

**ASESORIA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA INNOVACIONES ENERGETICAS Y DE  
COMUNICACIONES "IENERCOM LTDA" EN BOGOTA COLOMBIA**

**OMAIRA ROMERO MARTINEZ  
SANDRA ROMERO MARTINEZ**



**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
BOGOTA D.C.  
2009**

**ASESORIA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA INNOVACIONES ENERGETICAS Y DE  
COMUNICACIONES "IENERCOM LTDA" EN BOGOTA COLOMBIA**

**SANDRA ROMERO MARTINEZ  
OMAIRA ROMERO MARTINEZ**

**Proyecto de grado para optar al título  
de Administradora de empresas**



**Tutor de Proyecto  
JAIRO AUGUSTO IZQUIERDO  
Administrador de Empresas**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
BOGOTA D.C.  
2009**

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Bogotá D.C. Diciembre de 2009

## DEDICATORIA

*A Dios, a nuestros padres,  
compañeros, familia y amigos  
por su cooperación y aporte  
en el desarrollo del proyecto.*

*Omaira Romero Martínez  
Sandra Romero Martínez*

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras de este trabajo Dan sus más sinceras gracias a:

Dios por habernos permitido culminar este proyecto

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios, a sus docentes Jairo Izquierdo y Rene Aponte por su colaboración y empeño, por compartir con nosotras sus conocimientos

A la Señora Madeleine Soto, Gerente General y Directora de Calidad de IENERCOM LTDA, por su tiempo y el apoyo que nos brindó en darnos la información requerida para el desarrollo del trabajo.

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción	14
1. Planteamiento del Problema	15
2. Objetivos	17
3. Justificación	18
4. Método de Investigación	19
4.1 Tipo de Estudio	19
4.2 Método de investigación	19
4.3 Recolección de Información y Compilación de Datos	19
5. Marco de Referencia	21
5.1. Reseña Histórica Ienercom Ltda	21
5.2. Presentación Ienercom Ltda	21
5.3. Tipo de Sociedad	21
5.4. Portafolio de Productos	21
5.5. Participación Proveedores	22
5.6. Participación Clientes	25
5.7. Competencia	26
6. Marco Metodológico	27
6.1. Análisis Macro	27
6.1.1. Política	27

6.1.2.	Económica	27
6.1.3.	Cultura	29
6.1.4.	Tecnológico	29
7.	Estudio Organizacional	31
7.1.	Diagnóstico Externo - Matriz POAM	31
7.2.	Análisis Interno	32
7.2.1.	Capacidad Directiva	32
7.2.2.	Capacidad Financiera	33
7.2.3.	Capacidad Tecnológica	35
7.2.4.	Capacidad del Talento Humano	36
7.2.5.	Capacidad Competitiva	37
7.3.	Matriz DOFA	38
8.	Marco Teórico	40
8.1.	Estructura de la Norma 9001:2008	40
8.1.1.	Capítulo 1 de la Norma ISO 9001:2008	40
8.1.1.1.	Objetivo y Campo de Aplicación	40
8.1.1.1.1.	Generales	40
8.1.1.1.2.	Aplicación	40
8.1.2.	Capítulo 2 de la Norma ISO 9001:2008 Referencias Normativas	40
8.1.3.	Capítulo 3 de la Norma ISO 9001:2008 Términos y Definiciones	41
8.1.4.	Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2008 Sistema De Gestión de Calidad	41

8.1.4.1	Requisitos Generales	41
8.1.4.2	Requisitos de la Documentación	41
8.1.4.2.1.	Generalidades	41
8.1.4.2.2.	Manual de la Calidad	43
8.1.4.2.3.	Control de los Documentos	43
8.1.4.2.4.	Control de los Registros	43
8.1.5.	Capítulo 5 De la Norma ISO 9001:2008 Responsabilidad de la Dirección	44
8.1.5.1.	Compromiso de la Dirección	44
8.1.5.2.	Enfoque al Cliente	44
8.1.5.3	Política de la Calidad	44
8.1.5.4	Planificación	44
8.1.5.4.1.	Objetivos de la Calidad	44
8.1.5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	45
8.1.5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	45
8.1.5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad	45
8.1.5.5.2	Representante de la Dirección	45
8.1.5.5.3.	Comunicación Interna	45
8.1.5.6	Revisión por la Dirección	45
8.1.5.6.1.	Generalidades	45
8.1.5.6.2.	Información para la revisión	46
8.1.5.6.3	Resultados de la Revisión	46
8.1.6.	Capitulo 6 de la Norma ISO 9001:2008 Gestión de los Recursos	46

8.1.6.1.	Provisión de Recursos	46
8.1.6.2	Recursos Humanos	46
8.1.6.2.1.	Generalidades	46
8.1.6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación	47
8.1.6.2.3.	Infraestructura	47
8.1.6.2.4.	Ambiente de Trabajo	47
8.1.7.	Capítulo 7 De la Norma ISO 9001:2008 Realización del Producto	47
8.1.7.1.	Planificación de la Realización del Producto	47
8.1.7.2.	Procesos Relacionados con el Cliente	48
8.1.7.2.1	Determinación de los Requisitos relacionados con el producto	48
8.1.7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	48
8.1.7.2.3.	Comunicación con el Cliente	49
8.1.7.3.	Diseño y Desarrollo	49
8.1.7.3.1.	Planificación del Diseño y Desarrollo	49
8.1.7.3.2.	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	50
8.1.7.3.3.	Resultados del diseño y desarrollo	50
8.1.7.3.4.	Revisión del diseño y desarrollo	50
8.1.7.3.5.	Verificación del diseño y desarrollo	51
8.1.7.3.6.	Vvalidación del diseño y desarrollo	51
8.1.7.3.7.	Control de los cambios del diseño y desarrollo	51
8.1.7.4.	Compras	51

8.1.7.4.1. Proceso de compras	51
8.1.7.4.2. Información de la Compras	52
8.1.7.4.3. Verificación de los productos comprados	52
8.1.7.5. Producción y préstamo del servicio	52
8.1.7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	52
8.1.7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	53
8.1.7.5.3. Identificación y trazabilidad	53
8.1.7.5.4. Propiedad del cliente	53
8.1.7.5.5. Preservación del Producto	54
8.1.7.6. Control de los dispositivos de Seguimiento y medición	54
8.1.8. Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2008 Medición, Análisis y Mejora	55
8.1.8.1. Generalidades	55
8.1.8.2. Seguimiento y Medición	55
8.1.8.2.1. Satisfacción del Cliente	55
8.1.8.2.2. Auditoria Interna	55
8.1.8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos	56
8.1.8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto	56
8.1.8.3. Control del Producto No Conforme	56
8.1.8.4. Análisis de Datos	57
8.1.8.5. Mejora	57

8.1.8.5.1. Mejora Continua	57
8.1.8.5.2. Acción Correctiva	57
8.1.8.5.3. Acción Preventiva	58
9. Marco Legal	59
9.1. Capacidad instalada	59
9.2. Producción	59
9.3. Demanda	59
9.4. Importaciones y exportaciones	60
9.5. Responsabilidades en el Sector Eléctrico	60
9.5.1. Política y Regulación	60
9.5.2. Generación	61
9.5.3. Transmisión	61
9.5.4. Distribución y Comercialización	61
9.6. Historia del sector eléctrico	61
9.6.1. Historia temprana	61
9.6.2. Las reformas de 1994: Des agrupación, participación y regulación del sector privado	62
9.6.3. Ley de 2001 para promover la eficiencia energética y las energías alternas	62
9.7. Tarifas y Subsidios	63
9.7.1. Tarifas	63
9.7.2. Subsidios y Subsidios Cruzados	63
9.8. Inversión y financiación	64
9.8.1. Inversión	64

9.8.2.	Financiación de electrificación rural	64
10.	Manual de Calidad	66
10.1.	Reseña Histórica de la Empresa	66
10.2.	Descripción de Ienercom Ltda	66
10.3.	Direccionamiento Estratégico	66
10.4.	Compromiso de la Dirección con el Sistema de Calidad	68
10.5.	Capítulo Alcance y exclusiones del sistema de gestión de Calidad	69
10.5.1.	Alcance	69
10.5.2.	Exclusiones	69
11.	Interacción de los procesos	70
11.1.	Proceso de Dirección	71
11.2.	Proceso Operativo	143
11.3.	Proceso Infraestructura	171
12.	Conclusiones	214
13.	Recomendaciones	215
14.	Glosario	216
	Biografía	220

## **ANEXOS**

1. Organigrama	221
2. Reglamento de Trabajo	222
3. Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	250

## INTRODUCCION

Colombia atraviesa por un momento de cambio donde tanto las variables externas como internas afectan el mercado de las telecomunicaciones, lo que obliga a las micro, pequeñas y medianas empresas a buscar estrategias para fortalecerse y subsistir en el mercado interno de un capitalismo riguroso que se está viviendo.

Es importante para las Mipymes, especialmente en esta época de crisis tanto en el área Económica Administrativa y especialmente Financiera, estar a la vanguardia de los cambios que se avecinan en el modelo económico para enfrentar la crisis no solo a nivel interno, también en el sentido de las importaciones y exportaciones ya que esto influye directamente en el posicionamiento de la marca y la empresa en el ámbito interno y, por qué no, en el externo.

China se ha convertido en uno de los principales productores y exportadores de productos eléctricos del mundo, hablando de materias primas y productos terminados; es por esto que se ha generado una competencia desleal en este campo ya que los productos chinos nos hacen dumping<sup>1</sup>, esto hace que nuestros productores estén pensando en bajar la calidad y el precio para poder competir; en muchos casos importar todo el producto y comercializar marcas extranjeras.

Otro factor importante es la cultura de los colombianos en el momento de adquirir un bien, en este caso del sector Eléctrico, es la preferencia por adquirir marcas extranjeras ya que según dicen tiene mejor calidad y un menor precio sin importar de donde sean, es por esto que posicionar una marca colombiana es tan difícil en un mercado como el nuestro; además a esto se le suma otro problema y es que los proveedores nacionales e internacionales se convierten en la principal competencia ya que muchas veces no solo nos venden a nosotros si no venden directamente eliminándonos como intermediarios.

Es por esta razón que IENERCOM LTDA. Nos autorizó a realizar nuestro trabajo de grado, para ser asesorados en la implementación de la ISO 9001-2008, que le permitirá tener un valor agregado para obtener mayores ventajas competitivas; aumentar la satisfacción de los clientes, identificando los procesos su interacción y control y medición de los mismos.

---

<sup>1</sup>El *dumping* es la práctica de [comercio](#) en el que una empresa fija un precio inferior para los bienes exportados que para los mismos bienes vendidos en el país. (es.wikipedia.org/wiki/Dumping).

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

**Ienercom Ltda** pertenece al sector de la industria eléctrica y comunicaciones en la ciudad de Bogotá, es una empresa que lleva 5 años en el mercado y se ha caracterizado por ser una empresa competitiva en la atención personalizada a los clientes. Por tal motivo se quiere implementar la Norma ISO 9001: 2008 para estar preparada ante la competencia en el futuro.

Luego de realizar un análisis con los funcionarios de la empresa se llegaron a las siguientes conclusiones:

Las ventas se manejan personalmente por teléfono y correo electrónico, en el departamento administrativo y financiero no se está solicitando el soporte físico de la orden de compra del cliente del material requerido; no se tiene control de la documentación.

En el departamento de compras se creó archivo en Acces donde se lleva un control empírico desde la solicitud del cliente hasta la entrega de la mercancía pero no tiene la medición del nivel satisfacción de cada uno de sus clientes.

A los clientes no se les solicita documentos para conocerlo y analizar la capacidad de crédito que pueda llegar a tener.

El departamento de Recursos Humanos no cuenta con el manual de funciones de cada uno de los cargos, el reglamento interno, reglamento de higiene y seguridad industrial y el vigía de la salud.

La gerencia, al conocer dichas conclusiones, acepta la implementación del sistema de calidad para tener documentado todos los procesos que se manejan dentro de la compañía generando con ello el control y la medición de la interacción de cada proceso; así la empresa se alinea a los principios de calidad, buscando siempre la mejora continua. Esto permitirá entregar mejores productos con un buen servicio de calidad.

Al analizar el proceso operativo (departamento comercial y de compras) se encontraron los siguientes puntos a fortalecer:

- No hay un manejo unificado de criterios en el momento de escoger proveedores.
- No hay una verdadera selección de clientes en el momento de otorgar créditos, problema que se refleja en un flujo de caja inestable.
- No hay unificación de criterios para atender los reclamos de los clientes.

- No hay criterios unificados para medir la satisfacción de clientes.
- Existe un solo responsable de muchas actividades.
- Hay mal manejo de los indicadores financieros especialmente de los de actividad.
- Los proveedores muchas veces son la misma competencia ya que también le venden a los mismos clientes de IENERCOM LTDA.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Asesorar la implementación del sistema de gestión de calidad de ISO 9001:2008 de la Empresa Ienercom Ltda dedicada a la prestación de servicios: Comercialización compra y venta de productos eléctricos (de baja, de media y alta tensión), telecomunicaciones y de seguridad industrial.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Realizar análisis y diagnóstico a la empresa Ienercom LTDA. , para presentar un plan de implementación de la norma ISO 9001 versión 2008, que cumpla con los requisitos establecidos.
- Identificar los procesos necesarios para la implementación del sistema gestión de calidad y su interacción.
- Aumentar la satisfacción de los clientes, enmarcando en un esquema de mejoramiento continuo.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de este documento consiste en conocer el proceso y los resultados de la implementación de la NORMA ISO 9001-2008 en una empresa de distribución de material eléctrico, comunicaciones y seguridad industrial como lo es IENERCOM Ltda. Esto se hace para demostrar como la norma permite una mayor organización en la empresa.

Muchas empresas colombianas tienen un gran deseo de ser cada día más productivas, competitivas y expandir sus mercados dentro de unas políticas de Calidad acordes con la demanda actual. Para esto es necesario que en su interior existan procedimientos claros, organización de trabajo, reglamento de trabajo, documentación y manuales de cargos, por enumerar algunos.

Siguiendo este deseo y procurando implementar los aprendizajes de 5 años de estudio en administración de empresas, se hace un diagnóstico y la implementación de las normas ISO 9001-2008 en IENERCOM Ltda.

IENERCOM Ltda. Fue elegida por ser un modelo de empresa colombiana, por que existe un deseo en su junta directiva y gerencia en implementar la normatividad, haciendo las reestructuraciones pertinentes y por que una de las realizadoras de este trabajo de grado hace parte de dicha empresa.

Las normas ISO 9001-2008 fue el modelo a implementar por estar vigentes en Colombia, por ser apoyada por organizaciones como Cámara de Comercio y porque responde a las necesidades de la organización. Son una serie de estándares internacionales para Sistemas de Calidad. La ISO 9001-2008 no es un estándar de producto, sí es un estándar de gestión de calidad de empresa.

Esta norma permite vigilar y hacer seguimiento a los procedimientos que suceden al interior de la organización, desde el momento de la solicitud del cliente hasta la entrega del producto. Permitiendo planificar una estrategia de mejora continua, ahorrar gastos mediante manejos adecuados, tener una mayor calidad en sus servicios, mejorar los canales de comunicación, mejor documentación en los procesos, mayor uniformidad en las operaciones y una mayor productividad.

## **4. METODO DE INVESTIGACION**

### **4.1. Tipo de Estudio.**

El estudio es de tipo descriptivo y cuantitativo, ya que la información requerida para este caso se obtuvo por medio de listas de chequeos y observación de los procesos empíricos que tiene la empresa. Esto proporcionó el diagnóstico que permitirle identificar la situación de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2008

### **4.2. Método de investigación.**

El método de estudio es deductivo, ya que partió de una caracterización general de los requerimientos que plantea el entorno empresarial en cuanto a satisfacción al cliente vía Sistemas de Gestión de Calidad representados en normas de estandarización internacional, para planear un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa IENERCOM LTDA.; luego se hizo una observación de los procesos de la empresa y su Talento Humano, confrontando cada capítulo de la Norma ISO 9001 versión 2000 para obtener así, un diagnóstico interno y externo con el fin de tener un análisis por medio de la DOFA , y así fortalecer las debilidades para enfrentar las amenazas.

### **4.3. Recolección de Información y Compilación de Datos**

La empresa actualmente tiene una gran preocupación a causa de la ausencia en la identificación de fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades puesto que está inmersa en un gran esfuerzo por incrementar al máximo la efectividad y competitividad, para de esta forma mejorar sustancialmente los resultados a través de la modificación de comportamientos y capacidades, lo cual se materializa en un grupo de medidas que sirven de evaluación en el proceso del desarrollo de los negocios de la empresa.

Con este aspecto se presenta la oportunidad de explorar nuevas alternativas metodológicas a las utilizadas actualmente por la empresa con el fin de evaluar la gestión administrativa y comercial. Para hacer un diagnóstico empresarial en forma integral se analizarán los factores más influyentes en algunas áreas de la empresa entre los cuales se encuentran planeación, estrategia, gestión de mercados, estructura organizacional, producción, gestión humana, comunicación e información, innovación y conocimiento.

En resumen la recolección de información y compilación de datos se hizo a través de:

- Encuestas y entrevistas: Son herramientas para obtener la información de los trabajadores, clientes y proveedores, sobre los procesos, necesidades, aspiraciones, inconformidades, con los cuales se pueden identificar fortalezas y debilidades.
- Matriz DOFA: Se realiza previo análisis de la parte interna y del entorno de la organización
- Matriz de perfil competitivo: Se realiza una vez evaluada la matriz DOFA y según el grado de importancia de cada una de las variables analizadas, se realiza el planteamiento de la estrategia de la debilidad, fortaleza, oportunidad y amenaza que obtuvo una mayor ponderación y a su vez refleja la táctica respectiva para su óptimo cumplimiento.

## 5. MARCO DE REFERENCIA

### 5.1. Reseña Histórica Ienercom Ltda

**IENERCOM LTDA.**, fue fundada en el año 2005 como respuesta a las necesidades de material eléctrico y de comunicaciones que se presentan en los diversos sectores de desarrollo económico.

En el 2006 una vez posicionados en Bogotá como una empresa sólida en la comercialización de materiales eléctricos y de comunicaciones IENERCOM LTDA decidió ampliar su cobertura incursionando en la costa atlántica: ofreciendo soluciones integrales en esta región del país.

En la constante búsqueda de nuevas oportunidades comerciales se identificó la necesidad en el mercado a la que **IENERCOM LTDA** respondió con la ampliación del portafolio de productos abriendo la línea de seguridad industrial.

En los años siguientes se logró consolidar alianzas con importantes fabricantes del sector tales como: **INDUCABLES, PANDUIT, CORPACERO, PROCABLES, PAVCO** entre otros, lo cual nos permite ser mucho más competitivos en el mercado ofreciendo mejor servicio a nuestros clientes

Hoy hemos avanzado en mercados como: el petrolero, metalmecánica, alimentos, comunicaciones, etc. en los que reconocen nuestras soluciones como acertadas y fiables.

### 5.2. Presentación Ienercom Ltda

El sistema de calidad de Ienercom Ltda, abarca las siguientes líneas de prestación de servicios: Comercialización compra y venta de productos eléctricos (de baja, de media y alta tensión), telecomunicaciones y de seguridad industrial

### 5.3. Tipo de Sociedad

Ienercom LTDA desde sus inicios es una compañía limitada propiedad de dos socios que la crearon y ejerce control sobre ella a través de sus juntas directivas y participación directa en sus proyectos principales a través de su departamento comercial y operativo.

## 5.4. Portafolio de Productos



Terminales de ponchar, amarres plásticos y de acero inoxidable, canaletas, productos de bloqueo e identificación industrial y aplicaciones para cableado estructurado en sistemas de cobre y fibra.

Equipo de maniobra, variadores e interruptores de potencia.

**Telemecanique:** Especialista en productos y sistemas de automatización para la industria.

**Merlín Gerin:** Disyuntores, tomas, telerruptores, programadores, conmutadores, interruptores, celdas, etc.

**Square-D:** Involucra disyuntores y sistemas de supervisión. Cumple con la norma NEMA.



Cables para telecomunicaciones, para baja y media tensión.

Cables para baja y media tensión. Flexibles, para control e instrumentación.



Transformadores de distribución convencionales, desde 5 hasta 333 KVA monofásicos y desde 15 hasta 500 KVA trifásicos. Transformadores de distribución autoprotegidos. Subestaciones tipo pedestal. Cajas de maniobra. Transformadores sumergibles.

Cintas aislante, empalmes y terminales para baja y media tensión, barrera contra fuego.



Una amplia gama de productos en



Sistema de tuberías y conexiones a Presión, Sanitaria, Ultratemp (para agua caliente), Conduflex, ducto telefónico, sistema de drenaje



Cortacircuitos, Descargadores, seccionadores monopolares, cajas de maniobra, reconectadotes, cintas eléctricas marca Plymouth.



Sistemas para canalización de cables y tuberías y conexión e identificación de cables.



Productos eléctricos a prueba de explosión, a

acero, tubulares como tubería galvanizada IMC, EMT y tubería rígida.



Aisladores de porcelana: de suspensión, de pin, tipo carrete, tipo tensor, tipo Line Post.

Aisladores Poliméricos: de suspensión de 15 KV, 25 KV, 35 KV. Cable de acero galvanizado. Descargadores de sobretensión.



Tomas, clavijas, interruptores, supresores de picos, sensores de presencia, sistemas de cableado estructurado.



Equipos de medición, multímetros, analizadores de redes, amperímetros y accesorios que facilitan el análisis de datos y parámetros eléctricos.



prueba de intemperie, iluminación y señalización de seguridad.



Iluminación Vial, industrial y comercial, iluminación por proyección, decorativa urbana. Balastos y arrancadores.

Herramientas con rigidez eléctrica a 1000 V.



Accesorios para armarios y gabinetes, regletas Nybloc. Prensaestopas. Tomas y clavijas industriales y residenciales. Lámparas de emergencia

Sistemas de bandejas porta cables y accesorios, especiales para montajes de cables eléctricos y para tendidos de tubería, cumpliendo con estándares internacionales.



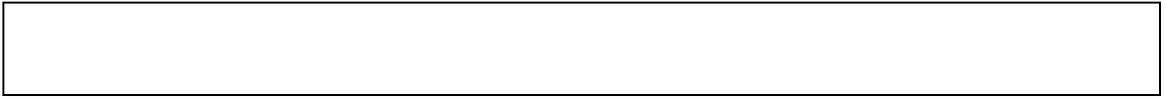
Conectores coraza, EMT, conectores LT curvo-recto. Boquillas, uniones EMT. Cajas 2X4 y 4x4



Cable UTP Cat 5E-6E Rígido y flexible. Uso interior y exterior.

Gabinetes para telecomunicaciones, Fabricación de Patch Cord planos y cruzados





## 5.5. Participación Proveedores

PROVEEDOR	%
METALICAS & ELECTRICAS S.A	1.14
CABLE SERVICIOS SA.	1.26
OS Y H LTDA	1.26
PAVCO S.A.	1.64
CORPACERO	1.71
ELECTRICOS AMPEREX/HENNESSEY.E FRANCISCO	1.94
EMINCO LTDA	2.21
ELECTRO INDUSTRIALES BOGOTA LTDA	2.24
SIGMA INGENIERIA LTDA	2.44
SEM INGENIERIA LTDA	2.89
MAHECHA BAIZ S.A	3.40
DISICO S.A	3.49
ALBARRACIN P.FREDY-FRALPO	3.86
CM RED LA 18 LTDA	5.13
DAGA S.A.	6.75
SUMI RET LTDA	7.19
MATERIALES ELECTRICOS Y MECANICOS LTDA	8.29
INTERANDINA DE CONDUCTORES LTDA	8.97
F & P INGENIERIA LTDA	9.94
REDES ELECTRICAS S.A	10.93
INDUSTRIAS ELECTROMECHANICAS MAGNETRON S.A	13.31

## 5.6. Participación Clientes

NOMBRE DEL TERCERO	%
CONSORCIO ALO 2008	1
FALCONET LTDA	1
PROVINTEGRAL LTDA	1
UNION TEMPORAL TELECENTROS 2008	1
DAIRY PARTNERS AMERICAS MANUFACTURING CO	1
J.E. JAIMES INGENIEROS	2
F.M INGENIERIA	2
I.S.M. S.A.	2
PERT DPM S.A	2
DISELECSA LTDA	2
MGM INGENIERIA Y PROYECTOS S.A	2
TECNOCOM COLOMBIA LTDA	3
INTERNET POR COLOMBIA S.A.	3
UNION TEMPORAL CONECTANDO A COLOMBIA	6
ALBARRACIN P.FREDY-FRALPO	6
DIACO S.A	7
SIESCO LTDA	7
APPLUS NORCONTROL COLOMBIA LTDA	9
SENTEL LTDA	9

A.C.I PROYECTOS S.A	13
FIDECOMISIO INTERNET POR COLOMBIA BANCO DE PROYECTOS 2008	20

## 5.7. Competencia

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	IENERCOM		COMATEL LTDA		MELEXA S.A	
		CALIFICACION	PESO PONDERADO	CALIFICACION	PESO PONDERADO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
Calidad en el servicio	0,08	4	0,32	3	0,24	3	0,24
Competitividad	0,23	3	0,69	2	0,46	3	0,69
de precios							
Tecnología de punta	0,5	2	1	3	1,5	2	1
Imagen corporativa	0,03	3	0,09	4	0,12	3	0,09
Infraestructura física	0,02	2	0,04	4	0,08	2	0,04
Lealtad del cliente	0,04	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Proveedores	0,1	3	0,3	3	0,3	2	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,6</b>		<b>2,82</b>		<b>2,38</b>

Nota: Los valores de las calificaciones son los siguientes

- |                    |
|--------------------|
| 1: Mayor Debilidad |
| 2: Menor Debilidad |
| 3: Menor Fuerza    |
| 4: Mayor Fuerza    |

El mayor factor crítico de éxito de IENERCOM LTDA es su competitividad en precios y su seriedad; en cuanto a imagen corporativa sus competidores COMATEL Y MELEXA manejan una tecnología de punta mejor que la de IENERCOM; esto no es verdaderamente preocupante ya que IENERCOM LTDA es una empresa de comercialización y distribución, no de producción; es más preocupante la falta de lealtad de sus clientes y de los mismos proveedores ya que por volumen y cautivan mas los clientes generando la eliminación del intermediario en este caso IENERCOM.

Es por esto que se observa la posibilidad de traer directamente del extranjero productos eléctricos que eliminarían el proceso del mayorista.

## **6. MARCO METODOLOGICO**

### **6.1. Análisis Macro**

#### **6.1.1. Política**

Dentro del entorno se destaca una política de gobierno llamada “seguridad democrática” que se mantendrá para garantizar crecimiento al atraer mayor Inversión Extranjera.

La continuidad de la política de seguridad democrática, significa mayores opciones para controlar el narcotráfico, y los grupos armados ilegales como las FARC, ELN y AUC. Se busca, así que Colombia entre en una fase acelerada de desarrollo. El gobierno nacional promulga una campaña contra el alto nivel de corrupción a nivel público y privado que afecta el natural desarrollo de las instituciones.

IENERCOM LTDA por ser una empresa de carácter privado, no tiene influencia directa de ningún partido político, siendo autónoma en sus decisiones. Sin dejar de cumplir la normatividad establecida por el estado.

#### **6.1.2. Económica**

El plan de desarrollo del gobierno nacional hacia el año 2019 hace énfasis en unas metas macroeconómicas\* que se resumen así:

- Aumentar el crecimiento de la economía en 2.1 veces y lograr una inversión del 25% del PIB.
- Aumentar exportaciones a 25% del PIB.
- Reducir la tasa de desempleo a 5,0% (en 2006, la tasa promedio fue 12%).
- Construir 3,9 millones de viviendas nuevas.
- Ampliar la capacidad vial en 2.554 km.

---

\* Propuesta del Gobierno para celebrar el 2º centenario de la independencia de Colombia consignada en el ” Plan Colombia 2019”

1. Cuadro: Variables Macroeconómicas Proyectadas

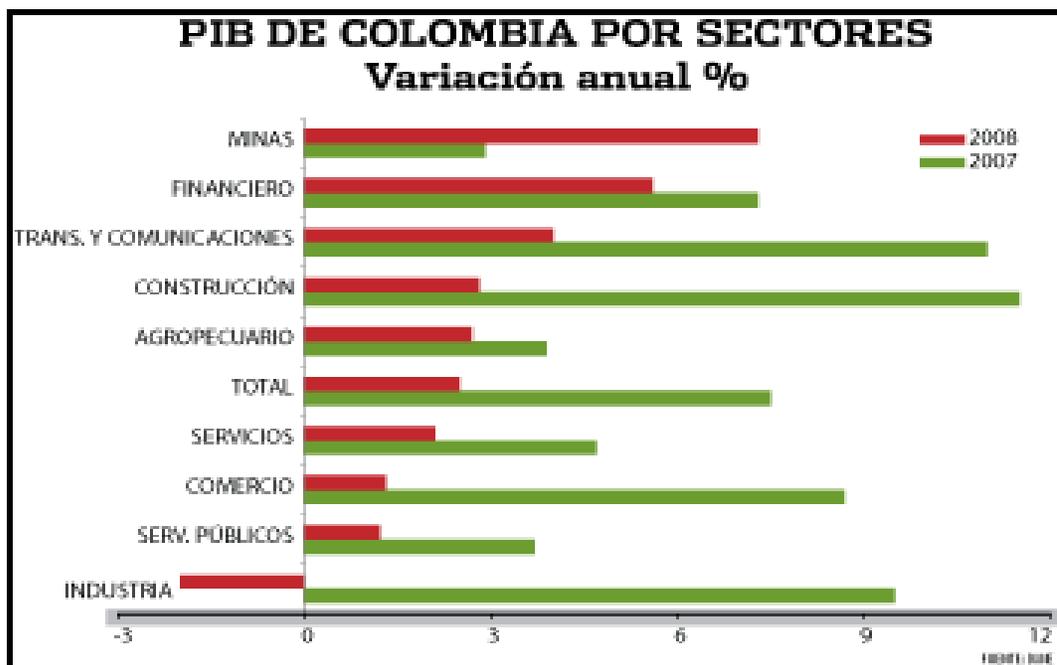
SUPUESTOS MACROECONOMICOS										
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
SUPUESTOS MACROECONÓMICOS	HISTORICOS		PROYECTADOS							
<a href="#">MENU INICIO</a>										
Precios al consumidor (IPC)	5,69%	7,67%	4,83%	4,53%	3,8%	3,7%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
Precios al Productor (IPP)	1,27%	6,17%	6,79%	4,45%	3,6%	3,5%	3,6%	3,6%	3,6%	3,6%
PIB (variación anual)	7,52%	2,53%	0,72%	1,87%	3,4%	4,5%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%
Devaluación (fin de año)	-10,01%	11,36%	6,97%	4,00%	-1,5%	1,5%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Devaluación (promedio anual)	-11,86%	-5,40%	23,99%	3,00%	-1,0%	2,0%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%
Precio del dólar (\$. fin de año)	2.015	2.244	2.400	2.496	2.459	2.495	2.545	2.596	2.648	2.701
Precio del dólar (\$. promedio anual)	2.078	1.966	2.438	2.511	2.486	2.536	2.599	2.664	2.731	2.799
Tasa de interés (DTF E.A. fin de año)	8,53%	9,26%	5,62%	6,43%	7,0%	6,5%	6,1%	6,1%	6,1%	6,1%
Tasa de interés (DTF promedio anual)	8,53%	9,26%	5,62%	6,43%	7,0%	6,5%	6,1%	6,1%	6,1%	6,1%
LIBOR 180 días (fin de año)	4,88%	4,99%	5,11%	5,18%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%
LIBOR 180 días (promedio anual)	4,85%	4,92%	5,05%	5,19%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%
Fed Funds Rate (fin de año)	4,50%	4,00%	3,75%	3,75%	3,8%	3,8%	3,8%	3,8%	3,8%	3,8%
Letras del Tesoro EE.UU (a 3 meses, fin de año)	4,75%	3,95%	3,70%	3,70%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%
Bonos del Tesoro EE.UU (a 10 años, fin de año)	4,75%	4,76%	4,72%	4,72%	4,7%	4,7%	4,7%	4,7%	4,7%	4,7%
Bonos del Tesoro EE.UU (a 30 años, fin de año)	4,85%	5,05%	5,27%	5,35%	5,4%	5,4%	5,4%	5,4%	5,4%	5,4%
Euro (US\$/€)	1,45	1,40	1,31	1,29	1,27	1,26	1,26	1,26	1,26	1,26
Precios al consumidor (IPC) (EE.UU)	4,10%	0,10%	3,60%	2,00%	1,7%	1,3%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%

Fuente: Grupo Bancolombia

## Análisis Sector Construcción

El sector de la construcción, que es donde se ubica Ienercom Ltda., es uno de los sectores de la economía más activos y que mayor participación tienen sobre el PIB la importancia de este sector para cualquier economía es su gran aporte a la generación de empleo, históricamente este sector ha contribuido al crecimiento del PIB en un 10%, sin embargo este sector es muy correlacionado con el comportamiento macroeconómico lo que se traduce como comportamiento en épocas de auge económico este sector crece sustancialmente, por el contrario en épocas de recesión el sector tiende a contraerse por encima de la media

## 2. Gráfico: PIB por Sectores 2007 - 2008



Fuente: Revista Dinero

Como se muestra en el gráfico anterior, en los dos últimos años este sector aportó a la variación del PIB un 12% en el 2007 y el 5% en el 2008 muy acorde con el crecimiento económico que para el 2007 se ubicó en un 7,52% y en 2,53% en el 2008 lo que confirma lo anteriormente dicho.

