad

- **Desarrollar y Fortalecer el Capital Humano y Tecnológico:** Potenciar las capacidades y habilidades de nuestro equipo de trabajo a través de la formación continua, la gestión del conocimiento y la apropiación de nuevas tecnologías, asegurando la infraestructura de conocimiento e innovación necesaria para el crecimiento sostenido del Centro y la excelencia en la prestación de nuestros servicios de CTel.
- **Fortalecer Capacidades en CTel:** Desarrollar y ejecutar anualmente al menos 2 programas o proyectos propios de fortalecimiento de capacidades en ciencia, tecnología e innovación para el tejido empresarial de la región.
- **Expandir el Impacto Regional:** Ampliar nuestra cobertura o el número de empresas atendidas en la región Caribe en un 20% anualmente, consolidando nuestra posición como un centro de Innovación y Productividad.

Fecha: 13.06.25

Código: M-SGC-001

Versión: 03

MANUAL DE CALIDAD



- **Incrementar el Impacto Social:** Apoyar la formación de 10 nuevos emprendimientos con enfoque social en la región Caribe, como resultado de los programas propios impulsados por el Centro.
 - **Aumentar la Satisfacción del Cliente:** Lograr y mantener un nivel de satisfacción superior al 90% de nuestros clientes empresariales con los servicios de innovación y productividad prestados, medido a través de encuestas de satisfacción anuales.
 - **Garantizar la Sostenibilidad Financiera:** Asegurar la viabilidad económica y la autosuficiencia operativa de Punto Estratégico a largo plazo, a través de la diversificación de fuentes de ingreso, la optimización de la gestión de recursos y la eficiente ejecución presupuestal.
- **Apoyo:**
 - **Recursos:** La organización determina los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Entre los recursos se tienen dispuestos: personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, trazabilidad de las mediciones, conocimiento de la organización.
 - **Competencias:** Se determinan las competencias necesarias de las personas que están bajo su control, que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Se asegura que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencias propias del cargo y conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.
 - **Toma de Conciencia:** La organización asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de conocer la política de calidad, los objetivos de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
 - **Comunicación:** El responsable de Calidad garantiza que todos los miembros del equipo estén alineados en cuanto a los objetivos y procedimientos de calidad, lo que contribuye a la eficacia y eficiencia de las operaciones y al logro de los resultados deseados en los proyectos de investigación.
 - **Información Documentada:** La Organización cuenta con formato de Listado Maestro de Documentos y Registros de todos los procesos el cual se define como la

Fecha: 13.06.25

Código: M-SGC-001

Versión: 03

MANUAL DE CALIDAD



relación ordenada de los formatos y documentos que forman parte del SGC. La organización identifica y controla los documentos requeridos por el sistema de calidad de acuerdo al Procedimiento de control de documentos y registros.

- **Operación:** La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados se representa en el mapa de procesos, el cual refleja y armoniza la misión, visión, política de calidad, objetivos y funciones de la organización y representa gráficamente la estructura por procesos.
- **Evaluación del Desempeño:** La organización lleva a cabo el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, se realiza un seguimiento de la satisfacción del cliente para verificar el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Se analizan y evalúan los datos y la información pertinentes que surgen del seguimiento y la medición. Los resultados de este análisis se utilizan para evaluar varios aspectos, incluida la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la efectividad de los planes, el desempeño de los proveedores externos y la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Mejora:** La organización identifica y selecciona oportunidades de mejora, implementando acciones necesarias para cumplir con los requisitos y mejorar la satisfacción del cliente. Esto incluye medidas correctivas, preventivas y la reducción de efectos no deseados, así como la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Se establece un procedimiento para no conformidades y acciones correctivas que abarca la respuesta inicial a la no conformidad, la implementación de acciones para controlarla y corregirla, y la gestión de sus consecuencias. Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, asegurando que no se repita, a través de la revisión y análisis de la situación, la identificación de las causas y la implementación de medidas correctivas, incluyendo modificaciones al Sistema de Gestión de Calidad si es necesario. Además, la organización documenta y conserva la información relacionada con las no conformidades y las acciones posteriores tomadas. Se enfatiza la mejora continua de la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

7. ANEXOS Y FORMATOS

Fecha: 13.06.25	MANUAL DE CALIDAD
Código: M-SGC-001	
Versión: 03	



N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
24.05.20	01	Creación del Manual de Calidad
05.02.24	02	Actualización del Documento
13.06.25	03	Actualización de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión y Visión