El sector de la construcción está formado por las siguientes subsectores a saber:

Ingeniería y Obras Civiles, Construcción y Edificaciones, Cemento y Concreto, Ladrillos Enchapes y Pisos, siendo el antepenúltimo el subsector de interés.

### 6.1.3. Cultural

Al ser una mipyme la gerente General tiene que tomar decisiones de todo tipo sin contar muchas veces con la suficiente asesoría generando impactos negativos, además como cuenta con vendedores en Bogotá, y Barranquilla las culturas de estas dos regiones se mezclan.

### 6.1.4. Tecnológico

IENERCONLTDA no cuenta con una plataforma tecnológica propia ya que es una empresa que nos e dedica a la producción si no a la distribución y comercialización de bienes eléctricos ni con una planta física como bodegas para el almacenamiento ya que las alianzas con algunos proveedores hacen que estos asuman toda la responsabilidad de inventarios, para IENERCOM LTDA es importante no tener inventarios ya que su fin económico no es la producción y esta función la deja en manos de sus proveedores, además está buscando un sistema operativo que maneje todo tipo de herramientas para los diferentes departamentos para mejorar el control de la documentación en la organización.

## 7. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

### 7.1. Diagnóstico Externo - Matriz POAM

Factores		Calificación			Oportunidades			Amenazas			Impacto		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Económicos</b>	Inflación		x								X		
	Devaluación				X						X		
	PIB		X								X		
	Inversión Política		X								X		
<b>Políticos</b>	Constitución			X								X	
	Normas			X								X	
	Impositivas				X							X	
	Estabilidad política				X							X	
	El Congreso				X							X	
<b>Social</b>	Tasas de natalidad		X								X		
	Distribución del ingreso		X								X		
	Desempleo				X						X		
<b>Tecnológico</b>	Nivel de Tecnología		x				x	X					
	Flexibilidad de procesos												
	Automatización										X		
<b>Geográfico</b>	Ubicación			X							X		
	Clima			X							X		
	Vías de acceso			X							X		
<b>Competitivo</b>	Desregulación del sector		X								X		
	Financiero				X						X		
	Tasas de interés												

## 7.2. Análisis Interno

Con el fin de realizar un análisis del entorno interno de la empresa se evaluarán cinco capacidades que influyen directamente en el desarrollo y desempeño de las actividades de la empresa. Dentro de las capacidades a evaluar se encuentran la capacidad directiva, financiera, tecnológica, talento humano y competitivo; para esto se tienen en cuenta las fortalezas, debilidades, impacto de cada una de ellas para determinar así el nivel en el cual ya sea alto, medio o bajo.

### 7.2.1. Capacidad Directiva

Capacidad Directiva	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Imagen corporativa Responsabilidad Social			X				X		
2. Uso de Planes Estratégicos análisis estratégico				X			X		
3. Evaluación y pronóstico del medio				X				X	
4. Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes		X						X	
5. Flexibilidad de la estructura organizacional		X					X		X
6. Comunicación y control gerencial			X						
7. Orientación empresarial					X			X	
8. Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa									
9. Habilidad para responder a la tecnología cambiante									

10. Habilidad para manejar la inflación				X				X	
11. Agresividad para enfrentar la competencia				X			X		
12. Sistemas de control				X					X

### 7.2.2. Capacidad Financiera

Capacidad Financiera	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Acceso a capital cuando lo requiere				X			X		
2. Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento		X					X		
3. Facilidad para salir del mercado			X				X		
4. Rentabilidad, retorno de la inversión					X			X	
5. Liquidez, disponibilidad de fondos internos				X			X		
6. Comunicación y control gerencial		X							X
7. Habilidad para competir con precios			X						X

8. Inversión de capital. Capacidad para satisfacer la demanda					X			X	
9. Estabilidad de costos			X					X	
10. Habilidad para mantener el esfuerzo ante la demanda cíclica		X							X
11. Elasticidad de la demanda con respecto a los precios	X								X
12. Otros									

### 7.2.3. Capacidad Tecnológica

Capacidad Tecnológica	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Habilidad técnica de manufactura									
2. Capacidad de innovación									
3. Nivel de tecnología utilizado en los procesos			X					X	
4. Fuerza de patentes y procesos									
5. Efectividad de la producción y programas de entrega					X		X		
6. Valor agregado al producto	X							X	
7. Intensidad de mano de obra en el producto									
8. Economía de escala									
9. Nivel tecnológico									
10. Aplicación de tecnología de computadores									

### 7.2.4. Capacidad del Talento Humano

Capacidad del Talento Humano	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Nivel académico del talento			X						
2. Experiencia técnica		X						X	
3. Estabilidad		X						X	
4. Rotación	X								X
5. Ausentismo	X								X
6. Pertenencia		X						X	
7. Motivación					X				X
8. Nivel de remuneración					X		X		
9. Accidentalidad									
10. Retiros									
11. Índices de desempeño									
12. Otros									



### 7.2.5. Capacidad Competitiva

Capacidad Competitiva	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Fuerza de producto, calidad, exclusividad.						X	X		
2. Lealtad y satisfacción del cliente.						X	X		
3. Participación del mercado.		X					X		
4. Bajos costos de distribución y ventas.		X						X	
5. Uso de la curva de experiencia.									
6. Uso del ciclo de vida del producto y del ciclo de reposición.									
7. Inversión en I&D para desarrollo de nuevos productos.									
8. Grandes barreras en entrada de productos en la compañía.		X						X	
9. Ventaja Obtenida del potencial de crecimiento del mercado.					X			X	
10. Fortaleza de los proveedores y disponibilidad de		X						X	

insumos									
11. Concentración de consumidores.									
12. administración de clientes.						X	X		
13. Acceso a organismos privados o públicos.									
14. Portafolio de productos.			X				X		
15. Programas post-venta.									
16. Otros.									

### 7.3 Matriz DOFA

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	1. Evaluación	1. Competencia
	2. Apertura de nuevos mercados	2. Pérdida del mercado
	3. Proveedores chinos	3. Crisis económica
	4. Desarrollo tecnológico	4. Aumento tasas de interés
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
1. Manejo indicadores de control.	1. Importación directa.	1. Diseñar programas para mejorar tiempos de entrega.
2. Alianzas con los proveedores.	2. Negocios en otras ciudades de Colombia.	2. Implementar en el mediano Plazo el BSC.
3. Organización en la documentación.	3. Eliminar intermediarios.	3. Generar Alianzas Estratégicas.
	4. Manejar Tics.	4. Disminuir los proveedores.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1. No cuenta con presupuestos por	1. Iniciar centros de costos por área.	1. Capacitación en el área financiera.

área.		
2. Su capital de trabajo es negativo.	2. Manejar indicadores de liquidez y actividad.	2. Incrementar clientes potenciales.
3. No cuenta con un plan de mercadeo.	3. Manejar una política crediticia y financiera a CP.	3. Generar un plan de mercadeo.
4. Excesivos sobregiros.	4. Manejar un Clúster del sector.	4. Incrementar el portafolio de productos.

## **8. MARCO TEORICO**

### **8.1. ESTRUCTURA DE LA NORMA 9001:2008**

#### **8.1.1. CAPÍTULO 1 DE LA NORMA ISO 9001:2008**

##### **8.1.1.1.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

###### **8.1.1.1.1. GENERALIDADES**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

###### **8.1.1.1.2. APLICACIÓN**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

#### **8.1.2. CAPÍTULO 2 DE LA NORMA ISO 9001:2008 REFERENCIAS NORMATIVAS**

El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes

ISO 9001: 2008, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

### **8.1.3. CAPÍTULO 3 DE LA NORMA ISO 9001:2008 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9001.

Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.



El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001: 1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

### **8.1.4. CAPÍTULO 4 DE LA NORMA ISO 9001:2008 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **8.1.4.1. REQUISITOS GENERALES**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2).
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

Nota. En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un **cliente** o solicitado por él.

Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones

#### **8.1.4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

##### **8.1.4.2.1. Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad
- Un manual de la calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y los registros requeridos por esta Norma Internacional (véase 4.2.4).

Notas:

1. Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.
2. La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:
  - El tamaño de la organización y el tipo de actividades, la complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal.
3. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.



#### **8.1.4.2.2. Manual de la calidad**

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2).
- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

#### **8.1.4.2.3. Control de los Documentos.**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### **8.1.4.2.4. Control de los registros.**

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

## **8.1.5. CAPÍTULO 5 DE LA NORMA ISO 9001:2008 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **8.1.5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios estableciendo la política de la calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recursos.

### **8.1.5.2. ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

### **8.1.5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización, y es revisada para su continua adecuación.

### **8.1.5.4. PLANIFICACIÓN**

#### **8.1.5.4.1. Objetivos de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

#### **8.1.5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que:

- la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

#### **8.1.5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

##### **8.1.5.5.1. Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

##### **8.1.5.5.2. Representante de la dirección**

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Nota. La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

##### **8.1.5.5.3. Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## **8.1.5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **8.1.5.6.1. Generalidades**

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

### **8.1.5.6.2. Información para la revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir

- Resultados de auditorias
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y recomendaciones para la mejora.

### **8.1.5.6.3. Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

## **8.1.6. CAPÍTULO 6 DE LA NORMA ISO 9001:2008 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **8.1.6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## **8.1.6.2. RECURSOS HUMANOS**

### **8.1.6.2.1. Generalidades**

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

### **8.1.6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación**

La organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

### **8.1.6.2.3. INFRAESTRUCTURA**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos, (tanto hardware como software)
- Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

### **8.1.6.2.4. AMBIENTE DE TRABAJO**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

## **8.1.7. CAPÍTULO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2008 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **8.1.7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto

La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto

Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.

Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Notas:

1. Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

2. La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

### **8.1.7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **8.1.7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe determinar:

Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto

Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

#### **8.1.7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

Están definidos los requisitos del producto.

Están resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente

La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Nota. En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

#### **8.1.7.2.3. Comunicación con el cliente**

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

La información sobre el producto

Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones

La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

#### **8.1.7.3. DISEÑO Y DESARROLLO**

#### **8.1.7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo**

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- Las etapas del diseño y desarrollo.
- La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.
- La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.
- Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

#### **8.1.7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir;

- Los requisitos funcionales y de desempeño
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

#### **8.1.7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo**

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio

Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto

Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

#### **8.1.7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo**

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1)

Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

#### **8.1.7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

#### **8.1.7.3.6. Validación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

#### **8.1.7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

#### **8.1.7.4. COMPRAS**

##### **8.1.7.4.1. Proceso de compras.**

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

##### **8.1.7.4.2. Información de las compras**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado;

Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos

Requisitos para la calificación del personal

Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

##### **8.1.7.4.3. Verificación de los productos comprados**

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

## **8.1.7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **8.1.7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

La disponibilidad de información que describa las características del producto.

La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.

El uso del equipo apropiado La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición

La implementación del seguimiento y de la medición

La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### **8.1.7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos

La aprobación de equipos y calificación del personal

El uso de métodos y procedimientos específicos

Los requisitos de los registros (véase 4.2.4)

#### **8.1.7.5.3. Identificación y trazabilidad**

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).

Nota. En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

#### **8.1.7.5.4. Propiedad del cliente**

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

Nota. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

#### **8.1.7.5.5. Preservación del producto**

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

#### **8.1.7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacional o internacional; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.

Ajustarse o reajustarse según sea necesario

Identificarse para poder determinar el estado de calibración

Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición

Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Nota. Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.

## **8.1.8. CAPÍTULO 8 DE LA NORMA ISO 9001:2008 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1.8.1. GENERALIDADES**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

Demostrar la conformidad del producto

Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

### **8.1.8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.1.8.2.1. Satisfacción del cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

#### **8.1.8.2.2. Auditoria interna**

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización

Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se deben definir los criterios de auditoria, el alcance de la

misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

Nota. Véanse las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.

#### **8.1.8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

#### **8.1.8.2.4. Seguimiento y medición del producto**

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

#### **8.1.8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento

del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada

Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente

Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

#### **8.1.8.4. ANÁLISIS DE DATOS**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

La satisfacción del cliente (véase 8.2.1)

La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1)

Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas los proveedores.

#### **8.1.8.5. MEJORA**

##### **8.1.8.5.1. Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección

#### **8.1.8.5.2. Acción correctiva**

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)

Determinar las causas de las no conformidades

Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir Determinar e implementar las acciones necesarias

Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), Revisar las acciones correctivas tomadas.

#### **8.1.8.5.3. Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

Determinar las no conformidades potenciales y sus causas

Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades Determinar e implementar las acciones necesarias registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4) Revisar las acciones preventivas tomadas.

## 9. MARCO LEGAL

### 9.1. Capacidad instalada

El suministro eléctrico en Colombia depende del Sistema de Interconexión Nacional (SIN) y varios sistemas locales aislados en las Zonas No Interconectadas (ZNI). El SIN comprende la tercera parte del territorio, proveyendo cobertura al 96 por ciento de la población. El sistema ZNI, que cubre las dos terceras partes restantes del territorio nacional, solamente provee servicio al 4 por ciento de la población. Treinta y dos grandes plantas hidroeléctricas y treinta estaciones de energía térmica proveen electricidad al SIN. Por otra parte, el ZNI es servido principalmente por pequeños generadores diesel, muchos de los cuales no están en buenas condiciones de funcionamiento. A finales de 2005, la capacidad neta efectiva instalada era de 13.4 GW, con la siguiente proporción por fuente:

- Energía hidráulica de gran tamaño: 63.92 %.
- Térmica (gas): 27.41%
- Térmica (carbón): 5.2 %
- Energía hídrica de pequeño tamaño: 3.08 %
- Mini-gas: 0.17 %
- Cogeneración: 0.15 %
- Eólica: 0.07 %

El porcentaje de participación térmica en la generación se ha incrementado desde mediados de la década de 1990. Esto sucedió en respuesta a la crisis de 1992/1993 ocasionada por las sequías asociadas a El Niño y la alta dependencia de la generación de energía de instalaciones hidroeléctricas que carecían de capacidad de almacenaje para múltiples años. Como resultado de las nuevas políticas adoptadas por el país, el predominio de energía hídrica en la cartera de generación se ha reducido del 80 por ciento a principios de la década de 1990 a menos de 65 por ciento actualmente. El programa de expansión prevé agregar 1,500 MW de nueva capacidad, equitativamente distribuida entre fuentes hídricas y térmicas, para el año 2011. Esto implica inversiones de US\$258 millones por año.

### 9.2. Producción

La producción eléctrica total en 2005 fue de 50.4 TWh. Las plantas hidroeléctricas generaron 81.2 por ciento, las plantas térmicas 18.6 por ciento y la planta eólica Jepírachi 0.1 por ciento del total.

### 9.3. Demanda

En 2005, el consumo eléctrico total fue de 48.8 TWh, lo que corresponde a un consumo de energía promedio per cápita de 828 KWh por año. El consumo por sector se divide como sigue:

- Residencial: 42.2 %
- Industrial: 31.8 %
- Comercial: 18 %
- Oficial: 3.8 %
- Otros usos: 4.3%

La demanda está creciendo aproximadamente un 4 por ciento anualmente.

#### **9.4. Importaciones y exportaciones**

Colombia es un exportador neto de energía. En 2005 el país exportó 1.76 TWh de electricidad a Ecuador (3.5% de la producción total) e importó solamente pequeños volúmenes de electricidad de Venezuela y Ecuador (0.02 TWh cada uno). De acuerdo con el Ministerio de Minas y Energía, se estima que las exportaciones se incrementarán en un 5 por ciento anualmente.

El Plan Puebla Panamá incluye un proyecto de interconexión eléctrica entre Colombia y Panamá que permitirá integrar a Colombia con Centroamérica. Este proyecto, llevado a cabo por Interconexiones Eléctricas S.A. - ISA en Colombia y Empresa de Transmisión Eléctrica S.A. - ETESA en Panamá, comprende la construcción de una línea de transmisión de 300 MW de capacidad (3% de la capacidad instalada) desde Colombia a Panamá y 200 MW de capacidad de modo revertida. Se anticipa que la línea entrará en operación en 2010.

#### **9.5. Responsabilidades en el Sector Eléctrico**

##### **9.5.1. Política y Regulación**

Colombia cuenta con un mercado energético liberalizado desde 1995. El sector se caracteriza por un marco que desagrupa generación, transmisión, distribución y comercialización.

La estructura del mercado energético colombiano se basa en las Leyes 142 (Ley de Servicios Públicos) y 143 (Ley de Electricidad) de 1994. El Ministerio de Minas y Energía es la principal institución del sector energético de Colombia. Dentro del Ministerio, UPME (Unidad de Planificación de Minería y Energía) es responsable del estudio de los futuros requerimientos de energía y escenarios de suministro, así como de la elaboración del Plan Nacional de Energía y Plan de Expansión.

CREG (Comisión Reguladora de Gas y Energía) está a cargo de regular el mercado para un suministro eficiente de energía. CREG define estructuras de tarifas para consumidores y garantiza libre acceso a la red, cobros de transmisión,

y normas para el mercado mayorista, garantizando la calidad y confiabilidad del servicio y eficiencia económica. Entre otros, CREG es responsable de elaborar regulaciones que garanticen los derechos de los consumidores, la inclusión de principios de sostenibilidad ambiental y social, la mejora de la cobertura, y la sostenibilidad financiera de las entidades participantes. La dotación de servicios públicos (agua, electricidad, y telecomunicaciones) a usuarios finales es supervisada por la Superintendencia de Servicios Públicos Residenciales que es independiente y es conocida como SSPD.

### **9.5.2. Generación**

Colombia tiene registrados 66 productores de electricidad. Las compañías privadas son propietarias del 60 por ciento de la capacidad de generación instalada y totalizan del 43 por ciento (medido en número de consumidores) al 49 por ciento (medido en ventas de kWh) de la energía suministrada a la red interconectada.

Solamente tres compañías juntas – las compañías públicas Empresas Públicas de Medellín e ISAGEN, así como la privada EMGESA – controlan el 52 por ciento de la capacidad de generación total.

### **9.5.3. Transmisión**

La transmisión en el Sistema Nacional Interconectado es servida por siete compañías públicas distintas, cuatro de las cuales trabajan exclusivamente en transmisión (ISA, EEB, TRANSELCA y DISTASA). Las tres restantes (EPPM, ESSA y EPSA) son compañías integradas que llevan a cabo todas las demás actividades de la cadena eléctrica (es decir, generación, transmisión y distribución). La compañía más grande es Interconexión Eléctrica S.A. (ISA), que pertenece al gobierno.

### **9.5.4. Distribución y Comercialización**

Actualmente, existen 28 compañías puramente comercializadoras; 22 de distribución y comercialización; 8 que integran generación, distribución y comercialización; y 3 completamente integradas. Los tres principales actores en materia de generación son Unión Fenosa (con Electrocosta y Electrocaribe), Endesa (en Bogotá) y Empresas Públicas de Medellín (EPM).

## **9.6. Historia del sector eléctrico**

### **9.6.1. Historia temprana**

El primer hito histórico en el establecimiento del suministro eléctrico data de 1928, cuando la Ley 113 declaró la explotación de energía hidroeléctrica de interés

público. El sistema funcionó de manera descentralizada, en la cual las compañías estatales verticalmente integradas mantenían un monopolio en sus regiones correspondientes. Sólo una compañía pública, ISA (Interconexión Eléctrica S.A.), intercambiaba electricidad entre los diferentes sistemas regionales.

Durante la década de 1980, el Sector Eléctrico Colombiano sufrió una crisis, en la misma línea que el resto de países latinoamericanos. La crisis fue resultado de las tarifas subsidiadas, la influencia política en las compañías estatales, y las demoras y sobrecostos de grandes proyectos de generación.

### **9.6.2. Las reformas de 1994: Desagrupación, participación y regulación del sector privado.**

A comienzos de la década de 1990, el gobierno avanzó en la modernización del sector eléctrico, abriéndolo a la participación privada. La reestructuración se llevó a cabo mediante las Leyes 142 (Ley de Servicios Públicos) y 143 (Ley de Electricidad) de 1994, que definieron el marco regulativo para desarrollar un mercado competitivo. El nuevo esquema, diseñado por CREG (la Comisión Reguladora de Gas y Energía), fue implementado a partir de julio de 1995.

### **9.6.3. Ley de 2001 para promover la eficiencia energética y las energías alternas**

Colombia cuenta con una ambiciosa agenda de reforma del sector energético. El país pretende fomentar la inversión extranjera, con énfasis en hidrocarburos y expansión de la capacidad energética; simplificar modalidades para proyectos de energía en pequeña escala; y renovar el interés en tecnologías de energía renovables no tradicionales con un marco regulatorio que facilite un cambio gradual en la matriz energética. En 2001, se promulgó la Ley 697 que promueve el uso eficiente y racional de energía y las energías alternas. Esta Ley fue regulada mediante el Decreto 3683, emitido en 2003. La Ley y el Decreto contemplan aspectos importantes tales como el estímulo a la educación e investigación en fuentes de energía renovable (FER). No obstante, el programa creado por esta Ley carece de aspectos fundamentales para impulsar el desarrollo de FERs de manera significativa, como por ejemplo un sistema de apoyo regulativo para fomentar la inversión, la definición de políticas para promover energía renovable, o el establecimiento de metas cuantitativas para sobre el porcentaje de energía renovable.

Limitaciones como las descritas anteriormente representan un significativo vacío legal para energía renovable en Colombia. Si bien ha habido algunas iniciativas en materia del uso eficiente y racional de energía (diseño del programa colombiano de normalización, acreditación, certificación y etiquetado del uso final de equipos de energía, y promoción de mezcla de carburantes para uso de vehículos y uso

masivo de gas natural), no existen iniciativas recientes relativas a tecnologías de nuevas tecnologías de energía renovable.

## **9.7. Tarifas y Subsidios**

### **9.7.1. Tarifas**

El mercado eléctrico en Colombia tiene segmentos regulados y no regulados. El mercado regulado, que es directamente contratado y servido por compañías de distribución, abarca usuarios industriales, comerciales y residenciales con demandas de energía inferiores a 0.5 MW. En este mercado, la estructura de tarifas es establecida por la agencia reguladora CREG. En el mercado no regulado, los consumidores con demandas de energía superiores a 0.5 MW pueden negociar y contratar libremente su suministro en el mercado mayorista (es decir, mercados spot' y de contratos) directamente o por medio de entidades comerciales, distribuidores, o productores. En 2005, la tarifa residencial promedio fue de US\$0.0979 por kWh, ligeramente inferior a la media ponderada de América Latina de US\$0.115. La tarifa industrial promedio fue de US\$0.0975 por kWh, ligeramente inferior a la media ponderada de América Latina de US\$0.107.

### **9.7.2. Subsidios y Subsidios Cruzados**

Por ley, todas las áreas urbanas en Colombia están clasificadas de uno a seis en la escala socioeconómica, clasificación que se utiliza para determinar el nivel de tarifas para electricidad, agua y otros servicios. De acuerdo con este sistema, los consumidores que viven en áreas consideradas pobres – y los consumidores que utilizan bajas cantidades de electricidad – reciben servicio eléctrico y de gas natural a tarifas subsidiadas.

Estos subsidios cruzados son financiados casi por completo (aproximadamente 98 por ciento) por los consumidores que viven en áreas consideradas como relativamente afluentes y quienes usan más electricidad. Los subsidios cruzados cubren alrededor del 25 por ciento de la factura eléctrica y de gas de consumidores de bajos ingresos. Un fondo especial que cubre la cantidad restante no cubierta por los consumidores proveyó US\$21.8 millones en 2005.

En promedio, 7.5 millones de personas por mes se benefician de este fondo. Adicionalmente, el fondo proveyó subsidios de Col\$ (pesos) 17,159 millones (US\$7.4 millones) a 1,808,061 usuarios de gas natural. Los subsidios son asimismo otorgados para proveer diesel para la producción de energía en zonas no conectadas a la red.

En tanto que el diesel en el interior del país puede costar alrededor de US\$0.8/gal, en áreas remotas puede alcanzar valores de US\$4.5/gal debido a los altos costos de transporte.

Este sistema de estratificación de subsidio en Colombia ha demostrado ser relativamente inefectivo en la canalización de subsidios a los pobres. Aunque el

esquema es amplio en su cobertura y no excluye a más del 2 por ciento de los pobres en servicios con amplia cobertura como electricidad, agua y saneamiento, el subsidio no está adecuadamente restringido. Cerca del 50-60 por ciento de los beneficiarios de subsidios son de la mitad alta de la distribución de ingresos, y es más, solamente 30-35 por ciento de los recursos de subsidios son capturados por los pobres.

No obstante, el desempeño de este esquema de subsidios varía dependiendo del servicio considerado, siendo el agua y la telefonía los sectores con el peor y mejor desempeño respectivamente.

## **9.8. Inversión y financiación**

### **9.8.1. Inversión**

Un informe del Banco Mundial de 2004 estima que las necesidades de inversión en el sector energético en Colombia hasta 2010 son las siguientes:

	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Total</b>	<b>Promedio anual</b>
Mantenimiento	310	310	310	310	310	310	1,860	310
Rehabilitación	43	43	43	43	43	43	258	43
ACEs(1)	113	113	113	113	113	113	678	113
Generación	82	331	388	306	248	190	1,545	258
Transmisión	86	85	85	0	0	0	256	43
<b>TOTAL</b>	<b>634</b>	<b>882</b>	<b>939</b>	<b>772</b>	<b>714</b>	<b>656</b>	<b>4,597</b>	<b>767</b>

Fuente: Banco Mundial 2004

(1) Acuerdo de Compra de Energía

En resumen, las necesidades de inversión en el sector de generación, transmisión y distribución de electricidad suman US\$767 millones por año. Alrededor del 60 por ciento se re-destinaría a mantenimiento y pago de garantías de los Acuerdos de Compra de Energía (ACE), y el restante 40 por ciento a nuevas inversiones en generación y transmisión. Estas necesidades de inversión solamente tienen en cuenta el SIN y no tienen en cuenta las necesidades asociadas con las ZNI.

### **9.8.2. Financiación de electrificación rural**

En Colombia, tres fondos y programas diferentes apoyan la electrificación rural. Cada uno de ellos fue establecido en un momento diferente con diferentes propósitos y todos son administrados por el Ministerio de Minas y Energía. A finales de 2006, el Ministerio de Minas y Energía había aprobado un total de

US\$23.3 millones destinados a los fondos y programas de electrificación rural, orientados a beneficiar a 14,965 familias.

**El FAZNI (Fondo de Electrificación de Zonas No Interconectadas)** fue establecido en 2000 para ayudarle a las regiones aisladas fuera del sistema interconectado. Este fondo contempla tanto la expansión de las redes existentes como el establecimiento de soluciones individuales.

En 2003, un fondo especial conocido como **FAER (Fondo de Electrificación Rural)**, de características similares a FAZNI, fue establecido para subsidiar inversiones en áreas rurales del sistema interconectado. El fondo fue diseñado para cobrar un recargo de US\$0.40 por MWh de electricidad vendida al mercado mayorista, lo que produciría aproximadamente US\$18 millones por año. Los proyectos son presentados a FAER por las autoridades gubernamentales locales. Para ser elegibles, los proyectos deben formar parte de un plan de desarrollo local y del plan de inversión de la correspondiente empresa de distribución. Asimismo, deben pasar por un sistema nacional de escrutinio y evaluación de proyectos.

Los proyectos de electrificación también reciben apoyo de PRONE, el Programa de Normalización de Redes, el cual recibe sus recursos del Plan Nacional de Desarrollo. El Instituto de Investigación y Aplicación de Soluciones Energéticas (Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas - IPSE) apoya al Ministerio de Minas y Energía en sus esfuerzos por promover la electrificación rural.

## 10. MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD

### INDICE

#### 10.1. Reseña Histórica de la Empresa

##### HISTORIA

**IENERCOM LTDA.**, fue fundada en el año 2005 como respuesta a las necesidades de material eléctrico y de comunicaciones que se presentan en los diversos sectores de desarrollo económico.

En el 2006 una vez posicionados en Bogotá como una empresa sólida en la comercialización de materiales eléctricos y de comunicaciones IENERCOM LTDA decidió ampliar su cobertura incursionando en la costa atlántica: ofreciendo soluciones integrales en esta región del país.

En la constante búsqueda de nuevas oportunidades comerciales se identificó la necesidad en el mercado a la que **IENERCOM LTDA** respondió con la ampliación del portafolio de productos abriendo la línea de seguridad industrial.

En los años siguientes se logró consolidar alianzas con importantes fabricantes del sector tales como: **INDUCABLES, PANDUIT, CORPACERO, PROCABLES, PAVCO** entre otros, lo cual permite ser mucho más competitivos en el mercado ofreciendo mejor servicio a sus clientes

Hoy ha avanzado en mercados como: el petrolero, metalmecánico, alimentos, comunicaciones, etc. en los que reconocen soluciones como acertadas y fiables.

#### 10.2. Tipo de Sociedad

Ienercom LTDA desde sus inicios es una compañía limitada propiedad de dos socios que la crearon y ejerce control sobre ella a través de sus juntas directivas y participación directa en sus proyectos principales a través de su departamento comercial y operativo.

#### 10.3. Direccionamiento Estratégico

Nota: La misión, la visión, los principios y valores se citan en este manual con carácter informativo.

##### MISIÓN

Proporcionar satisfacción a nuestros clientes a través de la comercialización de productos eléctricos (de baja, media y alta tensión), telecomunicaciones y

seguridad industrial de excelente calidad, brindado un servicio óptimo, enmarcando en un esquema de mejoramiento continuo.

### **VISIÓN**

Vamos a consolidar el nombre IENERCOM LTDA en el 2012 a nivel local y nacional como distribuidora de productos eléctricos (de baja, media y alta tensión), telecomunicaciones y seguridad Industrial; elaborada bajos estándares de calidad certificados local o mundialmente. Pensando en nuestro futuro: trabajamos en la conquista de nuevos mercados, continuamos con la excelencia en la gama de productos ofrecidos para abarcar las necesidades de los consumidores sin abandonar los principios éticos y los valores que nos caracterizan.

### **PRINCIPIOS Y VALORES**

- ✓ Disfrutamos nuestro trabajo.
- ✓ Siempre vamos adelante.
- ✓ Si podemos, es nuestra frase predilecta.

#### **Nuestros Valores**

Los principios de los miembros que laboran en IENERCOM LTDA, que rigen nuestras actividades cotidianas y que nos identifican como miembros de ésta organización.

#### **Servicio**

Nos distinguimos porque nuestras labores están dirigidas siempre a una respuesta oportuna y eficaz, enmarcadas en un espíritu de respeto, amabilidad y colaboración permanente.

#### **Compromiso**

Actuamos con la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestras normas internas, bajo el total respeto del marco legal que nos rige.

#### **Calidad**

Utilizamos de manera óptima todos los recursos disponibles para lograr el mayor grado de eficiencia que se traduzca en beneficios y satisfacciones constantes.

#### **Idoneidad**

Orientamos nuestros esfuerzos a fomentar el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores con el propósito de mejorar continuamente.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofreciendo productos eléctricos (de baja, media y alta tensión), telecomunicaciones y seguridad industrial. Contando con un equipo humano idóneo y tecnología adecuada, en la búsqueda del mejoramiento continuo apoyado en un sistema de calidad

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD ISO 9001**

- Satisfacer los requisitos técnicos del cliente y mejorar permanentemente las soluciones suministradas a los clientes.
- Cumplir con los tiempos de entrega pactados.
- Capacitar al personal en actividades propias del negocio para mejorar su competencia.
- Garantizar la idoneidad de los proveedores para el correcto desarrollo de los productos

### **10.4. Compromiso de la Dirección con el Sistema de Calidad**

Consciente de la necesidad de implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad en nuestra empresa que nos asegure la permanencia en el mercado, la competitividad y el logro de los objetivos empresariales, nos comprometemos a brindar todos los recursos necesarios tanto en el aspecto humano, físico, tecnológico y financiero.

Igualmente exigimos de todos los colaboradores de lenercom Ltda el compromiso con la política de Calidad, de acuerdo a los objetivos específicos de cada proceso.

Estos objetivos se revisarán periódicamente, en las reuniones Gerenciales donde tendremos un plan de seguimiento teniendo como base la matriz de objetivos, tendiente a mejorar continuamente nuestro sistema de Gestión de calidad. Así como informar a la alta Gerencia.

Por lo tanto asumimos el compromiso de buscar siempre la mejor solución en los proyectos de nuestros clientes en la parte eléctrica, comunicaciones y de seguridad industrial.

---

**MADELEINE SOTO LACOUTURE  
GERENTE GENERAL**



## **10.5. Capítulo Alcance y exclusiones del sistema de gestión de Calidad**

### **10.5.1. Alcance**

El sistema de calidad de lenercom Ltda, abarca las siguientes líneas de prestación de servicios: Comercialización compra y venta de productos eléctricos (de baja, de media y alta tensión), telecomunicaciones y de seguridad industrial.

El Sistema de Calidad de lenercom Ltda se ha planificado considerando las necesidades de sus clientes, los intereses generales de la empresa y los requisitos de las normas -ISO 9001:2008.

El sistema de calidad está organizado por procesos, de acuerdo con la naturaleza comercial de los productos que ofrece lenercom Ltda, razón por la cual los requisitos de la -ISO 9001:2008, se han integrado en forma armónica a cada uno de los procesos.

### **10.5.2. Exclusiones**

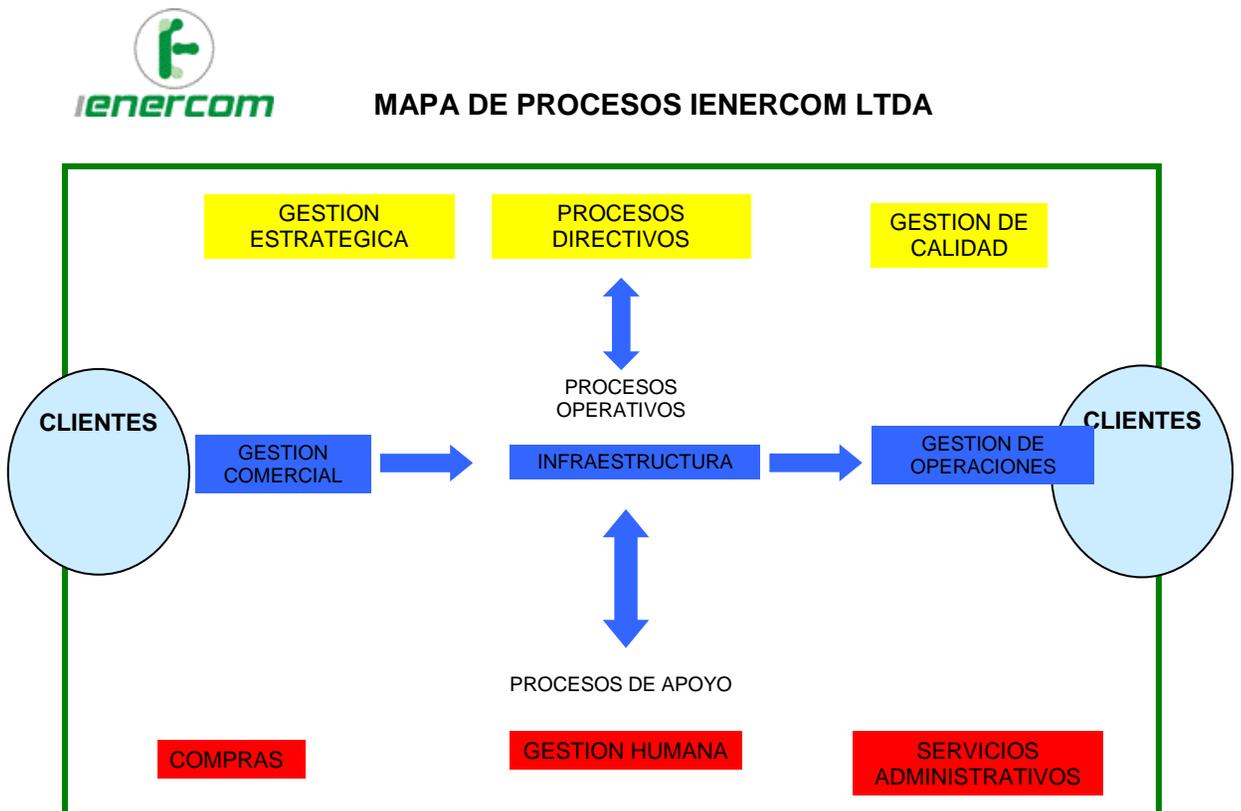
lenercom Ltda para efectos de certificación bajo el estándar ISO 9001:2008, presenta las siguientes exclusiones:

- 7.3. Diseño y Desarrollo: La organización utiliza métodos para la gestión comercial que desempeña de reconocida aplicación en el mercado y que no son de su propiedad.
- 7.5.2. Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio: Durante la prestación del servicio lenercom valida los procesos en la medida que los aplica.
- 7.5.4. Propiedad del Cliente: lenercom no maneja propiedad del cliente durante la prestación del servicio.

- 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición: Por el tipo de la actividad económica de Ienercom y teniendo en cuenta los productos y artículos que comercializa, que deben estar certificados por un ente acreditado, no requiere de elementos de medición que necesite de contratación contra patrones nación.

## 11. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

La organización ha identificado sus procesos (Mapa de Procesos), los cuales ejecuta para asegurar y gestionar la calidad dentro de la empresa, estos procesos fueron clasificados en tres grandes grupos:



## 11.1 PROCESO DIRECTIVO

		<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE DIRECCIÓN</b>				<b>Código: A MC - 01</b>
						<b>Act. 01</b>
						<b>Fecha: 03-09</b>
						<b>Aprobo: C.C.</b>
<b>OBJETIVO</b>			<b>ALCANCE</b>			
Revisar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, asignando en forma oportuna los recursos, optimizando las comunicaciones y midiendo la satisfacción del cliente. También, asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.			Aplica a la delegación de funciones, la fijación de políticas y objetivos de calidad, la planificación y gestión del sistema de aseguramiento de la calidad, la comunicación interna y la revisión del sistema de gestión.			
<b>Secuencia del Proceso</b>						
<b>Procesos Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable de ejecución</b>	<b>Salidas</b>	<b>Procesos clientes</b>	
Mercadeo y Licitaciones	Requisitos legales nacionales, cambios en el sector, acciones de mejora interna.	Planificación del SGC.	Dirección	Planeación y definición de estrategias (Manual de Calidad)	Todos los procesos	
Todos los procesos	Nuevas estrategias definidas	Definir y revisar la misión, visión, política, objetivos de calidad y evaluar su entendimiento por parte del personal	Dirección	Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad (Anexos del Manual de Calidad)	Todos los procesos	
Calidad	Necesidades de documentación o cambios normativos que inciden en el Sistema de Gestión de Calidad.	Elaborar, actualizar y aprobar los documentos de los procesos y facilitar su entendimiento.	Representante de la Dirección	Documentos del sistema de gestión.	Todos los procesos	
Recurso Humano	Necesidad de delegar funciones y responsabilidades al personal	Definir y asignar la autoridad y responsabilidad para cada cargo. Designar al Representante de Dirección para Calidad.	Dirección	Manual de funciones y perfiles	Todos los procesos	
Infraestructura	Necesidades de recursos financieros e informes	Análisis de necesidades y asignación de recursos	Dirección	Presupuestos anuales y asignación de recursos	Todos los procesos	
Todos los procesos	Necesidades de comunicación interna	Establecer y velar por el mantenimiento de canales apropiados de comunicación	Dirección	Sistema de comunicación interna	Todos los procesos	
Desarrollo de proyectos	Informes de satisfacción y quejas de los clientes.	Revisión	Comité de Calidad	Plan de Acción	Todos los procesos.	
Todos los procesos	Informes, como el manejo de no conformes, de Auditorías Internas, desempeño de cada proceso y análisis de datos.	Análisis de la información	Comité de Calidad	Plan de Acción	Todos los procesos	
Calidad	Seguimiento de las Acciones de mejoramiento, Acciones Correctivas y Preventivas implantadas y la medición de su eficacia.	Implementación de la mejora	Director de Calidad y todos los procesos	Planes de Acción y de resultados sobre la eficacia	Todos los procesos	
Dirección	Resultados de la Revisión por la Dirección	Realizar seguimiento al plan de acción	Director de Calidad	Informe del seguimiento al plan de acción.	Dirección	
<b>Parámetros de Control ( Indicadores de Gestión )</b>						
<b>Nombre Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Meta</b>	<b>Fuente de Información</b>		
Acciones correctivas implantadas	$\text{Acciones correctivas implantadas} * 100 / \text{Acciones correctivas levantadas}$	Semestral	100%	Informes de acciones correctivas		
Eficacia	$\text{No de metas cumplidas} * 100 / \text{No de indicadores evaluados}$	Anual	70%	Actas de reunion		
Acciones preventivas implantadas	$\text{No de acciones preventivas implantadas} * 100 / \text{No. Acciones preventivas solicitadas}$	Semestral	100%	Informe de acciones preventivas		
<b>Recursos</b>						
<b>Procedimientos Documentados Aplicables</b>						
A MC-01, I DI A MC, MF-1, P DI-01, P DI-02, P DI-03, P DI-04, P DI-05, P DI-06, I DI 01-01, I DI-03-01, I DI-04-01, I DI-04-02, I DI-05-01, I DI-06-01						
<b>Registros Aplicables</b>						
F DI-01-01, F DI-01-02, F DI-01-03, F DI-01-04, F DI-03-01, F DI-03-02, F DI-03-03, F DI-03-04, F DI-03-05, F DI-04-01, F DI-04-02, F DI-05-01, F DI-05-02, F DI-05-03, F DI-06-01						
<b>Numerales de la Norma ISO 9001 que aplican al proceso</b>						
Numerales 4, 5 y 8 . Norma ISO 9001						

	<b>INSTRUCTIVO CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	Código: I DI A MC Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.
---	--	---

Las Caracterizaciones de procesos están constituidas por las siguientes partes:

- 1.- TITULO: Especifica el nombre del proceso que se caracteriza.
- 2.- OBJETO: Describe claramente para que se elabora la caracterización.
- 3.- ALCANCE: Describe los aspectos de la gestión de la organización que están incluidos en la caracterización.
- 4.- PROCESOS PROVEEDORES: Son aquellos procesos del sistema de gestión de la organización o agentes externos que entregan al proceso en cuestión elementos como solicitudes y respuestas a solicitudes, o resultados de acciones que desarrollan dichos procesos.
- 5.- ENTRADAS: Son los aspectos o elementos entregados por los otros procesos del sistema de gestión o por agentes externos, como los clientes al proceso, por ejemplo el pago de honorarios por servicios prestados, o la nómina que elabora el área de administración del talento humano al proceso administrativo o de infraestructura para que realice los pagos .
- 6.- ACTIVIDADES: Son las acciones que realiza el proceso para transformar lo que recibe con el propósito de ejecutar su función dentro del sistema de gestión.
- 7.- RESPONSABLE: Es la persona que realiza la acción o labor y que pertenece al área o a un área de las comprendidas por el proceso caracterizado.
- 8.- SALIDAS: El resultado de las acciones realizadas por el proceso, por ejemplo, un informe de auditoria realizada por una persona que se desempeña en un área que está comprendida por el proceso.
- 9.- PROCESOS CLIENTES: Los procesos del sistema de gestión que reciben el resultado de las labores realizadas por el proceso.
- 10.- DOCUMENTOS Y REGISTROS: Los Procedimientos, instructivos y registros del sistema de gestión que establecen la forma de realizar las actividades y de guardar los resultados de las mismas.
- 11.- SEGUIMIENTO O MEDICIÓN: Establece el método o herramientas que se utilizan para medir la eficacia de la gestión del proceso. Generalmente se utilizan indicadores de gestión.
- 12.- REQUISITOS DE LAS NORMAS: Los numerales de las Normas de Gestión que tienen que ver con la realización de actividades del proceso, o que las regulan.

NOTA: Es importante destacar que todas las salidas de los procesos de un sistema de gestión deben ser entradas para otro u otros procesos.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## IENERCOM LTDA PRESENTACIÓN

### **Apreciado Funcionario:**

Este documento está diseñado para ayudarle a conocer e identificar las principales funciones, propósitos y responsabilidades de su cargo, como también los requerimientos educativos, habilidades, experiencia y formación que requiere una persona para desempeñarse adecuadamente en él.

Cuando aparezca la necesidad de crear un nuevo cargo o de cambiar o integrar nuevas funciones a las ya existentes, cada proceso debe reportarlas oportunamente al Área Administrativa y de Gestión Humana para que con la aprobación previa del Gerente General se puedan efectuar los cambios pertinentes sobre este manual.

Esta información permanecerá disponible en el portal de calidad, de manera que sea de fácil acceso para que todos los integrantes de la organización y así se adquiera pleno conocimiento de las funciones asignadas a su cargo.

El cuidado y el manejo adecuado de este manual, así como el cumplimiento a los requisitos, normas y procedimientos que aquí se establecen, permiten a la organización contar con personal acorde con las competencias requeridas para el mejoramiento continuo de IENERCOM LTDA.

### **Gerencia General**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## **TABLA DE CONTENIDO**

**TABLA DE CONTENIDO**

**DEFINICION DE TERMINOS**

**ASPECTOS GENERALES**

**GERENTE GENERAL**

**JEFE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN HUMANA**

**ASESOR COMERCIAL**

**JEFE DE COMPRAS Y COORDINADOR LOGÍSTICO**

**AUXILIAR LOGISTICO**

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA LA CALIDAD**

**COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

**COMITÉ DE CALIDAD**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## **ASPECTOS GENERALES**

**Convalidación Educación Académica.** Para todos los casos la educación será convalidada con el ejercicio de cargos iguales o similares al descrito en el perfil, de acuerdo con los años de experiencia requeridos para el desarrollo del cargo.

**Formación:** Los aspectos descritos como formación requerida en cada cargo no constituyen requisito previo a la contratación del personal, sino que se considera factor de desarrollo de competencias para el ejercicio del cargo.

Adicionalmente la formación requerida por el funcionario, podrá ser convalidada con 2 años de experiencia en el desarrollo de labores acordes con la formación requerida.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## GERENTE GENERAL IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión Dirección
Título del Cargo:	Gerente General
Cargo Superior Inmediato:	Junta Directiva
Personas a Cargo:	Todos los funcionarios de la Empresa
Tipo de cargo	Directivo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>Propósito General:</b> Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento estratégico de la organización y de todos los procesos que en ella se desarrollan.	
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>
Profesional en administración de empresas, ingeniería, economía o carreras afines.	<i>Generales:</i> Análisis de problemas, autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso.  <i>Específicas:</i> Facilidad para el aprendizaje, capacidad de negociación, decisión, liderazgo de grupos, manejo de conflictos, capacidad de liderazgo.
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>FORMACIÓN</b>
Requiere un (1) año de experiencia en cargos administrativos de organizaciones nacionales.	Negociación, liderazgo de grupos, finanzas, fundamentos y funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar y realizar seguimiento a las actividades que se desarrollen en todos los procesos de IENERCOM LTDA, controlando el cumplimiento de las estrategias y objetivos de calidad establecidos.
2. Proveer los recursos humanos y materiales que requiere el Sistema de Calidad y supervisar la capacitación y el mantenimiento.

3. Asignar la logística que requiera el sistema de Calidad y supervisar que su disposición sea oportuna.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

4. Establecer y Divulgar las Políticas y Objetivos de Calidad, La Misión y La Visión y asegurar que sean entendidas por el personal.
5. Presidir el Comité de Calidad.
6. Auditar el Sistema de Calidad.
7. Calificar y Evaluar al personal que desempeñe funciones que lo requieran.
8. Validar con su firma las Actas y decisiones del Comité de Calidad y las Revisiones del Sistema de Calidad por la Gerencia.
9. Velar y mantener la confidencialidad de la información resultante del servicio.
10. Velar y mantener la independencia del personal con respecto a agentes externos e internos que puedan interferir en la calidad del servicio.
11. Cumplir con todas las funciones legales y administrativas como representante legal de la compañía.
12. Hacer cumplir las directrices formuladas por la junta directiva.
13. Mantener relaciones comerciales óptimas con los clientes y proveedores garantizando la calidad de los productos que representa la compañía y de los servicios que presta.
14. Manejar las relaciones de la empresa con el entorno y representar a la organización en relaciones inter gremiales, institucionales o de carácter asociativo.
15. Vigilar el cumplimiento de las políticas de calidad, filosofía, misión, objetivos, planificación y mejoramiento continuo.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: MF-1 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.
---	------------------------------------	--

## RELACIONES INTERPERSONALES

### Contactos Internos

Existe comunicación con todos los funcionarios de IENERCOM LTDA en el cumplimiento de las políticas internas de la organización.

### Contactos Externos

Se entablan relaciones comerciales y de gestión permanentes con clientes, proveedores, gobierno, miembros de Junta Directiva y accionistas de la organización.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

**JEFE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN HUMANA  
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión Infraestructura
Título del Cargo:	Jefe Administrativo y Gestión Humana
Cargo Superior Inmediato:	Gerente General
Personas a Cargo:	Ninguna

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<p><b>Propósito General:</b> Ejecutar procesos Administrativos, selección, vinculación de personal, capacitación y evaluación de la competencia de los funcionarios. Mantener el control interno de los requerimientos que se presentan a diario en IENERCOM LTDA con el fin de optimizar el desempeño de las labores al interior de la organización; en especial los recaudos por todo concepto. Establecer flujos de caja que garanticen el pago oportuno de las obligaciones contraídas y de los gastos necesarios de la compañía. Asegurar el cobro y recaudo efectivo de los valores facturados a los clientes del grupo IENERCOM LTDA a través del proceso de facturación a clientes.</p>	
EDUCACIÓN	HABILIDADES
Profesional en Carreras Administrativas, Ingeniería o Afines.	<p><i>Generales:</i> Análisis de problemas, autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso.</p> <p><i>Específicas:</i> Servicio al cliente, planificación y organización, manejo de conflictos, comunicación escrita y verbal, capacidad de negociación, decisión, sentido de la urgencia.</p>
EXPERIENCIA	FORMACIÓN
Experiencia de un (1) años en manejo de personal, dirección de áreas administrativas y gestión humana.	Administración de recursos, estructura de Planes y programas de capacitación, Fundamentos y funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Manejo de información reservada de alta confidencialidad.
2. Realización de comunicados a clientes internos y externos
3. Solicitar préstamos bancarios con las diferentes entidades de financiación.
4. Garantizar los pagos oportunos de Declaraciones Tributarias de Ventas, Renta, Retención en la Fuente e Industria y Comercio.
5. Generar los pagos con previa aprobación de Gerencia General requeridos por proveedores, contratistas y demás compromisos de pago adquiridos por la organización.
6. Llevar a cabo las conciliaciones bancarias, correspondientes a las cuentas nacionales de la organización.
7. Efectuar y contabilizar los pagos correspondientes a nómina, aportes de salud, pensión, parafiscales y prestaciones sociales.
8. Presentar de manera semanal el flujo de efectivo de la organización, para así coordinar con la Gerencia General los recursos para cancelar las obligaciones contraídas por la compañía.
9. Controlar y gestionar el archivo y manejo de los Comprobantes de Egreso, Recibos de Caja y Notas Bancarias.
10. Elaborar facturas con base en los reportes comerciales.
11. Garantizar la entrega oportuna a los clientes de la facturación generada.
12. Realizar el cobro de la cartera de los diferentes clientes del grupo.
13. Elaboración del informe semanal de cartera por clientes y edades de cartera.
14. Recepción y aplicación de pagos.

15. Atención de giro a funcionarios y control de legalización de los mismos de acuerdo con los requerimientos y autorizaciones dadas en la organización
16. Elaborar y desarrollar un plan de Actividades de bienestar social que promueva la integración y mejora del ambiente laboral de IENERCOM LTDA
17. Mantener actualizado el manual de funciones de la organización integrando en éste la información sobre nuevos cargos y sus funciones o cambios en las funciones existentes.
18. Coordinación del procedimiento de evaluación de competencias del personal que desempeña actividades críticas que afectan la calidad dentro de la organización.
19. Conocer, manejar y aplicar los documentos que están recopilados en la carpeta de calidad de su proceso, con el fin de llevar a cabo los procedimientos correspondientes y cumplir así con el sistema de calidad de la organización
20. Todas las demás funciones relacionadas con el cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.
21. Conocer, manejar y aplicar los documentos que están recopilados en la carpeta de calidad de su proceso, con el fin de llevar a cabo arrollar los procedimientos correspondientes y cumplir así con el sistema de calidad de la organización.

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Contactos Internos**

Existe comunicación con todos los funcionarios de IENERCOM LTDA en el cumplimiento de las políticas internas de la organización.

### **Contactos Externos**

Se entablan relaciones comerciales y de gestión permanentes con clientes, proveedores, gobierno.



	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## ASESOR COMERCIAL IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión Operativa
Título del Cargo:	Asesor Comercial
Cargo Superior Inmediato:	Gerente General
Personas a Cargo:	Ninguna

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>Propósito General:</b> Generar y concretar oportunidades de Negocio con clientes públicos y privados.	
EDUCACIÓN	HABILIDADES
Técnico o estudiante en Administración, Ingeniería electrónica, de sistemas de telecomunicaciones u carreras afines.	<u>Generales:</u> Autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso, trabajo bajo presión  <u>Específicas:</u> Planificación y Organización, servicio al cliente, sentido de la urgencia, servicio al cliente
EXPERIENCIA	REQUIERE FORMACIÓN EN
Un (1) año de experiencia general	Servicio al cliente, fundamentos y funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar Visitas a contactos comerciales con el propósito de presentar la Compañía y ofrecer soluciones integrales de materiales eléctricos, comunicaciones y de seguridad industrial.
2. Realización de Visitas a los clientes con el propósito de determinar requerimientos de los mismos.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

3. Realizar y hacer seguimiento de las Ofertas Comerciales hechas a los clientes.
4. Hacer seguimiento a la respuesta técnica de las solicitudes de oferta.
5. Hacer seguimiento de las órdenes de compra del cliente: desde la solicitud de compra al Jefe de Compras hasta la entrega del producto al cliente y su satisfacción del mismo.
6. Todas las demás funciones relacionadas con el cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Contactos Internos**

Establece comunicación con Gerente General de IENERCOM LTDA en el cumplimiento de las funciones del cargo.

### **Contactos Externos**

Se comunica con los clientes de la organización.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

**JEFE DE COMPRAS  
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión Operativa
Título del Cargo:	Jefe de Compras y Coordinador Logístico
Cargo Superior Inmediato:	Gerente General
Personas a Cargo:	Auxiliar logístico

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Propósito General: Realizar seguimiento a las compras nacionales	
EDUCACIÓN	HABILIDADES
Estudiantes, Profesional o técnico en Administración, Ingeniería electrónica, de sistemas de telecomunicaciones u carreras afines.	<i>Generales:</i> Autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso, trabajó bajo presión <i>Específicas:</i> Capacidad de negociación, facilidad para el aprendizaje, sentido de la urgencia, actitud de servicio al cliente
EXPERIENCIA	REQUIERE FORMACIÓN EN
1 año de experiencia en empresas del sector eléctrico o comunicaciones	Servicio al cliente, fundamentos y funcionamiento del sistema de gestión de calidad, disposiciones reglamentarias del sector eléctrico y de comunicaciones

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. Realizar las remisiones de entrega de materiales a los clientes
2. Coordinar la entrada y despacho de productos para la entrega a clientes internos o externos.

3. Mantener el registro de proveedores de la organización.
4. Desarrollar planes y programas con proveedores

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

5. Recibir los productos de devolución o reparación con su respectivo documento de entrada que relacione las especificaciones del producto.
6. Atención al proveedor y sus requerimientos
7. Solicitud al proveedor de las cotizaciones
8. Especificaciones técnicas de los elementos cotizados
9. Coordinación y supervisión de tiempos de entrega de los elementos cotizados
10. Seguimientos a las cotizaciones
11. Registro, verificación y control de las órdenes de compra
12. Coordinación mensajería
13. Todas las demás funciones relacionadas con el cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Contactos Internos**

Existe comunicación constante con todos los funcionarios de la organización en el cumplimiento de las funciones del cargo y como parte de las políticas internas de la organización.

### **Contactos Externos**

Proveedores

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## AUXILIAR LOGISTICO IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión Operativa
Título del Cargo:	Auxiliar Logístico
Cargo Superior Inmediato:	Jefe de Compras
Personas a Cargo:	Ninguna

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Propósito General: Entregar y recoger la correspondencia de la compañía.	
EDUCACIÓN	HABILIDADES
Bachiller, Estudiante o técnico en cualquier área.	<i>Generales:</i> Autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, trabajo bajo presión, trabajo en grupo. <i>Específicas:</i> Facilidad para el aprendizaje, Planificación y organización, sentido de la urgencia, Atención al detalle.
EXPERIENCIA	FORMACIÓN
N.A.	Fundamentos y funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Hacer las diligencias que se presentan diariamente, correspondientes al cobro y consignación de cheques, radicación de facturas, pago de EPS, afiliaciones, formularios de liquidaciones, para contribuir al buen funcionamiento de todos los procesos de IENERCOM LTDA.
2. Responsable de recibir y archivar la orden de compra y/o remisión expedida por el proveedor.
3. Todas las demás funciones relacionadas con el cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

### RELACIONES INTERPERSONALES

#### Contactos Internos

Existe comunicación con todos los procesos de IENERCOM LTDA en el cumplimiento de las políticas internas de la organización

**Contactos Externos** Se relaciona con distintos agentes externos, como clientes, proveedores.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA LA CALIDAD IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión de Dirección
Título del Cargo:	Representante de la Dirección para la Calidad
Cargo Superior Inmediato:	Gerente General
Personas a Cargo:	Ninguna

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Propósito General: Supervisar el sistema de Gestión de la Calidad	
EDUCACIÓN	HABILIDADES
Estudiante, Profesional o técnico en Administración, Ingeniería electrónica, de sistemas de telecomunicaciones u carreras afines.	<i>Generales:</i> Autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso, trabajo bajo presión  <i>Específicas:</i> Facilidad para el aprendizaje, seguimiento a actividades.
EXPERIENCIA	REQUIERE FORMACIÓN EN
1 año de experiencia de labores en cargos que hayan tenido que ver con control de calidad, aseguramiento de calidad y/o auditorias de calidad.	Curso de Auditor Interno ISO 9001

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
4. Supervisar las labores del coordinador de la calidad.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Contactos Internos**

Existe comunicación con todos los procesos de IENERCOM LTDA en el cumplimiento de las políticas internas de la organización

### **Contactos Externos**

Se relaciona con distintos agentes externos, como clientes, proveedores y entre certificador.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Proceso:	Gestión de Dirección
Título del Cargo:	Coordinador de Aseguramiento de Calidad
Cargo Superior Inmediato:	Gerente General
Personas a Cargo:	Ninguna

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>Propósito General:</b> Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>
Profesional en Carreras Administrativas, Ingeniería o Afines.	<i>Generales:</i> Autoorganización, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso.  <i>Específicas:</i> Planificación y organización, organizado
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>FORMACIÓN</b>
1 año de experiencia de labores en cargos que hayan tenido que ver con control de calidad, aseguramiento de calidad y/o auditorías de calidad.	Curso de Auditor Interno ISO 9001

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar la documentación del Sistema de gestión de la Calidad.
2. Elaborar el Programa de Auditoría Anual.
3. Vigilar la conservación y legibilidad de la documentación del Sistema de gestión de la calidad en uso.
4. Apoyar a los auditores internos con el suministro de la información que requieran para la realización de las auditorías.

5. Recolectar los informes de los indicadores de gestión para presentarlos a la Alta Dirección.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

6. Recolectar todos los informes necesarios para la revisión por la Dirección.
7. Desempeñar la Secretaría del Comité de Calidad.
8. Realizar las labores de Auditor Interno de calidad.

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Contactos Internos**

Existe comunicación con todos los funcionarios de IENERCOM LTDA en el cumplimiento de las políticas internas de la organización.

### **Contactos Externos**

Ente certificador

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	<b>Código: MF-1</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## COMITÉ DE CALIDAD

### MIEMBROS

El Comité de Calidad estará compuesto por los siguientes miembros:

- Gerente. Quien hará las veces de Presidente, es el máximo responsable del funcionamiento, gestión, coordinación y procesos de planeación de la organización, tiene la autoridad para exigir el cumplimiento del sistema de calidad.
- Coordinador de Calidad. Quien desempeñará la Secretaría, quien elaborará las actas, establece los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad acorde con la norma ISO 9001: 2000
- Representante de la Dirección: Es su representante y tiene autoridad para asegurar que se establezcan, se implementen y se mantengan los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad e informa a la Gerencia sobre el desempeño para efectos de revisiones.

### RESPONSABILIDADES

1. Programar las actividades de normalización, bajo los lineamientos contenidos en el plan de la Empresa.
2. Definir la estructura organizativa que en materia de Comités y Grupos de Trabajo considere conveniente establecer para el desarrollo de los documentos del Sistema de Calidad, así mismo supervisar sus actividades, de igual forma propondrá a la Dirección del Sistema de Calidad los cambios que en la estructura básica de la misma considere pertinente y llevará a la práctica las modificaciones aprobadas.
3. Aprobar los proyectos de documentos como documentos del Sistema de Calidad que sean sometidos a su consideración y definir los lapsos de vigencia e implantación.

4. Fijar los mecanismos de actuación así como los procedimientos y demás elementos requeridos para el estudio, desarrollo, actualización, revisión y aplicación de los Documentos del Sistema de Calidad.
5. Considerar los requerimientos presupuestales para el desarrollo de la gestión de las áreas de normalización y aseguramiento de la calidad y afines.
6. Aprobar la constitución de los Comités y Grupos de Trabajo, así como sus modificaciones.
7. Conocer todos aquellos asuntos relacionados con las acciones de Normalización, aseguramiento de la calidad, productividad y otras vinculadas al uso de normas y formular sus recomendaciones al respecto.
8. Aprobar la programación del entrenamiento al personal de la Empresa destinado a las labores relativas a la normalización y aseguramiento de calidad para el cabal cumplimiento de sus funciones.
9. Aprobar los criterios y metodologías que permitan la evaluación económica en la implantación de las normas de la Empresa.
10. Promover y orientar los mecanismos de promoción y divulgación en materia de elaboración y revisión de documentos.
11. Aprobar la contratación de trabajos relativos a la elaboración de documentos en cualquiera de sus formas (definiciones, procedimientos, instructivos, especificaciones, requisitos generales, registros, métodos de ensayo, códigos, guías, manuales) y documentos técnicos similares y de trabajos que tengan que ver con el aseguramiento de calidad.
12. Proponer a la Junta de Socios aquellos asuntos que por sus características y consecuencias considere conveniente elevar a dicha instancia para la toma de una decisión final.
13. Definir las políticas de la relación con organismos nacionales o internacionales dedicados a las actividades de normalización. Aprobar los pronunciamientos del Sistema de Calidad en relación a consultas realizadas por organismos expertos.
14. Todas las demás funciones complementarias que contribuyan al logro del objetivo señalado y que estén dentro del marco de sus atribuciones.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: P DI-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

## **1. OBJETO**

Establecer los procedimientos para la elaboración y control de documentos del Sistema de Calidad de IENERCOM.

## **2. ALCANCE**

Los procedimientos aquí establecidos son aplicables a la elaboración y el control de todos los documentos del Sistema de Calidad.

## **3. CONDICIONES GENERALES**

Los documentos del Sistema de Calidad de IENERCOM se elaboran de acuerdo con los lineamientos de las normas ISO de elaboración de documentos y manuales.

Los procedimientos, instructivos, y registros deben elaborarse de acuerdo con el instructivo I DI-01-01 “Elaboración de Documentos”.

Los documentos del Sistema de Calidad están relacionados en los Registros F DI-01-01 “Listado Maestro de Documentos Internos” y F DI-01-02 “Listado Maestro de Documentos Externos”.

El Código del Manual de Aseguramiento de la Calidad es MC. Los procedimientos, instructivos y registros son codificados alfanuméricamente, de la manera siguiente: a) Los Procedimientos tienen inicialmente la letra mayúsculas “P”, seguidas de dos letras (DI) Dirección (IN) Infraestructura (OP) Operativo que hacen referencia a los numerales del capítulo 4.0 de la norma ISO 9001 – 2008 que desarrollan, luego tienen dos letras que corresponden al proceso correspondiente, con dos dígitos de consecutivo referidos al proceso en particular. b) Los instructivos comienzan con la letra mayúscula “I”, luego tienen dos letras que corresponden a los del procedimiento al que pertenecen y finalmente dos dígitos que son un consecutivo de los instructivos referidos al numeral. c) Los registros comienzan con la letra mayúscula “F”, luego igual que los instructivos llevan dos letras que corresponden al procedimiento que los establece y finalmente tienen dos dígitos que son un consecutivo de los registros referidos al numeral.

Las actas de las reuniones del Comité de Calidad son registros del sistema y su codificación se ajusta a lo establecido en el párrafo anterior.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: P DI-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

Se mantiene una copia actualizada de la documentación del sistema de Calidad en el disco duro del equipo de cómputo y una impresa que se da a conocer a los involucrados, dejando evidencia de su conocimiento con su firma en el Difusión Y Puesta en Conocimiento de Documentos F DI-01-04. Esta copia está al acceso de este personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad de Jefe Administrativo. La elaboración de copias de seguridad en medio magnética es responsabilidad del Coordinador de Aseguramiento de la Calidad, quien debe realizar 2 copias cada 2 meses, marcarlas con las fechas y entregarlas a la Gerencia, que guardará una en su archivo y la otra fuera de las instalaciones de Ienercom Ltda. En las auditorias internas se debe verificar la identificación y legibilidad de los documentos del sistema de calidad.

La modificación de la documentación esta a cargo del Coordinador de Calidad a solicitud de cualquiera de los interesados con el registro F DI-01-03. Las Actualizaciones se divulgan de igual manera.

Los documentos son obsoletos cuando ha sido aprobada una revisión. Siempre se guarda un ejemplar de los obsoletos en el archivo histórico del Sistema de Calidad.

En la actualización de los documentos la fecha deberá corresponder a mes y al año de esta actualización.

Todo documento obsoleto se identifica con la palabra "OBSOLETO" en todas y cada una de las páginas del documento. Esta se colocara con un sello.

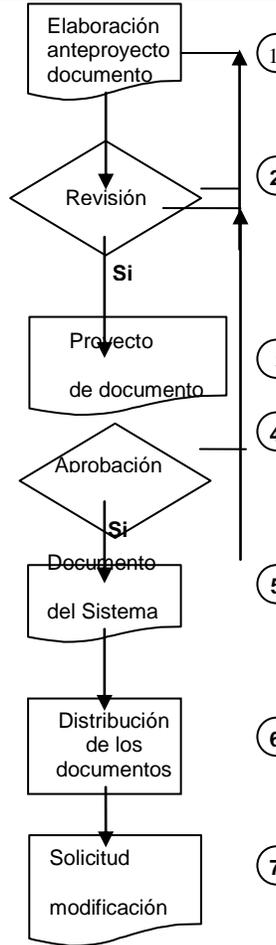
La Lista Maestra de Documentos Externos F DI-01-02 se mantiene actualizada con las últimas versiones de los documentos remitidos por los entes emisores y semestralmente se revisa contra el último listado maestro vigente de estas entidades. Estos documentos son fácilmente identificables puesto que se utilizan copias impresas por la persona o entidad que los emite, por lo tanto tienen los logos, codificaciones e identificaciones propios de ellos.

Los funcionarios de IENERCOM, están informados que la persona encargada de estos documentos es el Jefe Administrativo, en quien recae la responsabilidad de su distribución a la persona que los requiera.

Toda hoja reciclable o reutilizable que tenga impreso cualquier documento de IENERCOM, podrá usarse como reciclable, siempre y cuando sea cruzada por una equis (X) en tinta.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: P DI-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

#### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 1.El encargado elabora el borrador del documento.</li> <li>② 2.El borrador del documento se Somete a revisión.</li> <li>③ 3.Una vez aprobado el borrador adquiere el carácter de documento</li> <li>④ 4.El borrador se presenta para su aprobación.</li> <li>⑤ 5.Aprobado, se edita como Documento del Sistema de Calidad y se firma.</li> <li>⑥ 6.Se distribuye a los cargos Involucrados.</li> <li>⑦ 7.Cuando un interesado desea solicitar modificación de un documento elabora solicitud fundamentada del cambio y la entrega al encargado de Tramitar la solicitud.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Director</p> <p style="text-align: center;">Coordinador Aseguramiento</p> <p style="text-align: center;">Coordinador Aseguramiento</p> <p style="text-align: center;">Comité Calidad</p> <p style="text-align: center;">Jefe Administrativo</p> <p style="text-align: center;">Jefe Administrativo</p>	<p>F DI-05-01 F DI 01-01 F DI 01-02</p> <p>FDI-01-04</p> <p>FDI-01-03</p>

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: P DI-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

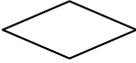
## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F DI 01-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	DIRECCION TIEMPO DE VIGENCIA	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FÓLDER
F DI 01-02	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	DIRECCION TIEMPO DE VIGENCIA	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
F DI 01-03	SOLICITUD DE NUEVOS O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
FDI-01-04	DIFUSION Y PUESTA EN MARCHA DE DOCUMENTOS	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FÓLDER
F DI-05-01	ACTA COMITÉ DE CALIDAD	DIRRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER

	<b>INSTRUCTIVO ELABORACION DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: I DI-01-01 Fecha: 10-08 Aprobó: C.C.</b>
---	--	---

METODOLOGIA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>Los documentos del Sistema de Calidad de la empresa son: 1-Procedimientos, 2- Instructivos, 3- Registros y 4- Documentos Externos.</b></p>	Dirección	
<p>La documentación se elabora con las directrices siguientes:</p> <p><b>1. FORMATO DE PRESENTACION DE LA DOCUMENTACION:</b></p> <p>Papelería. Se utiliza papelería tamaño carta.</p> <p>Lenguaje de Edición: El procesador de palabra utilizado en la sistematización de la documentación es Microsoft Word y Excel para Windows.</p> <p>Encabezado: El formato utilizado para encabezar las páginas de las normas se presenta a continuación:</p> <p>1.3.1. Identificación: El nombre y logo de la empresa en la parte superior izquierda de la página.</p> <p>Nombre del Manual: En mayúsculas, negrilla, letra Arial.</p> <p>Título del Documento: Los títulos de los documentos se colocan en la casilla correspondiente del encabezado en mayúscula, negrilla, letra Arial.</p> <p>Proceso de aprobación: La aprobación, y la fecha irán en una <u>tabla</u> ubicada en la parte superior derecha de la página</p> <p>Codificación: El código del documento se coloca en la parte superior de la tabla del numeral anterior. Los procedimientos llevan las letras mayúsculas P y luego dos parejas de letras en negrilla Arial 8. Los instructivos llevan la letra mayúscula I, luego dos parejas de letras que corresponden a las del procedimiento que complementan y a continuación un par de números que son el consecutivo de los instructivos de ese procedimiento. Los formatos van la letra mayúscula F seguida de dos parejas de letras que corresponden a las del procedimiento que complementan y a continuación un par de números que son el consecutivo de los registros de ese</p>	Coordinador de Aseguramiento de Calidad	

<p>procedimiento.</p> <p>Los subtítulos van así:</p> <p>1.8.1. <b>OBJETO.</b> Mayúscula, negrilla.</p> <p>La elaboración de los documentos debe hacerse de la siguiente manera:</p> <p><b>2. PROCEDIMIENTOS:</b> En forma general los procedimientos constan de tres partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos preliminares</li> <li>• Cuerpo del Procedimiento</li> <li>• Aspectos complementarios</li> </ul> <p><b>2.1. DESCRIPCION DE LAS PARTES</b></p> <p><b>2.1.1. ASPECTOS PRELIMINARES</b> Se refieren a todos aquellos aspectos (logotipo, código, título, etc). Que identifican el procedimiento. Estos capítulos se incorporan al procedimiento una vez haya sido aprobado como proyecto.</p> <p>El procedimiento comprende dos partes:</p> <p><b>A. Generalidades:</b> Entre los aspectos que comprenden las generalidades nos referimos a los tres más importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OBJETO:</b> Define sin ambigüedad el tema y el propósito del Procedimiento. Sirve también para complementar o ampliar la información dada por el título.</li> <li>- <b>ALCANCE:</b> Su propósito es establecer los límites de aplicabilidad del procedimiento.</li> <li>- <b>DEFINICIONES:</b> Contiene la lista de términos con sus definiciones y la equivalencia de vocablos que se emplean en el procedimiento y que se considera conveniente incluir para la mejor interpretación del mismo. Este capítulo es opcional.</li> </ul> <p><b>B. Procedimiento propiamente dicho:</b> Los aspectos contenidos en este punto constituyen el listado general de aquellos que forman el procedimiento propia mente dicho. Dependiendo del tipo de procedimiento se incluirán todos o algunos de ellos. A continuación se relaciona el contenido de cada uno de estos aspectos.</p> <p><b>C. Condiciones generales:</b> Son aquellas condiciones de carácter obligatorio que debe cumplir el objeto a ser normalizado (Ej: cumplimiento de reglamento sobre licitaciones públicas y concursos privados, exigencias de certificados de calidad, requerimientos de pruebas a muestras, etc.). Capítulo opcional.</p>	<p>Coordinador de Aseguramiento de Calidad</p>	
---	--	--

<p><b>D. Procedimiento:</b> Incluye todos los procedimientos administrativos, métodos de operación, métodos de evaluación, guías e instructivos.</p> <p>A continuación una breve descripción de cada uno de los puntos contenidos en este aspecto que se establecerán en cinco (5) columnas diferentes:  <u>Diagrama de flujo</u>, indica las etapas secuenciales para el desarrollo del procedimiento. Se usan estos símbolos:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">   Proceso </div> <div style="text-align: center;">   Punto de Decisión </div> <div style="text-align: center;">   Documento </div> </div> <p><u>Actividad</u>, describe el procedimiento en forma detallada, indicando secuencialmente los pasos a seguir.</p> <p><u>Responsables</u>, indica las personas de la empresa involucradas en la aplicación del procedimiento.</p> <p><u>Documentos</u>, se refiere a aquellos procedimientos o instructivos del servicio con los que el procedimiento en cuestión tiene relación.</p> <p><u>Registros</u>, son los registros que se generan a partir de la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento al final del procedimiento se establecerá el cuadro adjunto.</p> <p><b>5. CONTROL DE REGISTROS</b></p>					Coordinador de Aseguramiento de Calidad			
CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO RETENCION	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACIÓN	PRESERVACIÓN	
Los instructivos se elaboran en la misma papelería y tienen el mismo encabezado de los procedimientos Constan de tres (3) columnas que son: <p><b>3.1 METODOLOGIA:</b> Contiene la descripción clara, concreta y suficiente de la forma como se ejecutan las labores en la prestación del servicio.</p> <p><b>3.2 RESPONSABLE:</b> Se menciona el responsable de la labor ejecutada.</p> <p><b>3.3 REGISTRO:</b> Se cita el registro que se diligencia en el desarrollo de las labores establecidas en el instructivo. FDI-01-03</p> <p><b>4. REGISTRO: a)</b> En algunos registros del sistema de calidad se utiliza papelería similar a la de los procedimientos e</p>								

<p>instructivos y tienen el mismo encabezado. b) Los registros pueden ser cuadros elaborados en el procesador de palabra Word o Excel utilizando tablas, informes o formatos c) En otros registros de acuerdo a su uso se tiene el logo, nombre del formato y el código del mismo.</p> <p><b>5. DOCUMENTOS EXTERNOS:</b> Los documentos externos se relacionan en el Registro F DI-01-02 "Listado Maestro de Documentos Externos" y son controlados por el Comité de Calidad. Estos documentos pueden ser reglamentos sectoriales; normas técnicas internacionales, nacionales, sectoriales o de empresa; guías, catálogos o manuales y todos aquellos que de alguna manera tengan relación con la calidad del tipo de servicio que presta la empresa.</p>	<p>Coordinador de Comité de Calidad</p>	<p>FDI-01-02</p>
--	---	------------------

	<p><b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS</b></p>	<p><b>Código: F DI-01-01</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b></p>
---	--	--

CODIGO	DESCRIPCION
M C-01	MANUAL DE CALIDAD
A MC-01	CARACTERIZACIÓN PROCESOS DE DIRECCIÓN
I DI A MC	INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
MF- 1	MANUAL DE FUNCIONES
P DI-01	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
I DI 01-01	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
F DI-01-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS
F DI-01-02	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS
F DI-01-03	SOLICITUD DE NUEVOS Y MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
F DI-01-04	DIFUSIÓN Y PUESTA EN CONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS
P DI -02	CONTROL DE REGISTROS
P DI-03	AUDITORIA INTERNA

F DI-03-01	PROGRAMA DE AUDITORIAS
F DI-03-02	FORMATO NOTIFICACION AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
F DI-03-03	LISTA DE VERIFICACIÓN
F DI-03-04	REPORTE DE AUDITORIA
F DI-03-05	PLANIFICACIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA
P DI-04	CONTROL DEL NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
F DI-04-01	FORMATO NO CONFORMIDAD
F DI-04-02	SEGUIMIENTO A ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS
P DI-05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
I DI 05-01	INSTRUCTIVO INDICADORES DE GESTIÓN
F DI-05-01	ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD
F DI-05-02	INDICADORES DE GESTIÓN
F DI 05-03	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
P DI-06	COMUNICACIÓN INTERNA
I DI-06-01	INSTRUCTIVOMATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA
F DI-06-01	MEMORANDO
A MC-02	CARACTERIZACIÓN PROCESOS OPERATIVO
P OP-01	OPERATIVO
I OP -01-01	INSTRUCTIVO MATRIZ COMUNICACIÓN CLIENTE
I OP-01-02	INSTRUCTIVO PARA IDENTIFICAR Y SELECCIONAR POSIBLES CLIENTES
F OP-01-01	VINCULACIÓN CLIENTES

F OP-01-02	CONTROL DE COTIZACIONES
F OP-01-04	OFERTA
F OP-01-05	REMISIÓN DE MATERIALES
F OP-01-06	ORDEN DE COMPRA O DE SERVICIO
F OP-01-07	SOLICITUD DE CRÉDITO
F OP-01-08	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
F OP-01-09	QUEJAS DEL CLIENTE
F OP-01-10	FACTURA DE VENTA
F OP-01-11	VISITAS POR VENDEDOR
F OP-01-12	SOLICITUD DE COMPRA O DE SERVICIO
P OP 02	COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS
I OP 02-01	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES
I OP 02-02	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE
F OP 02-01	SELECCIÓN DE PROVEEDORES
F OP 02-02	REGISTRO DE PROVEEDORES
F OP 02-03	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES
F OP-02-04	EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE
A MC-03	CARACTERIZACIÓN PROCESOS DE INFRAESTRUCTURA
P IN-01	ELABORACIÓN DE CAJA MENOR
F IN-01-01	SOLICITUD REINTEGRO DE CAJA MENOR
P IN-02	ELABORACIÓN RECIBO DE CAJA

F IN-02-01	RECIBO DE CAJA
P IN-03	ELABORACIÓN DE COMPROBANTES DE EGRESO
F IN-03-01	COMPROBANTE DE EGRESO
P IN-04	ELABORACIÓN DE REGISTRO COMO PROVEEDOR
P IN-05	MENSAJERIA
F IN-05-01	CONTROL DE RUTAS
P IN-06	PAGO DE IMPUESTOS
P IN-07-01	PAGO SEGURIDAD SOCIAL
F IN-07-01	RELACION SEGURIDAD SOCIAL
P IN-08	ELABORACIÓN DE LIQUIDACIÓN DE NOMINA
F IN-08-01	NOMINA
P IN-09	CONTRATACIÓN, Y EVALUACIÓN DE PERSONAL
I IN 09- 01	EVALUACIÓN DE PERSONAL
I IN 09-02	ENTREVISTA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
F IN 09-01	SELECCIÓN DE PERSONAL
F IN 09-02	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE JEFES
F IN 09-03	CAPACITACIÓN PERSONAL
F IN 09-04	REQUISICIÓN DE PERSONAL
F IN 09-05	CONFIRMACIÓN REFERENCIAS
F IN 09-06	DOCUMENTOS DE INGRESO PARA CONTRATACIÓN LABORAL
F IN 09-07	CRONOGRAMA CAPACITACIÓN PERSONAL

F IN 09-08	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE EMPLEADOS
P IN-10	MANTENIMIENTO LOCATIVO Y DE EQUIPOS
F IN 10-01	PLAN DE MANTENIMIENTO ANUAL
F IN 10-02	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO
F IN 10-03	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS

	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<b>Código: F DI-01-02</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

NOMBRE	UBICACION	FECHA VIGENCIA
Autoliquidación aportes planilla única	ADMINISTRADOR	VIGENTE
Formulario retención en la fuente	ADMINISTRADOR	VIGENTE
Formulario Rete ica	ADMINISTRADOR	VIGENTE
Formulario para Impuesto ICA	ADMINISTRADOR	VIGENTE
Formulario Pago impuesto IVA	ADMINISTRADOR	VIGENTE
Ordenes de Compra clientes	ADMINISTRADOR (FACTURAS DE	VIGENTE

	VENTA	
Reglamento Retie	OPERATIVO	VIGENTE
Normas Codensa	OPERATIVO	VIGENTE
Catálogo Panduit Electrical Solucons	OPERATIVO	VIGENTE
Catálogo Panduit Pan – Net Network Solucons	OPERATIVO	VIGENTE
Catálogo Cooper Wiring Devices	OPERATIVO	VIGENTE
Catálogo Laumayer	OPERATIVO	VIGENTE
Fecha última revisión agosto de 2009		

	<b>SOLICITUD DE NUEVOS O MODIFICACIONES DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: F DI-01-03 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

<b>SOLICITANTE:</b>	Nombre	Cargo
<b>DOCUMENTO:</b>	Nombre	Código

<b>CAMBIO SOLICITADO:</b>		
<b>MOTIVO CAMBIO:</b>		
<b>DOCUMENTOS GENERADOS:</b>		
<b>OBSERVACIONES DE LOS INVOLUCRADOS:</b>		
<b>APROBACION:</b>	Acta No.	Fecha

	<b>DIFUSION Y PUESTA EN CONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS</b>	Código: F DI-01-04 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.
---	--	--

FECHA:

DOCUMENTOS A DIFUNDIR O PONER EN CONOCIMIENTO	
CÓDIGO	NOMBRE

CARGO	NOMBRE	FIRMA
Gerente General		
Jefe Administrativo		
Jefe de Compras		
Asesor comercial		
Asesor comercial		
Auxiliar logístico		

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Código: P DI-02 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	---	--

## 1. OBJETO

Definir el procedimiento para el control de los registros de Calidad de la empresa.

## 2. ALCANCE

Aplicable al control de registros de calidad en la empresa.

## 3. CONDICIONES GENERALES

El control de los registros de calidad de los servicios de la empresa satisface los requisitos de emisión, distribución a las partes involucradas, identificación, conservación, administración, seguridad y consulta.

El tiempo de retención de los registros de calidad se establece en el cuadro de registro de cada procedimiento.

Los documentos que por ley deberán ser retenidos por un periodo mayor, se conservarán por el tiempo establecido en dichas disposiciones.

De los registros externos que se reciban por fax, se sacara una fotocopia para preservar la legibilidad de este registro.

El control de los registros se hará así:

Identificación: con un código y nombre asignados

Archivo activo; Lugar físico donde de almacena o se encuentra

Responsable: La persona encargada del archivo activo

Retención: tiempo de retención del registro

Disposición: Forma o actividad que se desarrollara una vez los registros hayan cumplido con el tiempo de retención.

Recuperación: Se establecerá el sistema utilizado para archivarlos con el fin de facilitar la recuperación, cronológico, número consecutivo, nombre.

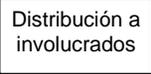
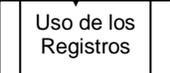
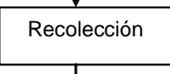
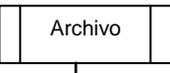
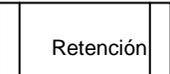
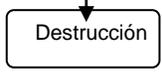
Preservación: Se menciona el tipo de protección utilizado en el archivo, como AZ y fólder.

Seguridad: Bimestralmente se elaborarán dos copias de seguridad de los computadores de Ienercom Ltda en CD's, ambas serán guardadas por la Gerencia, una en su archivo y la otra fuera de la oficina.

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	RECUPERACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
--------	--------	----------------------------	-------------	------------------------------	--------------	-------------------

 <b>IENERCOM</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Código: P DI-02</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
--	---	--

#### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	1. Los registros son emitidos y enviados Al personal.	Comité de Calidad	F DI 01-01
	2. Se distribuyen al personal que los utiliza	Comité de Calidad	FDI-01-04
	3. Los registros son diligenciados en las diferentes labores, identificándolos con el código del servicio.	Encargado Del área	
	4. Los registros se recogen después de realizada la labor en Que son usados.	Encargado	
	5. Los registros se archivan en las carpetas de los clientes o en las del Sistema de Calidad	Encargado	
	6. Los registros tienen un período de retención de tres (3) Años o el establecido por ley	Encargado	
	7. Los registros se destruyen	Gerente	Acta de Destrucción

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F DI 01-01	LISTADO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Dirección VIGENCIA	Jefe Administrativo	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER
F DI 01-04	DIFUSION Y PUESTA EN MARCHA DE DOCUMENTOS	Administrativo 1 AÑO	Gerente	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código: P DI-03 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

### 1. OBJETO

Definir el procedimiento para las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

### 2. ALCANCE

Aplicable a las Auditorías Internas de Calidad y al análisis y solución de problemas que se puedan presentar.

### 3. CONDICIONES GENERALES

El sistema de Auditorías Internas de Calidad de la empresa, se realiza satisfaciendo los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 - 2008.

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar y documentar el Programa de Auditorías. En la elaboración del programa de auditorías se debe tener en cuenta los resultados de las auditorías anteriores, los cambios realizados al sistema de gestión de la calidad que afecten la función a auditar, las actualizaciones de la Norma ISO 9001 y de los procedimientos establecidos para los procesos, además del cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión establecidos para los procesos.

Para la elaboración del Programa de Auditorias, el Coordinador de Calidad debe tener en cuenta toda la información que haya recopilado de los diferentes procesos, como las no conformidades y observaciones de la última auditoria que se le realizó a cada proceso, el cumplimiento de las metas de los indicadores del proceso, la ejecución de los planes de acción establecidos por la última revisión por la dirección, las oportunidades de mejora que se hayan encontrado para el proceso, los cambios a la Norma ISO 9001, los resultados de la auditoria de seguimiento del certificador traducidos en no conformidades y oportunidades de mejora encontradas.

La importancia del Proceso es la siguiente: Dirección 2, Operativo 3 e Infraestructura 1.

A cada Ítem de los citados se le asignará una columna formato F DI-03-05 Planificación del Programa de Auditoria.

Se colocará el número de casos que cada ítem que haya tenido en el último año y si el puntaje total obtenido es de 5 o menos se programarán dos auditorías internas al proceso, si está entre 6 y 10 se programarán tres.

Auditorías internas y si es mayor a 10 se programarán cuatro auditorías internas en el siguiente año. Se debe tener en cuenta que a cada auditoría interna se le debe programar una auditoría de seguimiento un máximo un mes calendario después.

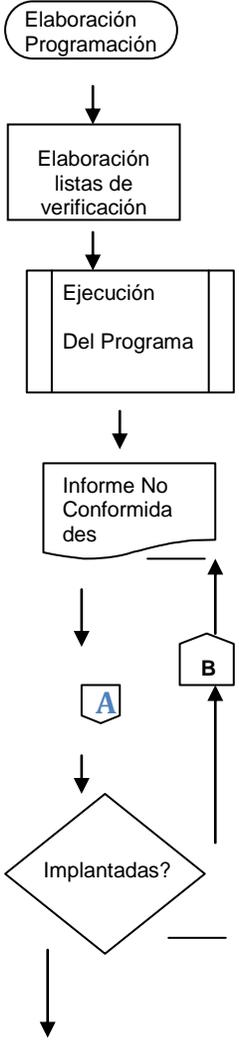
En el Programa de Auditorías se debe incluir las que programen o establezca la organización certificadora. Para las auditorías del certificador, también se deben programar auditorías internas de seguimiento, máximo un mes después de realizadas, con el objeto de comprobar la ejecución de los cambios y acciones correctivas y de mejoramiento que se hayan derivado de ellas.

NOTA 1 Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para revisión por la dirección, y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. En muchos casos particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

NOTA 2 Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan la certificación/registro de conformidad con las Normas ISO 9001 o ISO 14001.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código: P DI-03</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

## 2. PROCEDIMIENTO

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> AUDITORIAS AL SISTEMA CALIDAD	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO</b>
	<p>① 1. Se elabora la programación de auditorías a los procesos a ser auditados.</p> <p>② 2. Se elaboran listas de verificación para cada función, de acuerdo con lo establecido en los documentos del Sistema de Calidad del servicio y en el programa de auditorías</p> <p>③ 3. Se ejecuta la programación Establecida, desarrollando el itinerario confeccionado para Cada auditoria en particular. Y se elabora el reporte</p> <p>④ 4. Se registran las no conformidades encontradas y se acuerdan las acciones correctivas necesarias estableciendo las fechas en que se verificará su implantación</p> <p>⑤</p>	<p>Auditor</p> <p>Auditor</p> <p>Auditor</p> <p>Auditor Auditado</p>	<p>F DI-03-01 F DI 03-02 F DI 03-05</p> <p>F DI-03-03</p> <p>F DI 03-04</p> <p>F DI-04-01</p>

informe de gerencia 6	5. En la fecha acordada se verifica la implantación de los correctivos establecidos	Auditor	F DI-04-01
	6. El resultado de las auditorias y de los seguimientos se informa a la Dirección.	Auditor	

## 6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F DI 03-01	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER
F DI-03-02	NOTIFICACIÓN AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER
F DI-03-03	LISTA DE VERIFICACION	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER
F DI 03-04	REPORTE DE AUDITORIA	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER
F DI 03-05	PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FOLDER
F DI 04-01	NO CONFORMIDAD	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NÚMERO	FOLDER



	<b>NOTIFICACION AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>Código: F DI-03-02 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	---

No. \_\_\_\_\_

**FECHA:**

**PARA:** Director de Proceso

**DE:** Líder Auditoría

**COPIA A:** Auditores, Archivo

**REFERENCIA:** Auditoría Interna No.

**LOCACION:**

**ASUNTO:** Alcance Auditoría

**CLIENTE:**

Una Auditoria al Proyecto/Proceso \_\_\_\_\_ de acuerdo con los requisitos de la Norma

-ISO 9001-2008 y el Manual de Calidad de IENERCOM ha sido programada para el día \_\_\_\_\_

El equipo que participará en la Auditoría será presentado en la reunión de Inicio, la cual se efectuará en las oficinas de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_

El Cierre de la Auditoría será programado por \_\_\_\_\_ y de conveniencia mutua entre los participantes.

La Auditoría se desarrollará de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento IENERCOM PDI-03 Auditorías Internas de Calidad.

Anexo encontrará los ítems y áreas a ser Auditadas. Los siguientes documentos deberán estar disponibles y a disposición del equipo Auditor para su utilización:

- 
- 
- 

Yo participare como Auditor Líder,

Agradezco la Atención y su puntualidad



--	--	--	--	--

		<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	<b>Código: F DI-03-04</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: .C.C</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN:</b>		<b>AUDITOR LÍDER:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>SITIO: OFICINAS DE IENERCOM</b>		<b>AUDITORES:</b>	
<b>2. DATOS DE LA AUDITORÍA</b>			
<b>Alcance de la Auditoria:</b>			
<b>Asistentes Reunión de Inicio:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Asistentes Reunión de Cierre:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>3. HALLAZGOS RESUMEN:</b>			
Principios Operacionales Auditados Principios Operacionales con No Conformidades / Observaciones No Conformidades Identificadas Observaciones Identificadas  <b>Comentarios:</b> El Auditor Líder puede describir un resumen de lo tratado en la reunión de cierre de la Auditoria.			
<b>4. ACCIONES/OBSERVACIONES PREVIAS – SEGUIMIENTO</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Estado (Abierto / Cerrado)</b>	<b>Fecha de Cierre</b>	
<b>5. AUTORIZACIÓN:</b>			
<b>AUDITOR LÍDER:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>6. DISTRIBUCIÓN:</b>			

Director del Proyecto

Auditor

Otros

Archivo



PLANIFICACIÓN PROGRAMA DE AUDITORIA

Fecha: \_\_\_\_\_

PROCESO	NO CONFORMIDADES AUDITORIAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CUMPLIMIENTO METAS IND. GES.	PLANES DE ACCIÓN	IMPORT DE PRO
DIRECCIÓN					
OPERATIVO					
INFRAESTRUC.					

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: P DI 04</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C</b>
---	--	---

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento describe el sistema implantado por la empresa, para gestionar productos o servicios no conformes, es decir, aquellos productos o servicios que no cumplen con los requisitos especificados.

Tiene doble propósito:

- a. Garantizar que en ningún caso se expidan o utilicen servicios o productos con calidad de no conformes, evitando así la utilización intencionada o la mezcla con aquellos que hayan salido conformes.
- b. Servir de soporte a las actividades de prevención encaminadas a evitar la recurrencia de no conformidades.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los No Conformes, No Conformidades y Oportunidades de Mejora que se presenten en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3. CONDICIONES GENERALES:

### PRODUCTO NO CONFORME

Se debe fijar un plazo para la disposición de un producto no conforme una vez detectado.

Los productos no conformes se deben identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencional. Esta condición esta bajo la responsabilidad del proceso operativo.

Cuando se corrige un producto no conforme debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Si se detectan productos no conformes se verificará el cumplimiento de las acciones correctivas por medio de inspección física de la evidencia y además se verificara la no recurrencia del producto no conforme, tanto en producto como en servicio.

## **NO CONFORMIDADES Y/O PROBLEMAS POTENCIALES U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

El responsable debe fijar una fecha, con un plazo máximo razonable y sin demoras injustificadas, después de levantada la solicitud, en el Formato FDI-04-01 para dar solución de una no conformidad o problema potencial, igualmente, el Coordinador de Calidad debe establecer en el mismo Formato la fecha de seguimiento, máximo dos (2) días calendario después de la fecha de solución, y diligenciar el Formato FDI-04-01 para la realización de los seguimientos que sean necesarios hasta cuando la solución se acepte como eficaz.

Si la solución a la no conformidad o problema potencial conduce a realizar cambios en documentos del Sistema, éstos se ejecutan de acuerdo con el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos (Formato F DI – 01-03 “Solicitud de nuevos o modificación de documentos).

Se debe hacer una revisión de los registros y del proceso de dirección por parte del Jefe del área y el Coordinador de Gestión de Calidad para verificar si el proceso se encuentra bajo control.

Los no conformes más comunes de cada proceso se identifican en el cuadro siguiente y además se definen los planes de acción para su tratamiento.

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: P DI 04</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C</b>
---	--	---

PROCESO	NO CONFORMES MAS PROBABLES	PLAN DE ACCION
DIRECCIÓN	Falla en el sistema de comunicación	Representante de la Dirección hará divulgación y capacitaciones acerca del sistema de comunicaciones
	Falta de planes de acción generados en la Revisión por la Dirección	Los líderes de los procesos vigilaran el establecimiento de planes de acción en la revisión por la dirección y hará su seguimiento.
	Errores en el control de documentos	El Coordinador de Calidad revisará periódicamente los documentos en uso por parte del personal y verificará el estado general de los mismos
	Errores en el Control de Registros	El Coordinador de Calidad revisara periódicamente los registros en uso y verificara la versión y el cumplimiento de los establecido en el cuadro de control de registros de los procedimientos
	Incumplimiento en el Programa de Auditorias	El Coordinador de Calidad vigilara el cumplimiento oportuno del programa

	Fallas en el seguimiento y cierres en el programa de Acciones Correctivas y Preventivas	El Coordinador de Calidad hará el seguimiento al cierre de las acciones correctivas y preventivas
	Errores en el Diligenciamiento de los formatos	El coordinador de calidad realizara difusiones de lo documentos y registros de cada Proceso al personal
	Incumplimiento metas de los indicadores de gestión	Se realizará una acción correctiva por cada meta incumplida.
	Falta de firmas en registros o espacios en blanco de registros	Si es un caso en un registro: se hará la observación y se realizará un correctivo. Si son más de 2 casos: se hará el correctivo y una acción correctiva para evitar la repetición.
OPERATIVO	Oferta de Servicios por fuera de lo establecido	Los Comerciales realizan aclaraciones y ajustes a lo ofrecido
	Errores en la atención de quejas	El Jefe de Compras hará el seguimiento de atención de cada queja, incluso la satisfacción del cliente con la solución dada.
	Incumplimiento en lo pactado con el cliente	El Comercial verifica las condiciones pactadas en el contrato y confirma con el cliente
	Falla en la prestación del servicio	El líder del proceso verificara periódicamente el nivel de conocimientos del personal de su procesos haciendo énfasis en el trato al cliente

	Fallas en la evaluación y calificación de proveedores	El Jefe de compras revisará periódicamente las evaluaciones y calificaciones de los proveedores y las validará con su visto bueno.
	Incumplimiento metas de los indicadores de gestión	Se realizará una acción correctiva por cada meta incumplida.
	Falta de firmas en registros o espacios en blanco de registros	Si es un caso en un registro: se hará la observación y se realizará un correctivo. Si son más de 2 casos: se hará el correctivo y una acción correctiva para evitar la repetición.
INFRAESTRUCTURA	Falla en las evaluaciones de desempeño y competencias del personal	El Jefe Administrativo capacitara a los evaluadores acerca de la interpretación y utilización de los procedimientos y formatos para la evaluación del desempeño y la competencia del personal
	Incumplimiento del programa de capacitación	El Jefe Administrativo hará la reprogramación de las capacitaciones velando por que se dicten todas las establecidas inicialmente
	Incumplimientos a lo establecido para el cobro de cartera	El Jefe Administrativo verificará, por muestreo las labores de cobro que realiza cartera.
	Incumplimiento a los cierres de los movimientos mensuales	El Jefe Administrativo identificará las causas del problema y procurará su remoción.

	Incumplimiento de las metas de los indicadores de gestión	Se realizará una acción correctiva por cada meta incumplida.
	Falta de firmas en registros o espacios en blanco de registros	Si es un caso en un registro: se hará la observación y se realizará un correctivo. Si son más de 2 casos: se hará el correctivo y una acción correctiva para evitar la repetición.

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: P DI 04</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C</b>
---	--	---

Las fuentes de información de las no conformidades son las siguientes:

- No conformidades reportadas como quejas del cliente, o no conformidades detectadas internamente. Cuando estas no conformidades se atienden no es necesario manejar el formato (P DI 04-01) de no conformes, acciones correctivas, acciones preventivas; se utilizara el de quejas (P OP – 01- 09).
- Baja satisfacción del cliente.
- No conformidades generadas por auditorias internas y externas.
- De las observaciones hechas por el personal y los clientes.
  
- Resultados insatisfactorios de los proveedores.
- De las evaluaciones hechas en el Comité de Calidad.
- Del análisis de indicadores de gestión.
- Revisión por la Dirección (decisiones tomadas por la Dirección).
  
- Cuando el no conforme se detecta dentro del proceso de prestación del servicio, durante las etapas de recepción de los productos comprados, en el almacenamiento, en el alistamiento o en el despacho, sin que el producto haya sido recibido por el cliente, el líder del proceso en el cual se detectó, procede a identificar el no conforme , dependiendo del tipo de incumplimiento identificado, reparado o ajustado a la especificación incumplida, rechazado o aceptado por concesión, y diligencia el Registro No conformes F DI-04-01 o quejas F OP-01-09.
- Una vez el líder del proceso toma la decisión, que puede llegar en el caso de la concesión a consultar con el cliente o clientes del producto acerca de su aceptación con esa característica

incumplida, por ejemplo, el producto no tiene la longitud ofrecida - como debía ser- sino ligeramente inferior. En este caso se debe tener la aceptación escrita del cliente (correo electrónico) de esa anomalía. de todas maneras se deja constancia en el registro de No conformes acerca de la decisión tomada, si es de un ajuste o reparación, se debe realizar una verificación para constatar que el producto está cumpliendo con la especificación, y diligencia el Registro No conformes F DI-04-01.

- En el caso del rechazo definitivo del producto este debe separarse del resto de productos colocándolo en un lugar en el que no haya posibilidad de que vaya a ser usado, debidamente identificado en espera de que se devuelva al proveedor o sea entregado a una entidad autorizada para destruirlo, de dicha entrega se debe dejar constancia en el registro de manejo de no conformes utilizado y diligencia el Registro No conformes F DI-04-01 o quejas F OP-01-09
- Cuando el no conforme se detecta por el cliente, es decir ya el producto fue entregado al cliente y el reporta el no conforme, se procede a elaborar el Registro No conformes F DI-04-01 o quejas F OP-01-09, y a analizar el producto defectuoso y se soluciona la no conformidad, así: a) cuando el incumplimiento es por una menor cantidad entregada se entrega el faltante, si es una cantidad mayor entregada se recoge el sobrante, b) si el incumplimiento es por un error en la factura de cobro, se recoge la factura y se entrega una correcta; c) si el incumplimiento es por un error en el tiempo de entrega se debe acordar con el cliente acerca de su aceptación del producto a destiempo o recogerlo si ya no lo recibe, de esto debe quedar constancia en el registro de No conformes o de quejas.

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: P DI 04</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C</b>
--	--	---

Además se debe establecer un correctivo para solucionar el incumplimiento, o realizar una acción correctiva para evitar la repetición de la situación, y diligencia el Registro No conformes F DI-04-01 o quejas F OP-01-09.

#### **ACCION CORRECTIVA**

Una acción correctiva se inicia a partir de una no Conformidad o un producto no conforme.

#### **ACCION PREVENTIVA**

Generalmente estas acciones se detectan de la observación a las instalaciones, a los procesos y a la gestión de los dueños de procesos y del Comité de Calidad.

Es responsabilidad del Coordinador de calidad preparar un informe al Comité de calidad semestralmente sobre las Acciones Correctivas y Preventivas para la revisión del Sistema de Calidad por parte de la Dirección. En este informe se deben resaltar si existen recurrencias de no conformidades o productos no conformes.

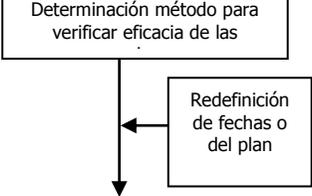
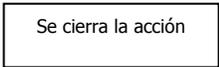
Cuando se genere una acción que mejore la eficacia del sistema de gestión de calidad y no este contemplada como acción correctiva o preventiva, se seguirá el procedimiento establecido para las acciones preventivas.

#### **CONCESIONES**

Las concesiones podrán ser otorgadas por el Gerente General y / o el cliente y se debe dejar evidencia.

**4. DESCRIPCIÓN:**

IT.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
1	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; D1{Es una no conformidad?}     D1 -- Si --&gt; O1[Es una oportunidad de mejora.]     O1 -- Si --&gt; Pto6{{Ir al Pto 6}}     D1 -- No --&gt; Continua[Continúa con el proceso.]         </pre>	<p>1. Antes de iniciar el proceso, determinamos si realmente es una no conformidad; o es una oportunidad de mejora.</p> <p>Si se detecta que es una no conformidad, se continúa con el proceso.</p> <p>Si se detecta que es una oportunidad de mejora .</p>	<p>Usuario del proceso</p>	<p>F DI-04-01</p>
2	<pre> graph TD     D2[DETECCIÓN e identificación de la no conformidad] --&gt; Pto6{{Ir al Pto 6}}         </pre>	<p>2. Una vez detectada la no conformidad, se identifica y comienza el proceso de registro en el formato respectivo.</p>	<p>Usuario del proceso</p>	<p>F DI-04-01</p>
3	<pre> graph TD     D3[Origen, descripción de la no conformidad y consecuencias] --&gt; D4{La no conformidad es real?}         </pre>	<p>3. Se determina el origen de la no conformidad, se efectúa la descripción de la misma y se definen las consecuencias reales o potenciales, que puede tener la no conformidad registrada.</p>	<p>Usuario del proceso</p>	<p>F DI-04-01</p>
4	<pre> graph TD     D4{La no conformidad es real?} -- Si --&gt; C4[Corrección de la no conformidad]     C4 --&gt; Continua[Continúa]     D4 -- No --&gt; D5[Es una no conformidad potencial]     D5 -- Si --&gt; C4         </pre>	<p>4. Se examina la no conformidad, atendiendo las especificaciones previamente dadas y se determina, si esta es real.</p> <p>Si la no conformidad es real o potencial, se describe la corrección, para darle solución inmediata, al problema.</p>	<p>Usuario del proceso</p>	

6		<p>6. Se define el plan de acción, enfocado a eliminar la causa definida en el punto anterior, como principal. Se establece la fecha en que debe estar implantada la solución.</p>	<p>Usuario del proceso Coordinador de Calidad</p>	<p>FDI-04-01 FDI-04-02</p>
7		<p>7. Se determina el método propuesto para verificar la eficacia del plan de acción y se determina el responsable de hacer seguimiento y la fecha.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	
8		<p>8. Se hace seguimiento para verificar la efectividad del plan de acción. Si no se cumplió con el objetivo propuesto, se amplían fechas o si es necesario, se reevalúa y redefine el plan.  Si la acción fue eficaz, se cierra la acción. De lo contrario, se continúa con el seguimiento. La eficacia es tabulada periódicamente, en los indicadores de gestión.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>FDI-04-01 FDI-04-02</p>
9		<p>9. Archivo de los documentos de no conformidad.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO RETENCION	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F DI 04-01	No conformidad	Dirección 1 año	Gerente	Muerto 2 años	Destrucción	Consecutivo numérico	Fólder
F DI 04-02	Seguimiento a acciones correctivas y preventivas	Dirección 1 año	Gerente	Muerto 2 años	Destrucción	Consecutivo numérico	Fólder

	<b>FORMATO NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: F DI 04-01</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C</b>
---	---	--

**PARA SER DILIGENCIADO POR QUIEN DETECTA LA NO CONFORMIDAD**

**1. GENERALIDADES**

No.	Fecha	Proceso	Nombre de quien detecta la no conformidad

Nota: Solicitar el número consecutivo a la Coordinación de Calidad

**2. NO CONFORMIDAD**  **OPORTUNIDAD DE MEJORA O ACCION PREVENTIVA**

Origen:

Auditorias		Clientes		Proveedores	Procesos internos	Producto terminado	Otros (indique)
Internas	Externas	Reclamo	Garantías				

(Marcar con equis (x), la(s) que más se ajusten)

**3. DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD**

**3.1 Detalle del problema**

---



---



---

**3.2 Consecuencias reales o potenciales**

Pérdida de recursos/ Sobre costos	Deterioro cumplimiento de objetivos/ incumplimiento de requisitos	Deficiencias en el desarrollo de procesos propios o de otros	Pérdida del cliente/ Deterioro imagen ante el cliente	Otras (indique)

(Marcar con equis (x), la(s) que más se ajusten).

Si marco no conformidad, continuar con el proceso.	Si marco oportunidad de mejora, Continuar en el punto (5)
--	---

	<b>FORMATO NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: F DI 04-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C</b>
---	---	--

**PARA SER DILIGENCIADO POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO**

DISPOSICIÓN DEL NO CONFORME: AJUSTE O REPARACIÓN  REPROCESO   
 ACEPTADO POR CONCESIÓN

LA ACCIÓN REQUIERE: CORRECTIVO  ACCIÓN CORRECTIVA

**4. CORRECTIVO:**

---



---



---

**5. ANALISIS DE CAUSAS**

A. PORQUÉ?

---

B. PORQUÉ?

---

C. PORQUÉ?

---

D. PORQUÉ?

CAUSA(S) SELECCIONADA(S) PARA DEFINIR PLAN DE ACCIÓN:

**6. PLAN DE ACCIÓN**

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

	<b>FORMATO NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código: F DI 04-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C</b>
---	---	--

**7. MÉTODO PROPUESTO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DEL PLAN DE MEJORA DESPUES DE SU EJECUCIÓN**

DESCRIPCIÓN	Marcar (x)	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA
Análisis de datos sobre desempeño de los procesos.			
Reclamaciones/devoluciones de los clientes			
Encuestas de satisfacción al cliente			
Auditorias internas de calidad			
Revisión mensual de proyectos por parte de la Coord. de Calidad			
No conformidades reportadas o registradas por procesos invol.			
Otra (especifique)			

**PARA SER DILIGENCIADO POR EL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO**

**8. VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORA**

**Nota:** Cuando se cierre la no conformidad u oportunidad de mejora, por favor registre la palabra cierre de la no conformidad, fecha y firma del responsable del seguimiento.

Observaciones del seguimiento:



SEGUIMIENTO A ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

NUMERO	CORRECTIVA	PREVENTIVA	FECHA LEVANTAMIENTO	FECHA PLAN DE ACCIÓN	FECHA EFICACIA	FECHA SEGUI
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

	<b>PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION</b>	<b>Código: P DI 05 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C</b>
---	--	---

**1. OBJETO**

Definir las actividades para evaluar el desempeño del Sistema de Calidad.

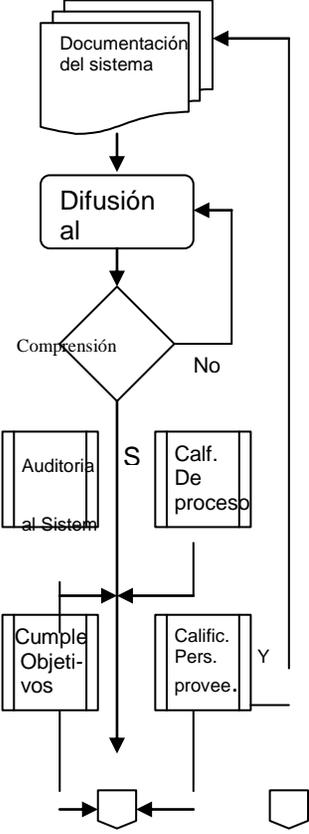
**2. ALCANCE**

La revisión por la Dirección cubre todas las funciones del sistema de Calidad.

**3. CONDICIONES GENERALES**

La revisión del Sistema de Calidad por la Dirección analiza su desempeño a través de la evaluación de la eficacia para entregar servicios acordes con sus especificaciones y la eficiencia del personal para ejecutar lo establecido. La revisión se realizará por lo menos una vez cada semestre.

**4. PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración Documentación Sistema de Calidad.</li> <li>2. Se difunde al Personal</li> <li>3. Se evalúa la comprensión por el personal, si la evaluación indica deficiencias se hace una nueva difusión.</li> <li>4. Se realizan auditorías al Sistema de Calidad</li> <li>5. Se realizan Auditorías a los servicios.</li> <li>6. Se verifica el cumplimiento de objetivos y políticas y se evalúa su vigencia, cambiándolos si es necesario.</li> <li>7. Se realiza la Evaluación del desempeño del personal.</li> <li>8. Se realiza la Evaluación y Reevaluación de proveedores</li> </ol>	<p>Coordinador De calidad</p> <p>Coordinador De calidad</p> <p>Coordinador De calidad</p> <p>Auditor de Calidad</p> <p>Auditor de Calidad</p> <p>Comité de Calidad</p> <p>Administrativa</p> <p>Jefe de compras</p>	<p>F DI 01-04</p> <p>F DI 03-04</p> <p>F IN 09-02</p> <p>F IN 09-09</p> <p>F OP 02-03</p>



	<b>PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION</b>	<b>Código: P DI 05 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C</b>
---	--	---

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F DI 03-04	REPORTE DE AUDITORIA	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F DI 05-01	ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F DI 05-02	INDICADORES DE GESTION	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F DI 05-03	REVISIÓN POR LA DIRECCION	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F IN 09-02	REGISTRO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE JEFES	ADMINISTRATIVA 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVA	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F IN 09-09	REGISTRO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE EMPLEADOS	ADMINISTRATIVA 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVA	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F OP 01-08	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F OP 01-09	QUEJAS DEL CLIENTE	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F DI 01-04	DIFUSIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE DOCUMENTOS	DIRECCION 1 AÑO	GERENTE	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER



**IENERCOM**

**INSTRUCTIVO INDICADORES DE GESTION**

INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACION	RESPO
EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Sumatoria de la calificación porcentual/	Mide el nivel de desempeño de los empleados en los cargos asignados y además la eficacia de la capacitación programada.	Admin
	No. Total empleados Evaluados	Meta: 80%	
ACCIONES CORRECTIVAS IMPLANTADAS	Acciones correctivas Implantadas * 100/ acciones correctivas levantadas	Mide el porcentaje de acciones correctivas implantadas con respecto a las levantadas Meta: 100%	Coo Ca
EFICACIA	No. Metas Cumplidas * 100/	Mide el resultado de la Gestión de la Organización a través de la de la aplicación de indicadores de Gestión. Meta: Cumplimiento mayor del 70%	Co De C
	No. Indicadores evaluados		
ACCIONES PREVENTIVAS IMPLANTADAS	No de Acciones preventivas implantadas * 100/ No de Acciones preventivas solicitadas	Mide el porcentaje de acciones preventivas implantadas con respecto a las solicitadas metas. Meta: 100%	Coo Ca
CRECIMIENTO EN VENTAS LOCALES	Ventas mes año presente * 100/	Mide el crecimiento de ventas locales	Jefe de
	Ventas mes presupuesto	Meta: Cumplimiento del 100% del presupuesto	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Sumatoria de la calificación * 100/	Mide en porcentaje la satisfacción de los clientes	Jefe de
	No. De Clientes que evalúan * 4	Metas: 80%	
EVALUACION DE PROVEEDORES	Sumatoria de la calificación * 100/	Mide la Eficacia y cumplimiento de los proveedores	Jefe de
	No. De proveedores * 5	Metas: mayor del 80% por ítem	
CUMPLIMIENTO EN TIEMPOS DE ENTREGA	(No. Ordenes de Compra de clientes - No quejas x incumplimiento) * 100/	Mide el nivel de cumplimiento de pedidos de la empresa	Jefe de
	No. Total de órdenes de compra recibidas	Meta: 90%	
ATENCIÓN A QUEJAS	Quejas Solucionadas * 100/	Asegura que se solucionen todas las quejas que se presenten	Jefe de
	Quejas Recibidas	Meta: 90%	

**ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD**  
**Acta No. 1**  
**IENERCOM LTDA.**

En la ciudad de Bogotá, D.C., a los XXXXXXXXXXXX, se reunieron en las oficinas de la Calle 61 No. 9-83 Oficina 203, en la primera reunión del comité de calidad, los integrantes del comité de calidad, **WILSON ZAMBRANO MARQUEZ**, identificado con la cedula de ciudadanía numero 77.155.937 de Codazzi Jefe de Compras, **OMAIRA ROMERO MARTINEZ** identificada con la cedula de ciudadanía numero 53.50.165 de Bogotá Administradora y **MADELEINE SOTO LACOUTURE** identificada con la cedula de ciudadanía numero 49.779.729 de Valledupar Gerente, con el fin de tratar el siguiente orden del día.

1. Convocatoria
2. Nombramiento de presidente y secretario.
3. Verificación del Quórum.
4. Instalación, y Nombramiento del Comité de Calidad.
5. Cierre de la reunión.

**1. CONVOCATORIA**

No fue necesaria convocatoria previa, en razón a que en la reunión se encontraban presentes la totalidad de los miembros de la compañía.

**2. NOMBRAMIENTO DEL PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA REUNION**

Una vez aprobado el orden del día, se procedió, por unanimidad de los miembros asistentes, a elegir a **Madeleine Soto Lacouture** como presidente y **Omaira Romero** como secretaria de la reunión.

**3. VERIFICACION DEL QUORUM**

Asistieron todos los miembros.

**4. Instalación, y Nombramiento del Comité de Calidad**

Teniendo en cuenta la certificación ISO 9001.2000 que se esta trabajando en la empresa, es necesario realizar nombramientos de los miembros del comité de calidad:

**DIRECTOR:** Gerente **MADELEINE SOTO LACOUTURE** identificada con la cedula de ciudadanía numero 49.779.729 de Valledupar

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:** Jefe de Compras **WILSON ZAMBRANO MARQUEZ**, identificado con la cedula de ciudadanía numero 77.155.937 de Codazzi

**CORDINADOR DE CALIDAD:** Administradora **OMAIRA ROMERO MARTINEZ** identificada con la cedula de ciudadanía numero 53.50.165 DE Bogotá

5. Cierre de la reunión.

**PRESIDENTE**

**SECRETARIA**

**MADELEINE SOTO LOCOUTURE.**  
**C.C. 49.779.729 de Valledupar**

**OMAIRA ROMERO MARTINEZ**  
**C.C.53.050165 de Bogotá**





REVISION POR LA DIRECCION

Código: F DI-05-03

Fecha: 10-09

Aprobó: C.C

Fecha:

Acta de Calidad No.

EVALUACION DE RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA

PLAN DE ACCION TOMADO

RESULTADOS ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

PLAN DE ACCION TOMADO

RESULTADOS PROCESO DE DIRECCION

PLAN DE ACCION TOMADO

RESULTADOS PROCESO INFRAESTRUCTURA

PLAN DE ACCION TOMADO

RESULTADOS PROCESO OPERATIVO

PLAN DE ACCION TOMADO

REVISION DE POLITICAS Y OBJETIVOS

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Código: P DI 06</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C</b>
---	---	---

### 1. OBJETO

Definir el procedimiento para las Comunicaciones Internas en la empresa.

### 2. ALCANCE

Aplicable a todas las Comunicaciones Internas en la Empresa.

### 3. CONDICIONES ESPECIFICAS

El sistema de Comunicaciones Internas de la empresa. Se realiza satisfaciendo los requisitos establecidos en las Normas Técnicas Colombianas para trabajos escritos.

### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<b>1. Inicio</b>  <b>2. Se establece la necesidad de comunicación.</b>  <b>3. Se define si el tipo de comunicación que se necesita: verbal, escrita personal o escrita en forma de circular</b>  <b>4. Se informa verbalmente a la persona que debe conocer la información.</b> <b>5. Se elabora el documento personalizado, memorando y se entrega al involucrado, dejando constancia del recibido con una firma en la copia del documento.</b>	DIRECCIÓN	F DI 06-01

### 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F DI-06-01	MEMORANDO	ADMINISTRATIVO 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER



**MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA**

**Código: I DI-06-01**  
**Fecha: 10-09**  
**Aprobó: C.C.**

<b>CARGOS</b>	<b>QUE</b>	<b>A QUIEN</b>	<b>COMO</b>	<b>CUANDO</b>
<b>GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE DE CALIDAD</b>	Política de Calidad	A todo el personal	Reuniones Manual de calidad	Permanentemente Cada vez que sea revisada y actualizada.
	Objetivos de Calidad	A todo el personal	Reuniones Manual de calidad	Permanentemente Cada vez que sea revisada y actualizada.
	Desempeño del sistema de Gestión de Calidad	A los directivos	Informes Comités de Calidad	Periódicamente Mínimo cada vez que se realice revisión por la Dirección
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	Los procesos de la organización	A los líderes y responsables de procesos A todo el personal	Comunicaciones internas Reuniones y/o capacitaciones	Cada vez que se elabore o modifique un proceso de la empresa.
	Los documentos del S.G.C.	A los responsables de aplicar el documento.  A quienes deben conocer los documentos emitidos.  Al personal nuevo o que cambie de cargo.	Comunicaciones internas Reuniones y/o capacitaciones Distribución de documentos controlados Inducciones a personal nuevo	Cuando se elabore y apruebe un documento del S.G.C., para su emisión.  Una vez sea contratada la persona
	Cambios en los documentos del S.G.C.	A los responsables de aplicar el documento. A quienes deben conocer los documentos emitidos.	Comunicaciones internas Reuniones y/o capacitaciones Distribución de documentos controlados	Cada vez que se revisen y aprueben modificaciones a los documentos del S.G.C., para su emisión

<b>CARGOS</b>	<b>QUE</b>	<b>A QUIEN</b>	<b>COMO</b>	<b>CUANDO</b>
<b>COORDINA-DOR DE CALIDAD</b>	Programas de auditorias  Notificaciones de auditorias	A Jefes responsables y de procesos	Comunicaciones internas	Cada vez que se apruebe el programa anual de auditorias. Dos semanas antes de la auditoria en sitio.
<b>JEFES DE PROCESO</b>	Instrucciones para la ejecución de actividades de los procesos	Al personal a su cargo, a los responsables de actividades y al personal responsable del proceso	Comunicaciones verbales y escritas Caracterización de procesos Procedimientos	Permanentemente.
	Resultados del seguimiento al desempeño de los procesos.	A la alta Dirección y Gerencia General Al personal a su cargo y al responsable del proceso.	Reportes de gestión en comunicaciones escritas	Cada vez que se mida y haga seguimiento a la gestión del proceso Reunión de revisión por la Dirección.
	Acciones correctivas y preventivas, planes de mejoramiento de los procesos	Al personal a su cargo y a los responsables de proceso	Solicitudes de acciones correctivas y preventivas Planes de mejoramiento	Cómo mínimo, en los periodos establecidos para calcular los indicadores de gestión. Cada vez que se detecten no conformidades reales y/o potenciales y oportunidades de mejora.



## 11.2. PROCESO OPERATIVO

		<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO OPERATIVO</b>			CODIGO: A-MC-02 Act. 01 FECHA: 03-09 APROBO: C.C.	
Objetivo			Alcance			
Definir la secuencia de actividades necesarias para el desarrollo y control de la realización de los proyectos de acuerdo a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.			Aplica desde la planificación de los servicios que presta la Empresa, pasando por Procesos relacionados con el Cliente, Compras, prestación del Servicio, y productos que se comercializan.			
Secuencia del Proceso						
Proveedores de proceso	Entradas	Actividades	Responsable de ejecución	Salidas	Procesos clientes	
Operativo	Necesidades del mercado	Recolección y análisis de información	Gerente o Asesor Comercial	Análisis de prefactibilidad de acuerdo a los requisitos exigidos	Dirección	
Operativo	Contacto autorizado y asignación de Recursos	Análisis, recopilación datos y documentación, elaboración, verificación y presentación.	Gerente o Asesor Comercial	Cotización o propuesta a presentar	Dirección	
Operativo	Calificaciones y observaciones a las propuestas	Seguimiento, análisis, aclaraciones a la cotizaciones.	Asesor Comercial	Observaciones y aclaraciones a las cotizaciones.	Operativo	
Operativo	Orden de compra o negocio	Comparación contrato contra minuta y legalización	Gerente	Contrato firmado, pólizas, timbre, publicación y otros documentos requeridos	Operativo	
Operativo	Contrato y anexos	Estudio de documentos legales y técnicos. Revisión de la planeación del contrato	Gerente y Asesor Comercial	Programa desarrollo del contrato	Operativo	
Operativo	Programa de desarrollo del Contrato	Divulgación, conocimiento y Planeación del contrato (compras, aspectos técnicos y recursos necesarios)	Jefe de Compras o Asesor Comercial	Revisión y provisión de recursos en el Presupuesto y otras programaciones.	A todos los procesos	
Operativo	Programa de Compras o listado de insumos	Selección y calificación de Proveedores	Jefe de Compras	Calificación de Proveedores y actualización de Listado Maestro de Proveedores	A todos los procesos	
Operativo	Listado de Proveedores seleccionados y validaciones	Implementa el Procedimiento de Compras	Jefe de Compras	Cotizaciones, orden de compra aprobada y controladas	Infraestructura	
Operativo	Copias de Ordenes de Compra	Verifica y recibe a satisfacción	Jefe de Compras y Auxiliar Logístico	Remisión del proveedor aprobada	Operativo	
Operativo	No conformidades y Quejas	Control, solución y seguimiento	Asesor Comercial y Jefe de Compras	Correctivos aplicados y planes de acción y seguimiento	Todos los procesos	
Dirección	Planes de Acción	Ejecución y seguimiento a mejoras	Responsable de cada caso	Registros de cumplimiento del plan de acción	Dirección	
Operativo	Datos de la gestión de las áreas del proceso	Análisis, medición y elaboración informes	Asesor Comercial y Jefe de Compras	Informe de desempeño (Indicadores de Gestión) y propuestas de acción de mejora	Dirección	
Parámetros de Control ( Indicadores de Gestión )						
Nombre del Indicador		Formula		Meta	Frecuencia de Medición	
Crecimiento en ventas locales		Ventas mes año presente *100 / Ventas mes Presupuesto		100%	Mensual	
Satisfacción del cliente		Sumatoria de la calificación *100 / No. De clientes que evalúan *4		80%	Anual	
Evaluación de proveedores		Sumatoria de la calificación *100 / No. De Proveedores *5		80%	Trimestral	
Cumplimiento tiempos de entrega		$(\text{No. de Ordenes de Compra del cliente} - \text{no quejas} \times \text{incumplimiento}) * 100 / \text{No. Total de Ordenes de Compra Recibidas}$		90%	Trimestral	
Atención a quejas		Quejas Solucionadas *100 / Quejas Recibidas		90%	Mensual	
Recursos						
Procedimientos Documentados Aplicables			Registros Aplicables			
P OP-01, I OP-01-01, P OP-02, I OP-02-01			F OP-01-01, F OP-01-02, F OP-01-04, F OP-01-05, F OP-01-06, F OP-01-07, F OP-01-08, F OP-01-09, F OP-01-10, F OP-01-11, F OP-01-12, F OP-02-01, F OP-02-02, F OP-02-03			
Otras Normativas y legales Aplicables			Números de la Norma ISO 9001:2000			
Ley 80			7. Planificación de la realización del Producto; 7.2. Procesos relacionados con el Cliente, 7.4 Compras, 7.5 Producción y prestación del Servicio; Control de los Dispositivos del Seguimiento y Medición (Excluido). 7.3 Diseño y desarrollo, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.4 Propiedad del cliente, y 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.			

	<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</b>	<b>Código: P OP-01</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	------------------------------------	--

## OBJETO

Establecer las etapas del proceso de pre-venta, Venta y Post-venta que ofrece IENERCOM como agente y comercializador de servicios y productos.

### 1. ALCANCE

Son aplicables a todos los pasos que involucren pre-venta, venta y postventa de comercialización.

### 2. CONDICIONES ESPECIFICAS

Se debe tener claro el mercado objetivo identificando: los clientes potenciales, los proveedores e identificando el tipo de servicio o producto deseado por el cliente, para llenar sus expectativas. Manteniendo una comunicación constante, actualizándolo acerca de los nuevos productos a través de visitas o por correo electrónico, atendiendo sus solicitudes de cotización y brindando un apoyo en asesoría en cuanto a las ventajas de nuestros productos en términos de precio, tecnología y condiciones de entrega más favorables.

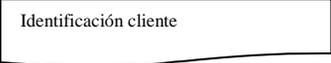
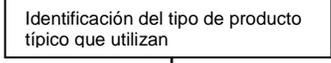
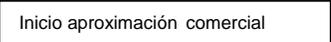
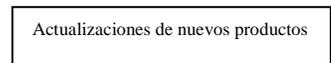
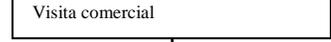
Se comercializarán productos eléctricos certificados, según lo requiera el retie.

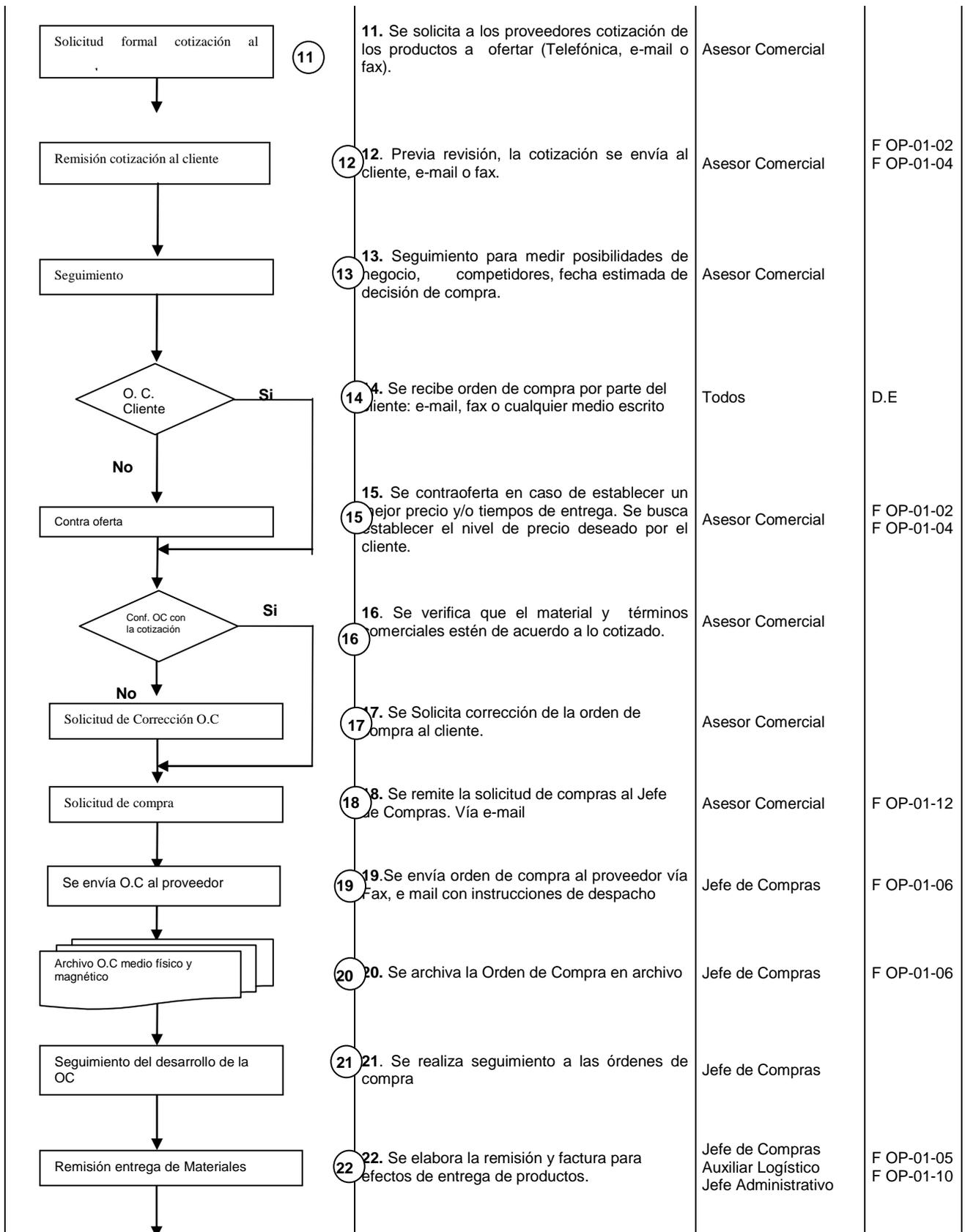
Brindando un seguimiento continuo a las órdenes de compra recibidas, desde el momento del despacho hasta el momento de la entrega al cliente.

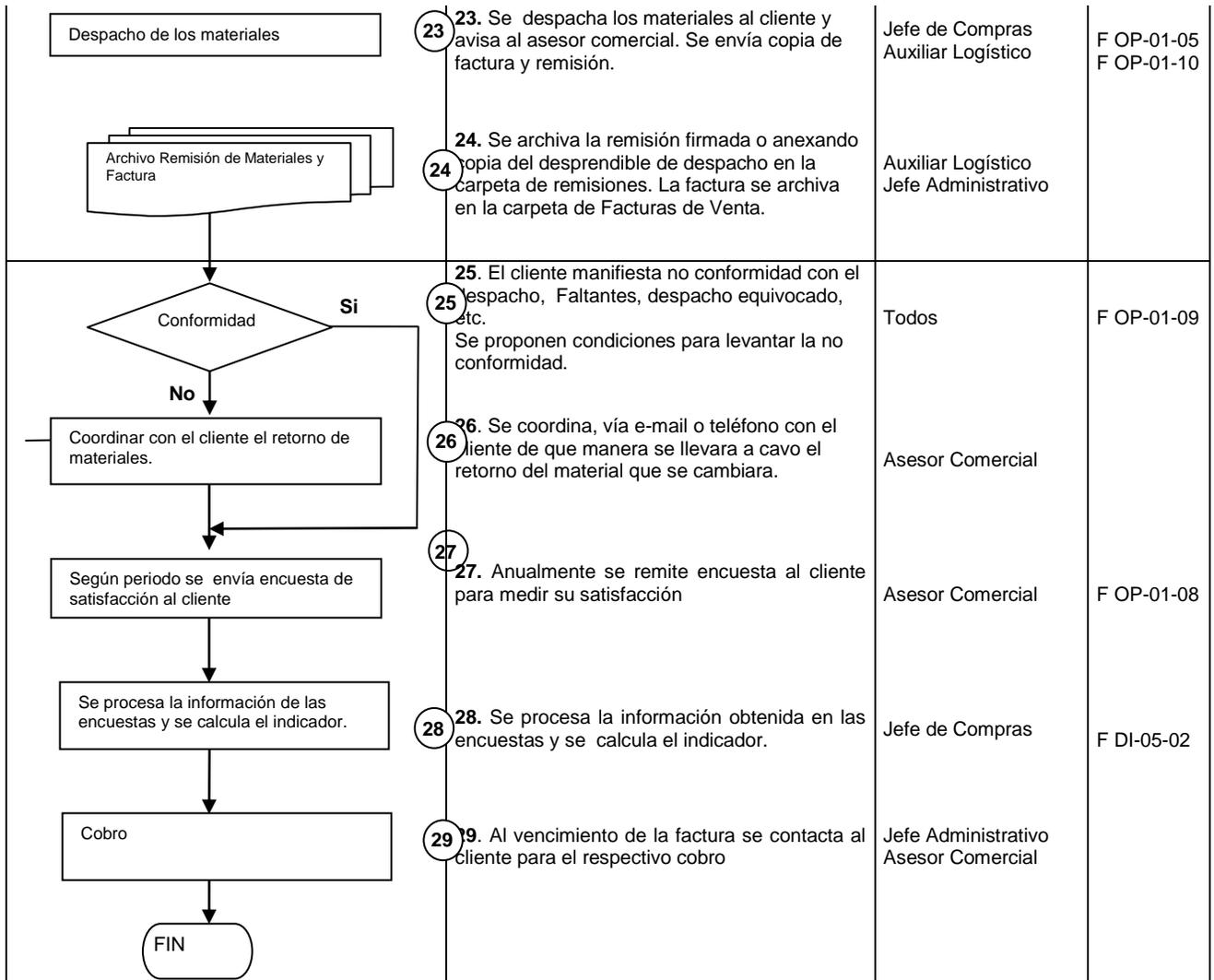
En caso de no darse la orden de compra, atendiendo los factores que no favorecieron para recibir esta.

Además En nuestro afán de mejoramiento continuo, nos interesamos en medir nuestra imagen y la calidad de nuestros servicios, frente al cliente a través de “la encuesta de satisfacción del cliente” F – OP – 01 - 08, que será aplicada a nuestros clientes por lo menos una vez en el año.

### 3. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOC
 <p>Identificación cliente</p>	<p>1. Identificación clientes potenciales utilizando, registros en Cámara de Comercio, Asociaciones Gremiales, referidos, etc.</p>	Asesor Comercial	
 <p>Identificación del tipo de producto típico que utilizan</p>	<p>2. Identificación del producto o productos específicos para las Necesidades del cliente</p>	Asesor Comercial	
 <p>Identifica Proveedor de Productos</p>	<p>3. Identificar proveedores de productos</p>	Asesor Comercial	
 <p>Inicio aproximación comercial</p>	<p>4. Aproximación comercial: visita personal clientes, Telefónicamente o e-mail.</p>	Asesor Comercial	F OP-01-11
 <p>Presentación portafolio de productos</p>	<p>5. Presentación del portafolio a los clientes y debe incluir catálogos, brochures, CDS, boletines técnicos, demás material promocional.</p>	Asesor Comercial	
 <p>Actualizaciones de nuevos productos</p>	<p>6. Actualizaciones de nuevos productos; periódicamente se deberá mantener informado a nuestros clientes de nuevos avances/productos disponibles Vía e-mail.</p>	Asesor Comercial	
 <p>Visita comercial</p>	<p>7. Visita comercial a los clientes la cual buscara información sobre requerimientos puntuales y proyectos a futuro.</p>	Asesor Comercial	F OP-01-11
 <p>Solicitud de cotización del cliente</p>	<p>8. Solicitud de cotización del cliente; documento externo mediante el cual el cliente manifiesta un requerimiento que debe ser cotizado puede ser e-mail, fax o cualquier medio escrito</p>	Asesor Comercial	
 <p>Creación vinculación de Clientes</p>	<p>9. Creación vinculación de clientes escrita y en computador</p>	Asesor Comercial	F OP-01-01
 <p>Identificación de la venta</p>	<p>10. Se identifican los Productos solicitados y se recomienda los cambios que puedan favorecer al cliente, se dan opciones de suministros, se establecen condiciones comerciales.</p>	Asesor Comercial	





## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACIÓN	PRESERVACIÓN
F OP-01-01	VINCULACION CLIENTE	DPTO DE COMPRAS MIENTRAS CLIENTE ESTÉ ACTIVO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	FÓLDER
F OP 01-02	CONTROL DE COTIZACIONES	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	FÓLDER
F OP-01-04	OFERTA	ASESOR MOMERCIAL 1 AÑO	ASESOR MOMERCIAL	MUERTO 2 AÑOS	BORRADO	SERIAL	MEDIO MAGNETICO
F OP 01-05	REMISION DE MATERIALES	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	AZ
F OP-01-06	ORDEN DE COMPRA O DE SERVICIO	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	AZ
F OP 01-07	SOLICITUD DE CREDITO	DPTO DE COMPRAS MIENTRAS CLIENTE ESTÉ ACTIVO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	AZ
F OP-01-08	ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FÓLDER
F OP 01-09	FORMATO DE QUEJAS DEL CLIENTE	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	AZ
F OP 01-10	FACTURA DE VENTA	ADMINISTRATIVO 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 5 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	AZ/LIBROS
F OP 01-11	VISITAS POR VENDEDOR	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	FÓLDER
F OP 01-12	SOLICITUD DE COMPRA O SERVICIO	DPTO DE COMPRAS 1 AÑO	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	BORRADO	SERIAL	MEDIO MAGNETICO
NA	ORDEN DE COMPRA CLIENTE	DPTO ADMINISTRATIVO 2 AÑOS ANEXO FACTURA DE VENTA	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 5 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL FACTURA	AZ/LIBROS

 <b>IENERCOM</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA IDENTIFICAR Y SELECCIONAR POSIBLES CLIENTES</b>	<b>Código: I OP-01-02</b> <b>Fecha: 03-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
--	---	---

<b>METODOLOGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<p>El asesor comercial debe investigar en el directorio telefónico de las ciudades las direcciones y nombres de empresas de ingeniería eléctrica, civil e Industria como posibles clientes, una vez ha identificado algunos procede a concertar citas telefónicas para hacer la presentación de los servicios que ofrece IENERCOM LTDA diligenciando el respectivo registro (F OP 01-11).</p> <p>También el asesor comercial se encarga de conseguir con los proveedores de la empresa los nombres y direcciones de empresas que puedan ser clientes potenciales, una vez realizada la recolección de nombres y direcciones procede a concertar citas para dar a conocer los servicios que presta IENERCOM LTDA.</p>	Líder del proceso	Formato de Visitas por Vendedor F OP -01-11



**INSTRUCTIVO  
MATRIZ DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

**Código: I OP-01-01  
Fecha: 10-09  
Aprobó: C.C.**

ETA PA	CARGO	QUE	A QUIEN	COMO	CUANDO
<b>ANTES DE LA NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE</b>	Asesor Comercial	Detección de potenciales clientes	Empresas privadas	Consulta página web	Semanalmente
	Asesor Comercial	Decidir ofertas o cotizaciones a presentar	Entidades del estado y empresas privadas	Compra de pliegos, preparar borrador cotizaciones	Una vez se determine el nivel de cumplimiento de los requisitos y los directivos aprueben la presentación de la oferta, para las cotizaciones nivel de satisfacción de los artículos que requiera el cliente
	Asesor Comercial	Preparación de ofertas o cotizaciones	Entidades y empresas privadas	Elaboración y presentación de la oferta o cotización	Para cada licitación u oferta que se decida presentar.
	Asesor Comercial	Aclaraciones a las ofertas	Entidades y empresas privadas	Cartas y comunicaciones escritas o correo electrónico	Cada vez que las entidades y empresas privadas soliciten aclaraciones sobre las ofertas presentadas.
	Asesor Comercial	Legalización contratos u orden de compra	Entidades y empresas privadas	Entrega de pólizas y documentos exigidos por las entidades y empresas privadas contratantes	Cada vez que se adjudique un contrato a la empresa o cursen una orden de compra
<b>DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	Asesor Comercial	Reuniones con el cliente	Cliente	Reuniones o correos electrónicos	Cuando el cliente lo requiera
		Revisiones de los trabajos	Cliente	Reuniones	Cuando lo requiera el cliente o por necesidad del vendedor
	Asesor Comercial	Quejas y reclamos	Cliente	Observaciones verbales Comunicaciones escritas	Cada vez que se reciba solicitudes del cliente
<b>DESPUÉS DE LA PRESTA-</b>	<b>Asesor Comercial</b>	Servicios post-entrega	Cliente	Recepción y trámite de la solicitud Cartas y comunicaciones escritas	Cada vez que se reciban solicitudes del cliente, posteriores a la entrega del proyecto.

		<b>FORMATO VINCULACIÓN CLIENTES IENERCOM LTDA</b>		CODIGO: FOP-01-01 FECHA: 10-09 APROBO: C.C	
Fecha:		Ciudad:		Asesor Comercial	
Nombre o Razón Social:			NIT O C.C.:		
Verificado Por:				Clasificado por:	
Tipo de Cliente    Persona Jurídica <input type="checkbox"/> si    Persona Natural <input type="checkbox"/> si    Otro:					
Dirección	1. Correspondencia		Teléfono	Fax	
	2. Despacho Mercancía		Teléfono	Fax	
Contactos	1. Representante Legal		Cargo	e-mail	
	2. Contabilidad		Cargo	e-mail	
	3. Compras		Cargo	e-mail	
	4. Bodega		Cargo	e-mail	
Categoría Empresa		<input type="checkbox"/> Eléctrica <input type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/> P.úlica <input type="checkbox"/> P.úlica	<input type="checkbox"/> Fabricante <input type="checkbox"/> Intermediario <input type="checkbox"/> Distribuidor Eléctrico <input type="checkbox"/> Distribuidor	<input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Otro: Cual:	
Tributario		Régimen del IVA al cual pertenece <input type="checkbox"/> Común <input type="checkbox"/> Simplificado <input type="checkbox"/> Gran Contribuyente <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Auto Retenedor			Obligados a declarar Renta <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> No
Referencias Bacarias	Banco 1:			Cuenta Bancaria No:	
	Tipo		Cta. Bancaria Abierta con		
	<input type="checkbox"/> Corriente	<input type="checkbox"/> Ahorros	<input type="checkbox"/> Nit.	<input type="checkbox"/> C.C.	
	Banco 2:			Cuenta Bancaria No:	
Tipo		Cta. Bancaria Abierta con			
<input type="checkbox"/> Corriente	<input type="checkbox"/> Ahorros	<input type="checkbox"/> Nit.	<input type="checkbox"/> C.C.		
Referencias Comerciales	1. Razón Social/Nombre		Representante Legal	Teléfono	
	2. Razón Social/Nombre		Representante Legal	Teléfono	
Representante Legal 0					
_____ Firma Representante legal					



Fecha Oferta

SEÑORES:

ATN.

Telefono

Fax

Mail:

Bogota D.C



**IENERCOM**

Nit 900.040.583-8

Código:F OP-01-04  
Fecha: 10-09  
Aprobo: C.C

**OFERTA**

ESTIMADO(A) SR.(A):

En atención a su solicitud presentamos a su consideración nuestra mejor oferta:

COTIZACION	PAGINAS
COT-IENOX-XXX	1 DE 1

ITEM	DESCRIPCION	MARCA	UNIDAD	CANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1						\$ -

Nota:	SUBTOTAL	\$ -
	IVA	\$ -
	TOTAL	\$ -

<p><b>Cordial Saludo,</b></p> <p><b>Nombre Asesor</b> <b>Unidad estrategica de negocios</b> <b>mail: Asesor@ienercom.com</b></p>	<p><b>Condiciones comerciales</b></p> <p>Validez de la Oferta: 30 dias Tiempo de Entrega: A Convenir Descuentos: Ya incluidos en los precios Forma de Pago: A Convenir Impuestos: IVA VIGENTE A LA FACTURACION Importante: Informacion adicional a los telefonos 310 1956 248 9860 Cel. XXX XXX XXXX</p>
--	--





**IENERCOM**

NIT: 900.040.583-8

CÓDIGO: F OP-01-06  
FECHA: 01-09  
APROBÓ: C.C

Fecha:

Señores:

Atencion:

Direccion:

Telefono:

Fax:

Cotizacion:

Forma de Pago:

Tiempo de Entrega:

Solicito:

Elaborado:

Centro de Costo:

**ORDEN DE COMPRA O DE SERVICIO**

Orden de Compra N°	Paginas	No Solicitud

ESTIMADO(A) :

En atención a su cotizacion presentamos a su consideración nuestra Orden de Compra

ITEM	DESCRIPCION	Marca	Unid	QTY	Valor Unit	Valor Total
1						\$ -
2						\$ -
3						\$ -
4						\$ -
5						\$ -
6						\$ -
7						\$ -
8						\$ -
<b>Sub Total Orden de Compra</b>						\$ -
<b>IVA 16%</b>						\$ -
<b>Retefuente 3,5%</b>						
<b>Total Orden de Compra</b>						\$ -

Observaciones

SIRVASE COMUNICARNOS INMEDIATAMENTE SI EXISTE ALGUN PROBLEMA CON EL DESPACHO DE ESTA ORDEN

Cordial Saludo,

*Nombre del Jefe de Compras*  
*Jefe de Compras*

**Informacion Adicional**

Comunicarse a los telefonos 310 1956 - 248 6503  
Y/O Celular (3XX) XXX XXXX  
e-mail @ienercom.com



**IENERCOM LTDA**  
**SOLICITUD DE CRÉDITO**

ESPACIO PARA RADICACIÓN

CÓDIGO: F OP-01-07 FECHA: 01-09 APROBÓ: C.C

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_ P. Natural: \_\_\_\_\_ P. Jurídica: \_\_\_\_\_  
R. Social o Nombre Completo: \_\_\_\_\_ NIT/C.C. No.: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN A DILIGENCIAR EN CASO DE PERSONAS NATURALES**

Dirección Residencia: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad Económica Principal: \_\_\_\_\_  
Independiente \_\_\_\_\_ Dependiente: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Dirección de la Oficina \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Ingresos Promedio Mensual: \_\_\_\_\_ Gastos Promedio Mensual: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN A DILIGENCIAR EN CASO DE PERSONAS JURÍDICAS**

Representante Legal \_\_\_\_\_ e-mail : \_\_\_\_\_  
Identificación: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Dirección Residencia \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Dirección de la Oficina: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
Teléfonos Números: \_\_\_\_\_ A.A. No. \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
Actividad Económica Principal: \_\_\_\_\_  
Tipo de Empresa: Privada: \_\_\_\_\_ Pública: \_\_\_\_\_ Mixta: \_\_\_\_\_  
Ingresos Promedio Mensual: \_\_\_\_\_ Gastos Promedio Mensual: \_\_\_\_\_  
Envío de Correspondencia: Oficina \_\_\_\_\_ A.A. \_\_\_\_\_ Residencia: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN A DILIGENCIAR PERSONAS JURÍDICAS O PERSONAS NATURALES**

Declaración de origen de fondos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**REFERENCIAS COMERCIALES**

Entidad	Domicilio	Dirección / Teléfono	Persona a Contactar

**REFERENCIAS PERSONALES**

Razón Social/Nombre	Dirección	Teléfono	Fax

**TIPO DE GARANTÍA OFRECIDA**

Pagaré y carta de Instrucción Notariado       Aceptación Bancaria       Aval Bancario  
 Cheque fecha actual       Cheque Post Fechado       Otro

**Declaro:**

Que la entidad a la que represento no esta impedida para operar en negocios jurídicos.  
Que la información aquí suministrada corresponde a la realidad y puede ser verificada por cualquier medio, autorizo igualmente la inclusión de la información básica en base de datos que para el efecto se constituya. Igualmente, autorizo a **IENERCOM LTDA** para que obtenga y reporte información sobre mi comportamiento crediticio a las centrales de riesgo.

**Representante Legal:**

Firma : \_\_\_\_\_  
Nombre : 0 \_\_\_\_\_  
Cargo : 0 \_\_\_\_\_  
Identificación : 0 \_\_\_\_\_



Solicitud de crédito, Hoja 2 de 2 0

Cupo de Crédito Solicitado \_\_\_\_\_ Letras \_\_\_\_\_  
Plazo de Crédito Solicitado \_\_\_\_\_ Letras \_\_\_\_\_

**ANEXAR**

- Original del certificado de existencia y representación legal con vigencia no mayor a 30 días expedido por la Cámara de Comercio
- Estados financieros comparativos de los últimos dos años
- Dos referencias comerciales por escrito con vigencia no mayor a un mes.
- Declaración de renta último año gravable
- Registro Único Tributario
- Pagare en Blanco firmado y autenticado
- Carta de instrucciones diligenciada y autenticada

**INFORMACIÓN DE USO EXCLUSIVO DE IENERCOM LTDA**

**JEFE DE VENTAS**      Funcionario de IENERCOM LTDA que recauda y verifica información:  
Firma: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
Cupo sugerido \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Observaciones : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rev. por: \_\_\_\_\_ Visto bueno de Gerencia \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



**ENCUESTA  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE**

Código: F OP-01-08  
Fecha: 10-09  
Aprobó: C.C.

Empresa: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfonos: \_\_\_\_\_  
Nombre de quien contesta la encuesta: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Para responder esta encuesta favor marcar con una X enfrente de la casilla deseada.

**1.- Califique la calidad de atención, servicio y asesoría suministrada por nuestros asesores comerciales**

- a Excelente: Cuando excede el cumplimiento de los requisitos.
- b Bueno: Cuando cumple los requisitos.
- c Regular: Cuando cumple medianamente los requisitos.
- d Deficiente: Cuando no cumple los requisitos.

**2.- ¿Le Respondieron las cotizaciones solicitadas por ustedes, en el tiempo requerido?**

- a Excelente: Cuando se excede el cumplimiento de las necesidades.
- b Bueno: Cuando se cumplen las necesidades.
- c Regular: Cuando cumple medianamente las necesidades.
- d Deficiente: Cuando no cumple las necesidades.

**3.- ¿Se cumplió con los tiempos de entrega pactados?**

- a Si
- b No
- c Otros

Cuales:

**4.- Considera usted, que el asesor comercial es calificado de acuerdo a las actividades desarrolladas.**

- a Excelente: Cuando excede los requisitos necesarios.
- b Bueno: Cuando cumple los requisitos.
- c Regular: Cuando cumple medianamente los requisitos.
- d Deficiente: Cuando no cumple los requisitos.

**SUGERENCIAS**

Por favor enviar esta encuesta diligenciada por e-mail al siguiente correo electrónico  
aromero@ienercom.com y/o AL FAX 310 1956



**FORMATO QUEJAS  
DEL CLIENTE**

**CÓDIGO: F OP-01-09**  
**Act. 01**  
**FECHA: 01-09**  
**APROBÓ: C.C**

Numero de Queja	<b>Q - IEN 09 -</b>
Fecha Queja	_____
Nombre del Cliente:	_____
Persona que radica la queja:	_____
Telefono para contacto:	_____
Fecha de la Compra:	_____
Numero de la orden de compra correspondiente:	_____
Numero de la factura correspondiente:	_____
Funcionario que recibe la queja:	_____

<b>Descripción Detallada de la Queja</b>

<b>Materiales con Problema</b>	<b>Cantidad Defectuosa</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

<b>Tramite:</b> _____
_____
_____
Nota: el funcionario que atiende al cliente debe solicitar una carta o correo electrónico en la cual manifieste su conformidad con la solución dada.
_____
_____







**IENERCOM**

NT: 900040583-8

**SOLICITUD DE COMPRA DE SERVICIO**

Solicitud de compra

SCIENXX - X

Solicitante  
Cliente/ Proceso

Centro de Costo  
Cotización

Nº de Compra

Fecha Solicitud  
Fecha Requerida

Item	Descripción	Marca	Unid	Proveedor	QTY	Valor Unit

Subtotal Solicitud de Compra

Iva 16%

Total Solicitud de Compra

Observaciones

Solicitante

0

Revisó

Aprobó

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>CODIGO</b> <b>P OP-01</b> <b>FECHA</b> <b>10-09</b> <b>APROBO</b> <b>C.C</b>
---	---	---

### 1. OBJETIVO

Establecer la forma de adquirir los bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la compañía.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las compras de bienes y servicio del proceso operativo.

### 3. CONDICIONES GENERALES

El responsable de la aplicación y control de este procedimiento es el Jefe de Compras.

Las compras de elementos de oficina fungibles mayores a 1/2 salario mínimos legal mensual vigentes, deberá ser autorizado por la gerencia; Las compras inferiores a este monto se manejaran de acuerdo al procedimiento de caja menor.

Se verifica teniendo como referencia la factura, la remisión o la cuenta de cobro correspondiente, confrontada contra cotización o la información telefónica del proveedor.

Se realizará la Inspección de Compra del bien o del servicio, en presencia del solicitante, la persona encargada de recibir el bien o el servicio dejará constancia de la satisfacción en la remisión, la factura de venta o cuenta de cobro avalada con su firma.

El desempeño del proveedor será calificado en medio magnético y cada tres meses se imprimirán los resultados en el formato F OP – 02 - 03 y F OP - 02 - 04. Trimestralmente se consolidara las Evaluaciones y Reevaluaciones y se categorizará de acuerdo al puntaje obtenido por el proveedor.

Para la vinculación de proveedores nuevos, se le solicitará al nuevo proveedor diligenciar el formato F OP-02-02 "Registro de Proveedores" . Una vez recibida la información el Jefe de Compras diligencia el formato F OP-02-01 "Selección de Proveedores" y si cumple con los requisitos se puede iniciar relaciones comerciales con este.

Las compras a proveedores ocasionales no ameritan que se le aplique el procedimiento de selección y evaluación de proveedores, a dichos proveedores.



**IENERCOM**

**PROCEDIMIENTO  
DE COMPRAS  
DE BIENES Y SERVICIOS**

**CODIGO** P OP-01  
**FECHA** 10-09  
**APROBO** C.C

**4. PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
<pre> graph TD     INICIO[INICIO] --&gt; 1[1.]     1 --&gt; 2[2.]     2 --&gt; 3{3.}     3 -- NO --&gt; 1     3 -- SI --&gt; 4[4.]     4 --&gt; 5[/5./]     5 --&gt; END[ ]           </pre>	<p>Inicio</p> <p>1 Se recibe mediante el formato de solicitud de compra de bienes y servicios, de parte de la persona que requiere el bien o el servicio.</p> <p>2 Se entrega formato diligenciado a la jefatura de compras, con cotizaciones bien sean escritas o telefónicas solicitada a los proveedores si es el caso</p> <p>3. La solicitud es analizada por la jefatura de compras, para su aprobación, se contacta al Proveedor para enviar Orden de Compra de acuerdo a los requerimientos.</p> <p>4 Al llegar el producto solicitado, se realizará la Inspección de Compra del bien o del servicio, el Jefe de Compras o la persona delegada por este de recibir el bien o el servicio dejará constancia de la satisfacción en la remisión o la factura de venta o cuenta de cobro avalada con su firma y el sello de la empresa, teniendo como referencia la Factura , la remisión o la cuenta de cobro correspondiente, confrontada contra cotización o la información telefónica del proveedor</p> <p>5. Se recibe factura para su contabilización. Se cancela factura según condiciones de pago</p>	<p>Todos</p> <p>Todos</p> <p>Jefe de Compras</p> <p>Jefe de Compras</p> <p>Jefe Administrativo</p>	<p><b>FOP-01-12</b></p> <p><b>FOP-01-12</b></p> <p><b>FOP-01-06</b> <b>FOP-02-01</b> <b>FOP-02-02</b></p> <p>Remisión o factura del proveedor</p> <p><b>F IN-03-01</b></p>

FIN  
PROCEDIMIENTO

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACIÓN	PRESERVACIÓN
F IN-03-01	COMPROBANTE DE EGRESO	ADMINISTRACION 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVA	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	FÓLDER
F OP-01-06	ORDEN DE COMPRA O SERVICIO	DEPTO DE COMPRAS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	FOLDER
F OP-01-12	SOLICITUD DE COMPRA O DE SERVICIO	DEPTO DE COMPRAS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	MEDIO MAGNÉTICO
F OP 02-01	SELECCION DE PROVEEDORES	DEPTO DE COMPRAS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
F OP 02-02	REGISTRO DE PROVEEDORES	DEPTO DE COMPRAS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
F OP 02-03	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	DEPTO DE COMPRAS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
F OP 02-04	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE	DEPTO DE COMPRAS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER



	<b>INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>CODIGO I OP-02-01</b>																							
			<b>Act. 02</b>																							
			<b>FECHA 08-09</b>																							
			<b>APROBO: C.C.</b>																							
<b>METODOLOGIA</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>																							
<p>Toda compra o solicitud de servicio que se efectue en la Empresa , debe generar una evaluación del proveedor con la cual se revalúa su desempeño en cuanto a aspectos relacionados con: (1) Calidad, (2) Cumplimiento, (3) Precio</p> <p><b>EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b></p> <p>APARTE DE DOCUMENTOS INICIALES SOLICITADOS, SE VALORARA POR PARTE DEL COMITÉ DE CALIDAD LA CALIDAD, EL CUMPLIMIENTO Y PRECIO DE ACUERDO DE LAS SIGUIENTES TABLAS:</p> <p>Se utilizará una escala de 1 a 5 para cada aspecto así:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%; text-align: center;"><b>CALIDAD</b></th> <th style="width: 40%; text-align: center;"><b>PUNTAJE</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple con los requisitos</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>No cumple</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;"><b>CUMPLIMIENTO</b></th> <th style="text-align: center;"><b>PUNTAJE</b></th> </tr> <tr> <td>Cumple con la fecha establecida</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Demora de un (1) Día</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Demora mas de (3) Dias</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;"><b>PRECIO</b></th> <th style="text-align: center;"><b>PUNTAJE</b></th> </tr> <tr> <td>Mejor precio en el mercado</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Precio promedio en el mercado</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Precio Elevado en el mercado</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>		<b>CALIDAD</b>	<b>PUNTAJE</b>	Cumple con los requisitos	5	No cumple	1	<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>PUNTAJE</b>	Cumple con la fecha establecida	5	Demora de un (1) Día	3	Demora mas de (3) Dias	1	<b>PRECIO</b>	<b>PUNTAJE</b>	Mejor precio en el mercado	5	Precio promedio en el mercado	3	Precio Elevado en el mercado	1	Jefe de Compras	F OP-02-03	
<b>CALIDAD</b>	<b>PUNTAJE</b>																									
Cumple con los requisitos	5																									
No cumple	1																									
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>PUNTAJE</b>																									
Cumple con la fecha establecida	5																									
Demora de un (1) Día	3																									
Demora mas de (3) Dias	1																									
<b>PRECIO</b>	<b>PUNTAJE</b>																									
Mejor precio en el mercado	5																									
Precio promedio en el mercado	3																									
Precio Elevado en el mercado	1																									
<p>Todas las compras o solicitudes de prestación de servicios serán calificadas con estos parametros, y se sacará un puntaje de calificación obtenida. Cada tres (3) meses se realizara la Evaluación de los proveedores y se establecerá su inclusión en la siguiente categorización:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">CATEGORIA A</th> <th style="width: 25%;">MAYOR A 4 PUNTOS</th> <th style="width: 25%;">Se le sigue comprando</th> <th style="width: 25%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CATEGORIA B</td> <td>ENTRE 3 y 3.9 PUNTOS</td> <td>Se le envía comunicado resaltando falencias encontradas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CATEGORIA C</td> <td>MENOR QUE 2.9</td> <td>Se le manejará como proveedor ocasional, es decir, se le compra en caso de extrema necesidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					CATEGORIA A	MAYOR A 4 PUNTOS	Se le sigue comprando		CATEGORIA B	ENTRE 3 y 3.9 PUNTOS	Se le envía comunicado resaltando falencias encontradas		CATEGORIA C	MENOR QUE 2.9	Se le manejará como proveedor ocasional, es decir, se le compra en caso de extrema necesidad											
CATEGORIA A	MAYOR A 4 PUNTOS	Se le sigue comprando																								
CATEGORIA B	ENTRE 3 y 3.9 PUNTOS	Se le envía comunicado resaltando falencias encontradas																								
CATEGORIA C	MENOR QUE 2.9	Se le manejará como proveedor ocasional, es decir, se le compra en caso de extrema necesidad																								



**IENERCOM**

**INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN  
DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE**

**CODIGO I OP-02-02**

**FECHA 08-09**

**APROBO: C.C.**

<b>METODOLOGIA</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>																						
<p>Toda solicitud de servicio de transporte que se efectue directamente por la Empresa , debe generar una evaluación del proveedor con la cual se revalúa su desempeño en cuanto a aspectos relacionados con:</p> <p>(1) tiempo de recogida, (2) Cumplimiento en tiempos de entrega, (3) Precio</p> <p><b>EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b></p> <p>APARTE DE DOCUMENTOS INICIALES SOLICITADOS, SE VALORARA POR PARTE DEL COMITÉ DE CALIDAD LA CALIDAD, EL CUMPLIMIENTO Y PRECIO DE ACUERDO DE LAS SIGUIENTES TABLAS:</p> <p>Se utilizará una escala de 1 a 5 para cada aspecto así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>TIEMPO DE RECOGIDA</b></th> <th><b>PUNTAJE</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple con el tiempo de recogida ofrecido</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>No cumple</td> <td>1</td> </tr> <tr> <th><b>CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ENTREGA</b></th> <th><b>PUNTAJE</b></th> </tr> <tr> <td>Cumple con la fecha establecida</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Demora de un (1) Día</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Demora mas de (3) Dias</td> <td>1</td> </tr> <tr> <th><b>PRECIO</b></th> <th><b>PUNTAJE</b></th> </tr> <tr> <td>Mejor precio en el mercado</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Precio promedio en el mercado</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Precio Elevado en el mercado</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		<b>TIEMPO DE RECOGIDA</b>	<b>PUNTAJE</b>	Cumple con el tiempo de recogida ofrecido	5	No cumple	1	<b>CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ENTREGA</b>	<b>PUNTAJE</b>	Cumple con la fecha establecida	5	Demora de un (1) Día	3	Demora mas de (3) Dias	1	<b>PRECIO</b>	<b>PUNTAJE</b>	Mejor precio en el mercado	5	Precio promedio en el mercado	3	Precio Elevado en el mercado	1	Jefe de Compras	F OP-02-04
<b>TIEMPO DE RECOGIDA</b>	<b>PUNTAJE</b>																								
Cumple con el tiempo de recogida ofrecido	5																								
No cumple	1																								
<b>CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ENTREGA</b>	<b>PUNTAJE</b>																								
Cumple con la fecha establecida	5																								
Demora de un (1) Día	3																								
Demora mas de (3) Dias	1																								
<b>PRECIO</b>	<b>PUNTAJE</b>																								
Mejor precio en el mercado	5																								
Precio promedio en el mercado	3																								
Precio Elevado en el mercado	1																								
<p>Todas las solicitudes de prestación de servicios por concepto de transporte serán calificadas con estos parametros, y se sacará un puntaje de calificación obtenida. Cada tres (3) meses se realizara la Evaluación de los proveedores de transporte y se establecerá su inclusión en la siguiente categorización:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CATEGORIA</th> <th>PUNTAJE</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CATEGORIA A</td> <td>MAYOR A 4 PUNTOS</td> <td>Se sigue contratando</td> </tr> <tr> <td>CATEGORIA B</td> <td>ENTRE 3 y 3.9 PUNTOS</td> <td>Se le manejará como proveedor ocasional, es decir, se le contrata en caso de extrema necesidad</td> </tr> <tr> <td>CATEGORIA C</td> <td>MENOR QUE 2.9</td> <td>No se contratará</td> </tr> </tbody> </table>		CATEGORIA	PUNTAJE	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA A	MAYOR A 4 PUNTOS	Se sigue contratando	CATEGORIA B	ENTRE 3 y 3.9 PUNTOS	Se le manejará como proveedor ocasional, es decir, se le contrata en caso de extrema necesidad	CATEGORIA C	MENOR QUE 2.9	No se contratará												
CATEGORIA	PUNTAJE	DESCRIPCIÓN																							
CATEGORIA A	MAYOR A 4 PUNTOS	Se sigue contratando																							
CATEGORIA B	ENTRE 3 y 3.9 PUNTOS	Se le manejará como proveedor ocasional, es decir, se le contrata en caso de extrema necesidad																							
CATEGORIA C	MENOR QUE 2.9	No se contratará																							



SELECCION DE PROVEEDORES

Código: F OP-02-01  
 Act. 01  
 Fecha: 10-09  
 Aprobo: C.C

PROVEEDOR:

ITEM A CALIFICAR Y DOCUMENTOS REQUERIDOS	SI	NO
<b>Para personas juridicas</b>		
1. Certificado de Camara de Comercio	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
2. Fotocopia RUT	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
3. Fotocopia cedula del Representante Legal	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
4. Fotocopia empresa certificadora ISO ( si aplica )	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
5. Formato Registro de Proveedores IENERCOM Ltda	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
6. Provee marcas reconocidas en el mercado	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
<b>Para personas naturales</b>		
1. Fotocopia Rut	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
2. Fotocopia de Cedula de Ciudadania	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
3. Formato Registro de Proveedores IENERCOM Ltda	5 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
<b>Calificacion Obtenida</b>		
Personas juridicas	Puntaje total x 100/ 30	%
Personas naturales	Puntaje total x 100/ 15	%

METODOLOGIA	RESPONSABLE	Registro
<p>De acuerdo con el tipo de compra o servicio a contratar, se busca en el mercado los posibles proveedores a seleccionar, y se les solicita los documentos arriba mencionados para diligenciar su inscripción como proveedor de la empresa:</p> <p>Una vez recibida la información, se califica el proveedor y si cumple con un porcentaje del 75% o más, tanto para personas juridicas como para personas naturales ,se incluye en el listado de proveedores aceptados, y se puede iniciar relaciones comerciales con el.</p>		

Observaciones:



**FORMATO REGISTRO  
DE PROVEEDORES  
IENERCOM LTDA**

**Codigo** F OP 02-02  
**Fecha** 10 - 09  
**Aprobo** C:C

**DATOS GENERALES**

Nombre o Razón Social \_\_\_\_\_  
Representante Legal \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_  
País \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
Nombre de Contacto \_\_\_\_\_  
Celular de la persona contacto \_\_\_\_\_  
Correo Electronico (E-mail) \_\_\_\_\_

**CONTROL - RETENCIONES**

Tipo de Identificación C.C  C.E  NIT  PASAPORTE   
Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_  
Código Actividad Económica \_\_\_\_\_  
Gran Contribuyente  Regimen Común  Regimen Simplificado   
Autorretenedor Si  No  No de Resolución \_\_\_\_\_  
Régimen de IVA \_\_\_\_\_ Código Actividad de ICA \_\_\_\_\_

**DATOS BANCARIOS PARA PAGO**

Nombre del Banco \_\_\_\_\_  
País \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_  
Número Cuenta Bancaria \_\_\_\_\_  
Tipo de cuenta Ahorros  Corriente   
Titular de la Cuenta \_\_\_\_\_

**OTRA INFORMACION**

Responsable de la Cartera \_\_\_\_\_  
Autorizado reclamar información y cheques \_\_\_\_\_  
N° Documento de Identificación \_\_\_\_\_  
Representante Comercial \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Nombre Representante Legal  \_\_\_\_\_  
Firma y sello \_\_\_\_\_  
Fecha \_\_\_\_\_





## 11.3 PROCESO INFRAESTRUCTURA

		<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA</b>			<b>Codigo: A MC-03</b> <b>ACT. 01</b> <b>FECHA: 30-09</b> <b>APROBÓ: C.C</b>
<b>Objetivo</b>			<b>Alcance</b>		
Brindar soporte a los procesos de gestion, definir la metodología de la administración de los recursos humanos, insumos, equipos y financieros.			Aplica desde las actividades de proyección financiera, el control del recurso humano, de equipos e infraestructura y propiciar un ambiente adecuado laboral.		
<b>Secuencia del Proceso</b>					
Procesos Proveedores	Entradas	Actividades	Responsable de ejecución	Salidas	Procesos clientes
Todos los procesos	Necesidades propias de diferentes herramientas de trabajo o recursos	Elaborar un presupuesto anual	Gerente y Jefe Administrativo	Proyecto de presupuesto Anual	Dirección
Dirección	Presupuesto aprobado	Seguimiento a ejecución presupuestal y elabora informes	Jefe Administrativo	Informe de ejecución e indicadores de gestion	Dirección
Dirección	Necesidades de contratación de personal nuevo , oficina y alquileres y servicios	Identifica el perfil, selecciona, entrevista, califica y compara características	Jefe Administrativo	Estudio de selección, calificaciones y cuadros comparativos.	Dirección
Dirección	Personal a contratar aprobado	Contratación de personal	Jefe Administrativo	Contratos legalizados	Infraestructura
Todos los procesos	Informes y soportes de novedades para pagos del personal, de compras, caja menor, subcontratistas, alquileres, mantenimientos, etc	Revisar estado de cuentas, tramitar y realizar pagos de Nominas, seguridad social, parafiscales, provisión de prestaciones sociales y demás proveedores y cuentas por pagar.	Jefe Administrativo	Comprobantes de pago con documentos soportes autorizados y con recibidos.	Infraestructura
Infraestructura	Novedades e Informes de mantenimiento de equipo de oficina	Verificación de cumplimiento de requisitos de funcionamiento de equipos de oficina e instalaciones	Jefe Administrativo	Equipos en funcionamiento	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de calificar el desempeño del personal	Realizar la calificación de gestión o desempeño del personal.	Jefe Administrativo	Personal evaluado	Dirección
Dirección	Solicitud de informe de desempeño del proceso	Análisis, medición y plan de acción de mejora del proceso	Jefe Administrativo	Informe de desempeño del proceso, plan de acción y resultado de acciones de mejora implantados	Dirección
<b>Parámetros de Control ( Indicadores de gestion)</b>					
<b>Nombre del Indicador</b>				<b>Meta</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
Calificación evaluacion de desempeño		Sumatoria de la Calificación porcentual del personal/Número Total de empleados		80%	Semestral
<b>Recursos</b>					
<b>Procedimientos Documentados Aplicables</b>					
P IN-01, P IN-02, P IN-03, P IN-04, P IN-05, P IN-06, P IN-07, P IN-08, P IN-09, I IN-09-01, I IN-09-02, P IN-10					
<b>Registros Aplicables</b>					
F IN-01-01, F IN-02-01, F IN-03-01, F IN-05-01, F IN-07-01, F IN-08-01, F IN 09-01, F IN 09-02, F IN 09-03, F IN 09-04, F IN 09-05, F IN 09-06, F IN-09-07, F IN-09-09, F IN 10-01, F IN 10-02, F IN 10-03					
<b>Documentos externos Aplicables</b>					
Código de trabajo, Ley 1010 de 2006, LEY 100 de 1993					
<b>Numerales de la Norma aplicables</b>					
Número 6.2, 6.3 y 6.4, Norma ISO 9001:2008					

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CAJA MENOR</b>	<b>Código: P IN-01 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

### **1. OBJETO**

Establecer la manera de administrar la caja menor.

### **2. ALCANCE**

Es aplicable a todos los movimientos de dinero que impliquen los gastos menores de la empresa

### **3. CONDICIONES ESPECIFICAS**

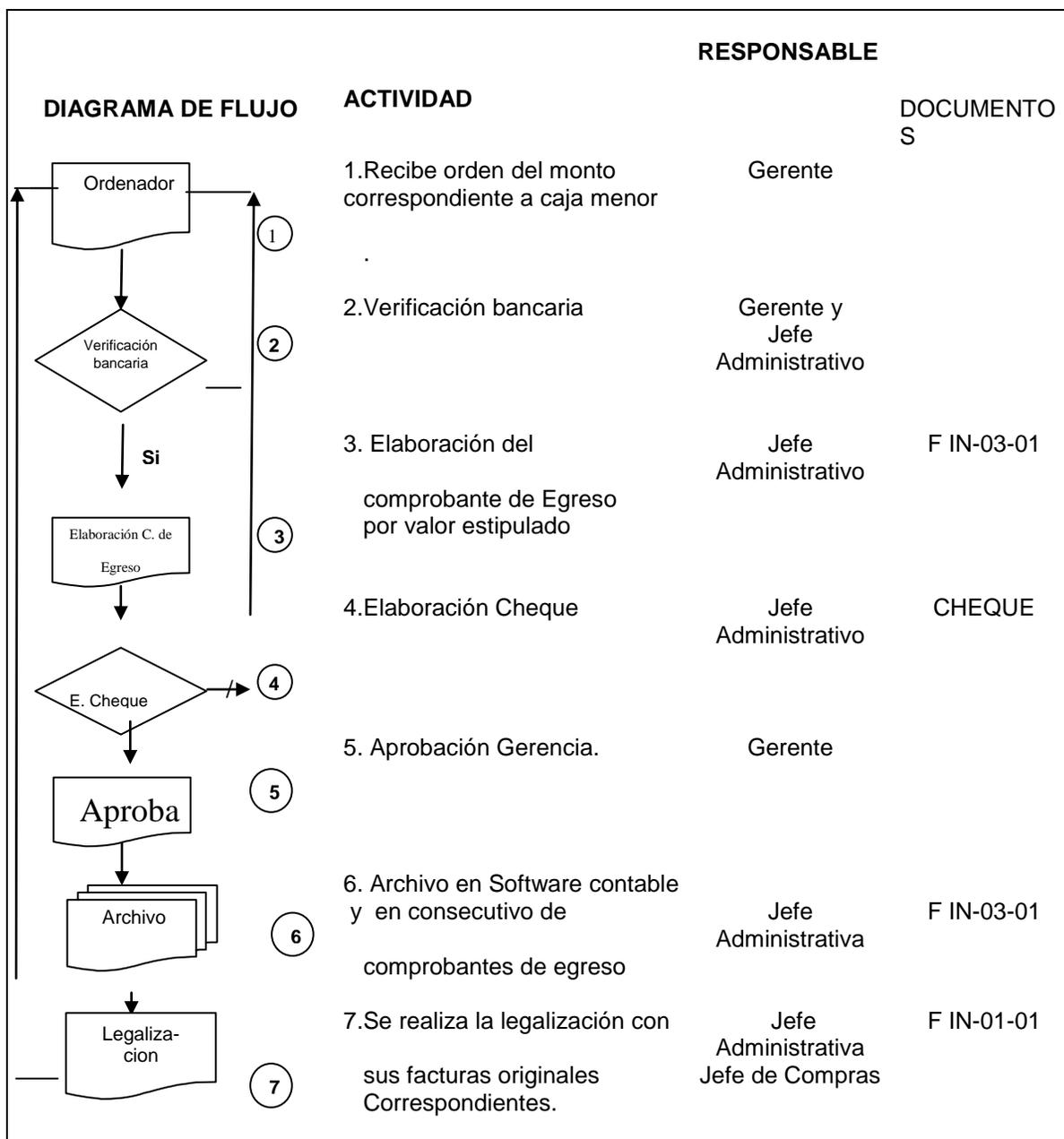
El manejo de caja menor queda en manos del Jefe de Compras, para gastos superiores a 1/2 de SMLV debe ser autorizado por la gerencia.

Deben tener un soporte en original siempre para la justificación del gasto.

Se mantiene una copia actualizada de la relación de gastos en el disco duro del equipo de cómputo y una impresa que va adjunta al correspondiente comprobante de Egreso con información suficiente para contabilidad. Esta copia está al acceso de este personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad del Jefe Administrativa

En el soporte se escribirá como referencia el código con la actualización de los documentos que aplican, entendiéndose que dicha cita alude a la última elaboración de reporte de acuerdo con los listados maestros.

#### 4. PROCEDIMIENTO



#### 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F IN 03-01	COMPROBANTE DE EGRESO	CONTABILIDAD 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS	DESTRUCCIÓN	Serial	Empaste anual/ fólder

F IN 01-01	FORMATO SOLICITUD REINTEGRO DE CAJA MENOR	CONTABILIDAD 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS	DESTRUCCIÓN	Serial/comprobantes de contabilidad	Empaste anual fólder
------------	---	---------------------	---------------------	----------------	-------------	-------------------------------------	----------------------



**FORMATO SOLICITUD  
REINTEGRO CAJA MENOR**

CÓDIGO: FIN-01-01  
FECHA: 10-09  
APROBÓ: C.C

**Relacion de Gastos Caja Menor  
Del 1 al 30 de MES de Año**

Aseo y Cafeteria

Aseo

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Aseo \$ 0

Cafeteria

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Cafeteria \$ 0

Total Aseo y Cafeteria \$ 0

Compra de Mercancia

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Compra de Mercancia \$ 0

Mantenimiento

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Mantenimiento \$ 0

Otros

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Otros \$ 0

Papelería

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Papelería \$ 0

Representación

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Representación \$ 0

Casinos y Restaurantes

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Representación \$ 0

Servicios

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Servicios \$ 0

Transporte

Buses

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

Total Buses \$ 0

Taxis

Fecha	Num	Descripción	Memo	Categoría	Cantidad

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE RECIBO DE CAJA</b>	<b>Código: P IN-02 Fecha: 10-08 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

### 1. OBJETO

Establecer la forma de llevar un control de los ingresos de la compañía.

### 2. ALCANCE

Es aplicable a todos los ingresos de dinero ya sea en efectivo o en cheque de la compañía.

### 3. CONDICIONES ESPECÍFICAS.

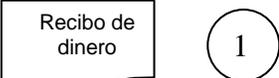
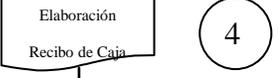
Los recibos de caja deben tener un soporte físico siempre en original.

Se mantiene una copia actualizada del recibo de caja con su soporte dejando evidencia de su conocimiento con su firma. Esta copia está al acceso de este personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad del jefe Administrativo

No pueden ser modificados en caso de error deben ser anulados y archivados en documento físico.

En los recibos de caja escribirá como referencia el código con la actualización de los documentos que aplican, entendiéndose que dicha cita alude a la última actualización vigente de acuerdo con los listados maestros.

### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	1. Recibo de dinero	Jefe Administrativo	F OP 01-10
	2. Realiza consignación	Jefe Administrativo	Consignación (D.E)
	3. Verificación de impuestos descontados	Contador	
	4. Elaboración Recibos de caja con sus documentos de soporte	Jefe Administrativo	F IN-02-01
	5. Archivo.	Jefe Administrativo	

--	--	--	--

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F O- 01-10	FACTURA DE VENTA	CONTABILIDAD 10 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	Empaste anual/ folder
F IN-02-01	RECIBO DE CAJA	CONTABILIDAD 10 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	Empaste anual/ folder

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE COMPROBANTES DE EGRESO</b>	<b>Código: P IN-03 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

### 1. OBJETO

Establecer la forma de gestionar los egresos de la compañía.

### 2. ALCANCE

Es aplicable a todos los movimientos de dinero que impliquen salidas de dinero ya sea en efectivo o en cheque de la compañía.

### 3. CONDICIONES GENERALES.

Los comprobantes de egreso deben ser ordenados por el Administrativo y aprobados por la gerencia para poder ser elaborados.

Deben tener un soporte físico siempre en original.

Se mantiene una copia actualizada del comprobante de Egreso en el disco duro del equipo de cómputo y una impresa que se da a conocer a los involucrados, D. Administrativo y Contabilidad,. Esta copia está al acceso de este personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad del Jefe Administrativo

No pueden ser modificados en caso de error, deben ser anulados y archivados en disco duro y documento físico.

En los comprobantes de egreso escribirá como referencia el código.



**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE  
COMPROBANTES DE EGRESO**

**Código: P IN-03**  
**Fecha: 10-09**  
**Aprobó: C.C.**

**4. PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	1. Recibo de documento para pago	Proveedor u ordenador	Factura (D.E) Cuenta Cobro (D.E)
	2. Revisión por parte de la Gerencia del Documento para pago	Jefe Administrativo	
	3. Elaboración de Comprobante de egreso con información suficiente y oportuna para contabilidad.	Jefe Administrativo	F IN -03-01
	4. Elaboración Cheque	Jefe Administrativo	Cheque
	5. Aprobación Gerencia	Jefe Administrativo	FIN -03-1.CHEQUE
	6. Archivo en disco duro y en consecutivo de comprobantes De Egreso.	Jefe Administrativo	

**5. CONTROL DE REGISTROS**

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F IN -03-01	COMPROBANTE DE EGRESO	CONTABILIDAD 10 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	Empaste anual/ fólder

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE REGISTRO COMO PROVEEDOR</b>	<b>Código: P IN-04 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	---	--

### **1. OBJETO**

Elaboración y mantenimiento del registro como proveedores de los clientes.

### **2. ALCANCE**

Aplica a las labores de mantenimiento de la inscripción de IENERCOM como proveedor.

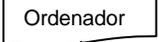
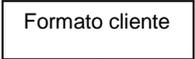
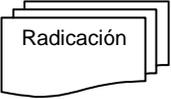
### **3. CONDICIONES GENERALES.**

El manejo del registro como proveedores de los clientes es básicamente toda la documentación que la empresa tiene como soporte para su credibilidad frente a otras empresas.

Se mantiene el soporte de cada documento enviado con la información suficiente para dejar evidencia de la actualización de la inscripción en el registro de proveedores de los clientes. Esta copia está al acceso de todo el personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad del Administrativo.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE REGISTRO COMO PROVEEDOR</b>	<b>Código: P IN-04 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	---	--

#### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	1. Recibo de solicitud		Formato ( D:E)
	2. Diligenciamiento formato Cliente.	Jefe Administrativo	Formato ( D:E)
	3. Elaboración y requerimientos al departamento o entidad correspondiente para obtener La documentación requerida.	Jefe Administrativo	Certificación Banco. (D.E.) Informes Contables Cámara de com. (D.E.)
	4. Radicación a la empresa Correspondiente.	Aux. Logístico	F IN 05-01

#### 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACIÓN	PRESERVACIÓN
F IN- 05-01	CONTROL DE RUTAS	COMPRAS 1 AÑO	JEFE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER

	<b>PROCEDIMIENTO MENSAJERIA</b>	<b>Código: P IN-05 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	-------------------------------------	--

**1. OBJETO**

Definir diligencias o trámites a realizar de la Empresa.

**2. ALCANCE**

Aplicable a todo lo relacionado con dichos requerimientos de la compañía.

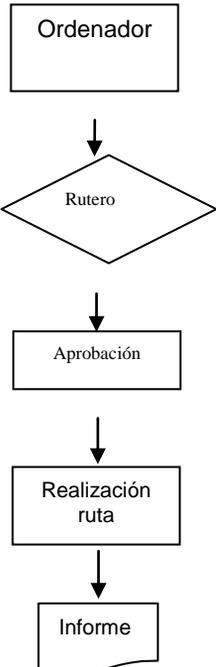
**3. CONDICIONES GENERALES.**

La coordinación del mensajero deberá tener definida la ruta estableciéndole las prioridades

Deberán ser aprobados por el Jefe de Compras.

Se mantiene una copia actualizada del rutero dejando evidencia de su recorrido. Esta copia está al acceso de este personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad del Jefe de Compras.

**4. PROCEDIMIENTO**

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Ordenador] --&gt; B{Rutero}     B --&gt; C[Aprobación]     C --&gt; D[Realización ruta]     D --&gt; E[/Informe/]           </pre>	<p>1. Se recibe información y se establece ruta</p> <p>2. Elaboración del rutero según prioridades</p> <p>3. Aprobación y entrega de documentos requeridos</p> <p>4. Realización de ruta</p> <p>5. Informe y recibo de gestión</p>	<p>Ordenador</p> <p>Jefe Compras</p> <p>Jefe Compras</p> <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Jefe Compras</p>	<p>FIN-05-01</p> <p>FIN-05-01</p>

--	--	--	--

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACIÓN	PRESERVACIÓN
FIN-05-01	CONTROL DE RUTAS	DPTO COMPRAS 1 AÑOS	JEFE DE COMPRAS	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER



CONTROL DE RUTAS

Código: FIN 05-01  
 Fecha: 10-09  
 Aprobó: C.C

Fecha		Hora	Firma o Sello	Trans
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			
Día	Destino			
Mes	Detalle			

	<b>PROCEDIMIENTO PAGO DE IMPUESTOS</b>	<b>Código: P IN-06</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

**1. OBJETO**

Presentar la autoliquidación de aportes y realizar el pago oportuno de las cotizaciones al sistema general de seguridad social.

**2. ALCANCE**

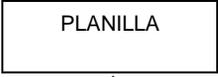
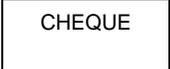
Dar protección al personal de la empresa en cuanto a salud, pensión, riesgos profesionales y bienestar social (caja de compensación).

**3. CONDICIONES GENERALES.**

La liquidación de aportes debe presentarse durante los cinco primeros días de cada mes y se deben liquidar de acuerdo al salario de cada empleado. Deberán ser aprobados por el Jefe Administrativo.

Se mantiene una copia actualizada del pago. Esta copia está al acceso del personal en el Archivo para su consulta, bajo la responsabilidad del Jefe Administrativo.

**4. PROCEDIMIENTO**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	1. Diligenciamiento por Internet de planilla asistida	Jefe Administrativo	PLANILLA
	2. Verificación y aprobación y firma del Jefe Administrativo.	Jefe Administrativo	F IN-07-01
	3. Elaboración Comprobante de egreso	Jefe Administrativo	FIN-03-01
	4. Elaboración cheque	Jefe Administrativo	CHEQUE
	5. Procede al pago	Auxiliar Logístico	

<table border="1"><tr><td data-bbox="305 218 474 277">ARCHIVO</td></tr></table>	ARCHIVO	6.Archiva	Jefe Administrativo	
ARCHIVO				

## 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACIÓN	PRESERVACIÓN
F IN-07-01	RELACION SEGURIDAD SOCIAL	ADMINISTRACION 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	Folder
FIN-03-01	COMPROBANTE DE EGRESO	ADMINISTRACION 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	Empaste anual/ folder

	<b>RELACION SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>Código F IN 07-01</b>
		<b>Fecha: 10-09</b>
		<b>Aprobó: C.C</b>
<b>ELABORO:</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>ASEGURADORA RIESGOS PROFESIONALES</b>		
<b>ARP SEGURO SOCIAL</b>		
<b>SALUD</b>		
HUMANA VIVIR		
SALUD TOTAL		
COLPATRIA		
<b>PENSIONES</b>		
COLFONDOS		
PROTECCION		
SANTANDER		
<b>CAJA COMPENSACION FAMILIAR</b>		
CAFAM		
COMBARRANQUILLA		
<b>SENA</b>		
<b>ICBF</b>		

<b>TOTAL SEGURIDAD SOCIAL</b>		

	<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE NÓMINA</b>	<b>Código: P IN-08</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

### 1. OBJETO

Definir los pasos a seguir para la elaboración de la nómina de la Empresa

### 2. ALCANCE

Aplicable al pago de la nómina

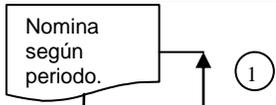
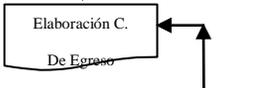
### 3. CONDICIONES GENERALES.

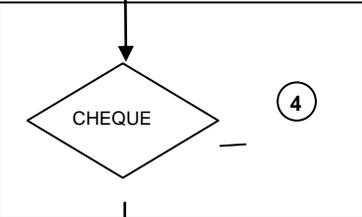
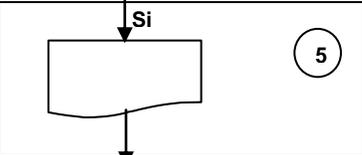
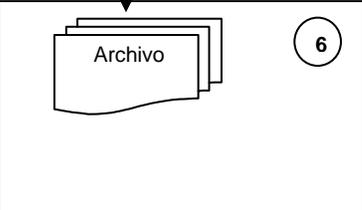
La liquidación de nómina se debe tener en cuenta el marco legal vigente.

Deben tener un soporte físico siempre en original.

Se mantiene una copia actualizada en el disco duro del equipo de cómputo y una impresa que se da a conocer a los involucrados, Esta copia está al acceso de este personal en el Archivo para su consulta, y la copia magnética es responsabilidad del Jefe Administrativo.

### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	1. Elaboración nómina según periodo	Jefe Administrativo	F IN-08-01
	2.Revisión por parte de la Gerencia	Gerencia Y Jefe Administrativo	F IN-08-01
	3. Elaboración de Comprobante de egreso con información	Jefe Administrativo	F IN-08-01 F IN-03-01

		suficiente y oportuna para contabilidad.		
	4.Elaboración Cheque y revisión	Jefe Administrativo	F IN-03-01	Cheque
	5.Gerencia para firma	Gerencia		Cheque
	6. Archivo	Jefe Administrativo	F IN-03-01	

### 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
FIN-03-01	COMPROBANTE DE EGRESO	CONTABILIDAD 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	SERIAL	Empaste anual/ folder
FIN-08-01	NOMINA	ADMINISTRACION 1 AÑOS	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER





# NOMINA IENERCOM

Nº	NOMBRE DEL EMPLEADO	CC	SALARIO BASICO	DT.	DEVENGADO			AFILIACIONES					
					BASICO	AUX TRANSP.	TOTAL DEVENGADO	SALD 4%	SALD 8.5%	TOTAL SALD	PENS 4%	PENSION 12%	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
<b>TOTALES</b>			\$ -		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

PROVISION PRESTACIONES					
CONCEPTO	%	VALOR	CONCEPTO	%	VALOR
SALD	0.125	\$ -	PRIMS	8.33%	\$ -
PENSIONES	18%	\$ -	CESANTIA	8.33%	\$ -
APP	0.522%	\$ -	% CESANTIAS	1%	\$ -
SENA	2%	\$ -	VACACION	4.16%	\$ -
ICBF	3%	\$ -	<b>SUBTOTAL</b>		\$ -
C COMPENSA	4%	\$ -			
<b>SUBTOTAL</b>		\$ -	<b>TOTAL</b>		\$ -

	<b>PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Código: P IN-09 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	--

### **1. OBJETO**

Definir el procedimiento para la contratación y evaluación del Personal que requiere IENERCOM

### **2. ALCANCE**

Aplicable a la contratación y evaluación del personal que realiza labores para los Servicios que presta a IENERCOM

### **3. CONDICIONES ESPECIFICAS**

En la contratación y evaluación de personal se tienen en cuenta los conocimientos y la formación que debe tener el personal, el desempeño y los criterios que utiliza, además de las condiciones personales y de comportamiento que demuestra en sus labores, este procedimiento comprende la evaluación de ingreso en los aspectos que aplique.

Los conocimientos destrezas y habilidades del personal se califican de acuerdo al procedimiento P IN-09 dejando evidencia en FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE JEFES F IN 09-02 Y FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE EMPLEADOS F IN 09-09.



**PROCEDIMIENTO  
CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL**

**Código: P  
IN-09  
Fecha: 10-09  
Aprobó: C.C.**

**4. PROCEDIMIENTO**

**4.1. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD     Start([ ]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[/4/]     4 --&gt; 5{5}     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; End[ ]           </pre>	<p>1. Recepción de las necesidades de Contratación.</p> <p>2. De acuerdo al manual de Responsabilidades determinar el perfil y la Competencia del cargo</p> <p>3. Análisis y verificación de la hoja de Vida en coordinación con la dirección</p> <p>4. Se selecciona 3 posibles candidatos</p>	<p>Jefe Administrativo</p> <p>Jefe Administrativo</p> <p>Gerencia General</p>	<p>F IN-09-04</p> <p>F IN 09-05</p> <p>F IN 09-05</p>

Que serán enviados al jefe que realizo la	Jefe	
Requisición de personal para la respectiva	Administrativo	F IN-09-01
entrevista		
5. La vacante a ocupar en cualquier área se evaluara teniendo encuenta la	Gerencia General	F IN-09-01
Experiencia contenida en la hoja de vida.	Jefe Administrativo	
6. Elaboración del contrato de trabajo	Jefe Administrativo	Contrato
Y afiliaciones a seguridad social.		
7. inducción sobre conocimientos generales de la empresa y especificos del cargo, en este punto se hará entrega de las herramientas de trabajo	Departamento Correspondiente	M C-01
Fin del procedimiento		



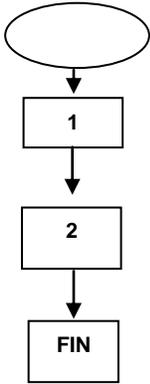
**PROCEDIMIENTO  
CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL**

**Código: P  
IN-09  
Fecha: 10-09  
Aprobó: C.C.**

**4.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACION**

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<pre> graph TD     A[Calificación] --&gt; B[/Registro de Calificación/]     B --&gt; C[Evaluación]     C --&gt; D[/Registro/]     D --&gt; E{Cumple}     E -- Si --&gt; F[Plan de Mejoramiento]     F --&gt; A     E -- No --&gt; G[No apto]           </pre>	<p>1. La evaluación del Personal Comprende: La calificación y la medición de la forma como ejecuta las Labores. El personal es evaluado por el jefe inmediato las evaluaciones se tienen en Cuenta para formular recomendaciones de mejoramiento de personal</p> <p>2. Si la evaluación es satisfactoria quedara consignado en este formato</p> <p>3. Si el personal no cumple con lo establecido para la evaluación se considera no apto para desarrollar las labores del cargo.</p>	<p align="center">Jefe Inmediato</p> <p align="center">Jefe Inmediato</p> <p align="center">Jefe Inmediato</p>	<p align="center">FIN-09-02 FIN-09-09</p> <p align="center">FIN-09-02 FIN-09-09</p> <p align="center">FIN-09-02 FIN-09-09</p>

**4.3. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION**

<i>DIAGRAMA DE FLUJO</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>REGISTRO</i>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el cronograma de capacitación del personal y se publica en la cartelera.</li> <li>Se toma lista de las personas que asistieron a la capacitación y del capacitador</li> </ol>	<p>Jefe Administrativo</p>	<p>FIN-09-07</p>

**5. CONTROL DE REGISTROS**

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
FIN-09-01	SELECCIÓN DE PERSONAL	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEADO	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FÓLDER
FIN-09-02	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO JEFES	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEADO	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
FIN-09-03	CAPACITACION DE PERSONAL	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEADO	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
FIN-09-04	REQUISICION DE PERSONA	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER

	L			RETIRADO EL EMPLEAD O			
F IN-09-05	CONFIRMACIÓN REFERENCIAS	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEAD O	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
F IN-09-06	DOCUMENTOS DE INGRESO PARA LA CONTRATACION LABORAL	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEAD O	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FOLDER
F IN-09-07	CRONOGRAMA CAPACITACIÓN DE PERSONAL	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEAD O	DESTRUCCIÓN	FECHA	FOLDER
F IN-09-09	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EMPLEADOS	ADMINISTRATIVO	JEFE ADMINISTRATIVO	MUERTO 10 AÑOS DESPUES DE RETIRADO EL EMPLEAD O	DESTRUCCIÓN	FECHA	FOLDER

	<b>INSTRUCTIVO EVALUACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Código: I IN-09-01</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

## METODOLOGÍA

El evaluador debe:

1. Leer detenidamente la definición de cada factor de desempeño.
2. Determinar el grado de ejecución que refleje con mayor proximidad al desempeño del empleado.
3. Escribir en la Casilla de puntos, de acuerdo con el grado de valoración escogido, la puntuación correspondiente dentro del rango estipulado para el mismo.
4. Sumar los puntos asignados a los factores de desempeño. Este resultado deberá ser sumado entre todos los puntos resultantes de cada factor de desempeño.

### VALORACIÓN

**POR ENCIMA (P.E.):** Durante el periodo, el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los patrones y niveles establecidos.

**ADECUADO (A):** Durante el periodo, el indicador se presenta en los niveles y patrones establecidos.

**POR DEBAJO (P.D.):** Durante el periodo, el indicador se presenta de forma tal que no alcanza los niveles y patrones establecidos. Requiere aplicar esfuerzo para satisfacer las exigencias mínimas de empleo.

**MUY POR DEBAJO (M.P.D.):** Durante el periodo, el indicador no se presenta o su presencia dista mucho de los niveles y patrones establecidos.

### INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO:

**SUPERIOR:** Entre 767-1000 puntos.

**ADECUADO:** Entre 650-766 puntos.

**INSATISFACTORIO:** Menor a 650 puntos.

### ACCIONES DERIVADAS DE LA INTERPRETACION DE LA EVALUACION

**SUPERIOR:** A juicio del Jefe de Personal, un empleado con esta calificación, podrá ser tenido en el plan de capacitación (temas generales como relaciones humanas, trabajo en equipo, etc.) Grado de Valoración (P.E.).

**ADECUADO:** El personal que obtenga este tipo de Calificación, será tenido en cuenta en programas de capacitación que incluyan temas en los cuales se detecten debilidades encontradas en la evaluación de desempeño. Grado de Valoración (A).

**INSATISFACTORIO:** El personal que obtenga este tipo de calificación, debe tomar parte, de manera obligatoria, en los programas de capacitación y entrenamiento que le sean indicados. Con la obligación de demostrar mejoramiento en la siguiente evaluación del desempeño. Grado de Valoración (P.D.), (M.P.D.).

Los resultados se tomarán de los Formatos F IN-09-02 Act.01 y FIN-09-09.

	<b>INSTRUCTIVO ENTREVISTA SELECCION Y CONTRATACION DE PERSONAL</b>	<b>Código: I IN-09-02 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
---	--	---

### PREGUNTAS PARA ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Que espera que le ofrezca la empresa en este nuevo cargo?
2. Cuales son tus intereses a nivel profesional y laboral?
3. En que medida tus logros se deben a tu esfuerzo personal y en que medida a tu inteligencia
4. Cuál ha sido tu experiencia más gratificante durante tu vida personal y laboral
5. Cual ha sido tu experiencia más desagradable durante tu vida personal y laboral
6. De todo lo que has hecho hasta ahora, que es lo que más te ha gustado y por que
7. Por que le gustaría acceder éste empleo y no otro? ¿Por qué no otro?
8. Que le llamó la atención en el anuncio que tuvo acerca de su existencia?
9. Que piensa que puede Ud. aportarnos si no tiene experiencia profesional?
10. Que le hace pensar que está ud. capacitado para éste trabajo?
11. Que ventajas cree que tiene ud. respecto a otros candidatos?
12. Cuales son tus fortalezas y debilidades como persona?
13. Porque te gustaría trabajar con nosotros?
14. Porqué crees que te deberíamos contratar y no a otros?
15. Cree que, salvo excepciones la amistad profesional y particular no debe mezclarse?
16. Tiene tendencia a aceptar, a discutir o poner en duda las instrucciones de sus superiores?
17. Confía o duda en general en la eficiencia de los demás compañeros?
18. Qué valora más de un trabajo?
19. Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?
20. En que puesto de trabajo te gustaría estar dentro de 5 años?
21. Que planes de futuro tienes?
22. Cuales son las cualidades que le gustaría desarrollar?
23. Si tiene que tomar una decisión ¿es impulsivo o reflexivo?
24. Como reaccionaría si en su trabajo le acusan de aprovecharse del esfuerzo de alguno de sus Compañeros.
25. Porque prefiere trabajar en equipo? ¿ porque prefiere trabajar solo?
26. Tiene ud. alguna actividad propia: negocio familiar, administración de propiedades, cultivo de tierras, clases particulares?
27. Que aficiones tiene para sus ratos de ocio? En que los ocupa?
28. Tiene ud. muchos amigos?
29. Que espera de su vida?
30. Cuál es la persona más importante para Ud. y porque?
31. Cuál es el título del libro más importante que ud. ha leído?
32. Cuál es la mejor película que ha visto?
33. Como manifiesta su amistad para con los demás?
34. Cuál es para ud. el mejor programa de televisión?
35. Cuál es la imagen que ud. tiene de si mismo?
36. Cuál es su mayor preocupación actual?
37. Cuáles son las personas que más han influido en su vida?
38. Como organiza y planifica los proyectos importantes?
39. Como te describiría tu jefe inmediato?
40. Como sería tu trabajo ideal?
41. En que piensa que le falta preparación?

42. Describese en 5 palabras.  
 43. Como trabaja bajo presión?  
 44. Porque piensa que puede hacer bien éste trabajo?  
 45. Si le contratamos, cuánto tiempo permanecerá con nosotros?

**CRITERIOS DE EVALUACION PARA SELECCIÓN.  
 CARGO:**

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>ALTA 10 PTS</b>	<b>BUENA 7 PTS</b>	<b>REGULAR 4 PTS</b>	<b>NULA 0 PTS</b>	

<b>EXPERIENCIA</b>	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>ALTA 10 PTS</b>	<b>BUENA 7 PTS</b>	<b>REGULAR 4 PTS</b>	<b>NULA 0 PTS</b>	



**SELECCIÓN DE PERSONAL**

Código: F IN-09-01  
 Fecha: 10-09  
 Aprobó: C.C.

	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>ALTA 10 PTS</b>	<b>BUENA 7 PTS</b>	<b>REGULAR 4 PTS</b>	<b>NULA 0 PTS</b>	

	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>ALTA 10 PTS</b>	<b>BUENA 7 PTS</b>	<b>REGULAR 4 PTS</b>	<b>NULA 0 PTS</b>	

	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>ALTA 10 PTS</b>	<b>BUENA 7 PTS</b>	<b>REGULAR 4 PTS</b>	<b>NULA 0 PTS</b>	

**OBSERVACIONES**






**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE JEFES**

Código: F IN-09-02  
 Fecha: 10-09  
 Aprobó: C.C.

<b>EVALUADO</b>		<b>NOMBRE:</b>					
		<b>C.C.</b>		<b>CARGO:</b>			
<b>EVALUADOR</b>		<b>NOMBRE:</b>					
		<b>CARGO:</b>					
<b>MOTIVO DE LA EVALUACIÓN</b>							
<b>PERÍODO:</b>		<b>CAMBIO CARGO:</b>			<b>PERÍODO PRUEBA:</b>		
AREA	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES	NIVELES DE EJECUCIÓN				PUNTOS	
		M.P.D.	P.D.	A.	P.E.		
<b>P R O D U C T I V I D A D</b>	<b>PLANEACION:</b> Proyecta y establece metas acordes con la misión de la organización, determinando las acciones pertinentes a seguir dentro del período respectivo y los medios a utilizar para alcanzar dichas metas.	8-29	30-51	52-65	66-80		
	<b>UTILIZACION DE LOS RECURSOS:</b> Asigna labores del área de acuerdo a los perfiles de sus colaboradores y con los requerimientos de la institución, teniendo en cuenta los plazos y costos de dichas labores, proveyendo los equipos y elementos requeridos.	8-29	30-51	52-65	66-80		
	<b>CALIDAD:</b> Tiene buen nivel conceptual, rigor y acierto técnico en el señalamiento y verificación de las especificaciones de los servicios	6-21	22-38	39-49	50-60		
	<b>COMPETENCIA TECNICA:</b> Aporta de su formación los conocimientos y experiencia y aplica las habilidades de dirección necesarias para el desempeño de su área.	4-14	15-25	26-32	33-40		
	<b>RESPONSABILIDAD:</b> Cumple las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo y al área, enmarcándose en los objetivos y metas de la organización, elevando la productividad.	4-14	15-25	26-32	33-40		
	Subtotal						
<b>A D M I N I S T</b>	<b>LIDERAZGO:</b> Conduce, apoya y orienta para el logro de los objetivos de su dependencia, propiciando el crecimiento personal y técnico de su grupo de trabajo.	10-36	37-64	65-82	83-100		
	<b>TOMA DE DECISIONES:</b> Elige oportunamente las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados a su área.	10-36	37-64	65-82	83-100		

<b>R A C I Ó N  P E R S O N A L</b>	<b>SUPERVISION:</b> Ejerce seguimiento y control a los procesos asignados a su cargo, aplicando los correctivos y ajustes necesarios para el logro de los objetivos concertados.	8-29	30-51	52-65	66-80	
	<b>DELEGACION:</b> Distribuye actividades y tareas, permitiendo que sus colaboradores, tengan la autonomía necesaria en la ejecución de las mismas.	6-21	22-38	39-49	50-60	
	<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b> Propicia la integración de su grupo de trabajo en torno a los proyectos y programas de la empresa, e interactúa con ésta para el logro de los objetivos.	6-21	22-38	39-49	50-60	
						Subtotal

<b>C O N D U C T A  L A B O R A L</b>	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b> Genera asume y trasmite el conjunto de principios organizacionales. En su comportamiento y actitud demuestra sentido de pertenencia.	10-36	37-64	65-82	83-90	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b> establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.	8-29	30-51	52-65	66-70	
	<b>INICIATIVA:</b> Propone y desarrolla métodos y procedimientos que permiten mejorar los procesos de su dependencia frente a la misión de la empresa.	6-21	22-38	39-49	50-55	
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA:</b> Grado e implementación de la comunicación interna y externa de la empresa.	5-10	11-19	20-25	26-30	
	<b>TRATAMIENTO DE LA INFORMACION:</b> Maneja y comparte la información institucional de manera confiable, teniendo en cuenta los niveles y competencia.	6-21	22-38	39-49	50-55	
						Subtotal
						TOTAL

<b>CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>		
A-PRODUCTIVIDAD :	<b>CALIFICACIÓN(A+B+C):</b>	Satisfactoria:
B-ADMINISTRACIÓN PERSONAL:		Adecuada:
C- CONDUCTA LABORAL:		Insatisfactoria:
<b>MEJORAMIENTO Y DESARROLLO</b>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
1.		
2.		
3.		
4.		

<b>PUNTOS DÉBILES</b>	
1.	
2.	
3.	
<b>RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO</b>	
1.	
2.	
3.	
<b>SUGERENCIAS/OBSERVACIONES</b>	
<b>FIRMA EVALUADOR:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>FIRMA EVALUADO:</b>	
<b>RESULTADOS CAPACITACIÓN DEL PERÍODO:</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>



**CAPACITACION PERSONAL**

**PROGRAMA DE CAPACITACION**

<b>FECHA</b>	<b>CAPACITACION DE</b>	<b>ASISTENTES</b>	<b>CARGO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>

CAPACITADOR  
OBSERVACIONES:



**IENERCOM**

# REQUISICIÓN DE PERSONAL

Código F III -09-04

Fecha: 10-09

Áprobo: C.C

FECHA DE ELABORACIÓN:

DIRECCIÓN:

DEPARTAMENTO:

CARGO SOLICITADO:

No de vacantes:

MANUAL DE FUNCIONES:

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:

FECHA EN QUE DEBE INICIAR LABORES:

MOTIVO DE LA VACANTE:

RETIRO

INCAPACIDAD

CARGO NUEVO

PROMOCION

TEMPORAL

LICENCIA

OTRO CUAL?

PRESENTACIÓN DE POSIBLES CANDIDATOS EN LA ORGANIZACIÓN:

NOMBRE

CARGO ACTUAL

PARTAMENTO ACTUAL

Página 1

NIVEL DE EDUCACION:

BACHILLER

PROFESIONAL

TÉCNICO

UNIVERSITARIO

POSTGRADO

OTRO CUAL?

TÍTULO Y/O ESPECIALIDAD:

TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO:

LABORAL:

EN EL CARGO:

REQUISITOS ESPECIALES:

JEFE DE AREA

JEFE ADMINISTRATIVO

GERENTE GENERAL

FECHA DE RECIBIDO EN RH

DD

MM

AA

FECHA A LLENAR  
VACANTE

DD

MM

AA

FECHA TERMINACION  
PROCESO

DD

MM

AA

COORDINADOR DE CALIDAD

GERENTE GENERAL



**IENERCOM**

**CONFIRMACION DE REFERENCIAS**

Código: F IN 09-05

Fecha: 10-08

Versión: 0

NOMBRE DEL CANDIDATO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

<b>FECHA DE INGRESO:</b>				<b>FECHA DE RETIRO:</b>			
<b>CARGO INICIAL:</b>				<b>CARGO FINAL:</b>			
<b>CARGO AL CUAL REPORTABA:</b>				<b>PERSONAL A CARGO:</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<b>SALARIO DE RETIRO:</b>				<b>JEFE INMEDIATO:</b>			
<b>CONCEPTO DE DESEMPEÑO DURANTE EL CONTRATO:</b>							
<b>ASPECTO</b>		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
RESPONSABILIDAD							
DISCIPLINA							
COMPROMISO							
PUNTUALIDAD							
RELACIONES INTERPERSONALES							
<b>HABILIDADES ESPECIALES:</b>							
<b>MOTIVO DEL RETIRO:</b>							
<b>VOLVERIAN A CONTRATARLO ?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				<b>PORQUE?</b>			
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:</b>							
<b>NOMBRE DE QUIEN SUMINISTRA LAS REFERENCIAS:</b>				<b>CARGO:</b>			

<b>FECHA DE INGRESO:</b>				<b>FECHA DE RETIRO:</b>			
<b>CARGO INICIAL:</b>				<b>CARGO FINAL:</b>			
<b>CARGO AL CUAL REPORTABA:</b>				<b>PERSONAL A CARGO:</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<b>SALARIO DE RETIRO:</b>				<b>JEFE INMEDIATO:</b>			
<b>CONCEPTO DE DESEMPEÑO DURANTE EL CONTRATO:</b>							
<b>ASPECTO</b>		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
RESPONSABILIDAD							
DISCIPLINA							
COMPROMISO							
PUNTUALIDAD							
RELACIONES INTERPERSONALES							
<b>HABILIDADES ESPECIALES:</b>							
<b>MOTIVO DEL RETIRO:</b>							
<b>VOLVERIAN A CONTRATARLO ?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				<b>PORQUE?</b>			
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:</b>							
<b>NOMBRE DE QUIEN SUMINISTRA LAS REFERENCIAS:</b>				<b>CARGO:</b>			

<b>FECHA DE INGRESO:</b>				<b>FECHA DE RETIRO:</b>			
<b>CARGO INICIAL:</b>				<b>CARGO FINAL:</b>			
<b>CARGO AL CUAL REPORTABA:</b>				<b>PERSONAL A CARGO:</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<b>SALARIO DE RETIRO:</b>				<b>JEFE INMEDIATO:</b>			
<b>CONCEPTO DE DESEMPEÑO DURANTE EL CONTRATO:</b>							
<b>ASPECTO</b>		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
RESPONSABILIDAD							
DISCIPLINA							
COMPROMISO							
PUNTUALIDAD							
RELACIONES INTERPERSONALES							
<b>HABILIDADES ESPECIALES:</b>							
<b>MOTIVO DEL RETIRO:</b>							
<b>VOLVERIAN A CONTRATARLO ?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				<b>PORQUE?</b>			
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:</b>							
<b>NOMBRE DE QUIEN SUMINISTRA LAS REFERENCIAS:</b>				<b>CARGO:</b>			

<b>FECHA DE INGRESO:</b>				<b>FECHA DE RETIRO:</b>			
<b>CARGO INICIAL:</b>				<b>CARGO FINAL:</b>			
<b>CARGO AL CUAL REPORTABA:</b>				<b>PERSONAL A CARGO:</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<b>SALARIO DE RETIRO:</b>				<b>JEFE INMEDIATO:</b>			
<b>CONCEPTO DE DESEMPEÑO DURANTE EL CONTRATO:</b>							
<b>ASPECTO</b>		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
RESPONSABILIDAD							
DISCIPLINA							
COMPROMISO							
PUNTUALIDAD							
RELACIONES INTERPERSONALES							
<b>HABILIDADES ESPECIALES:</b>							
<b>MOTIVO DEL RETIRO:</b>							
<b>VOLVERIAN A CONTRATARLO ?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				<b>PORQUE?</b>			
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:</b>							
<b>NOMBRE DE QUIEN SUMINISTRA LAS REFERENCIAS:</b>				<b>CARGO:</b>			

<b>FECHA DE INGRESO:</b>				<b>FECHA DE RETIRO:</b>			
<b>CARGO INICIAL:</b>				<b>CARGO FINAL:</b>			
<b>CARGO AL CUAL REPORTABA:</b>				<b>PERSONAL A CARGO:</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<b>SALARIO DE RETIRO:</b>				<b>JEFE INMEDIATO:</b>			
<b>CONCEPTO DE DESEMPEÑO DURANTE EL CONTRATO:</b>							
<b>ASPECTO</b>		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
RESPONSABILIDAD							
DISCIPLINA							
COMPROMISO							
PUNTUALIDAD							
RELACIONES INTERPERSONALES							
<b>HABILIDADES ESPECIALES:</b>							
<b>MOTIVO DEL RETIRO:</b>							
<b>VOLVERIAN A CONTRATARLO ?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				<b>PORQUE?</b>			
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:</b>							
<b>NOMBRE DE QUIEN SUMINISTRA LAS REFERENCIAS:</b>				<b>CARGO:</b>			

 <b>IENERCOM</b>	<b>DOCUMENTOS DE INGRESO PARA CONTRATACIÓN LABORAL</b>						Código: F III-09-06
							Fecha: 10-09
							Versión: 00
FECHA DE RECIBIDO:							
NOMBRE:							
CEDULA:				CARGO:			
FECHA DE INGRESO:							
Bienvenido a IENERCOM LTDA. ,a continuación se relaciona la documentación requerida para su contratación, esta debe ser presentada un día hábil antes de su fecha de ingreso							
							<b>CONTROL DE ENTREGA</b>
1.	Hoja de Vida					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Fotocop. Cedula de Ciudadania (4)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Fotocop. Libreta Militar (1)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Certificados de Antecedentes					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Certificaciones de Estudios / Diplomas					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Certificaciones Empleos Anteriores					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Fotocop. Cedula de Ciudadania Cónyuge (3)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Registros Civiles Originales Hijos					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Registro Civil de Matrimonio o Extrajuicio Convivencia					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Otros					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FECHA DE COMPROMISO EN CASO DE FALTAR ALGÚN DOCUMENTO: _____							
Firma Colaborador						Departamento Administrativo	



	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE EMPLEADOS</b>	<b>Código: F IN-09-09</b> <b>Fecha: 10-09</b> <b>Aprobó: C.C.</b>
---	---	---

<b>EVALUADO</b>	<b>NOMBRE:</b>					
	<b>C.C.</b>	<b>CARGO:</b>				
<b>EVALUADOR</b>	<b>NOMBRE:</b>					
	<b>CARGO:</b>					
<b>MOTIVO DE LA EVALUACIÓN</b>						
<b>PERÍODO:</b>	<b>CAMBIO CARGO:</b>	<b>PERÍODO PRUEBA:</b>				
<b>AREA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES</b>	<b>NIVELES DE EJECUCIÓN</b>				<b>PUNTOS</b>
		<b>M.P.D.</b>	<b>P.D.</b>	<b>A</b>	<b>P.E.</b>	
<b>P R O D U C T I V I D A D</b>	<b>UTILIZACION DE LOS RECURSOS:</b> Forma como emplea los Equipos y elementos dispuestos para el desempeño.	14-51	52-90	91-115	116-140	
	<b>CALIDAD:</b> Realiza trabajos de acuerdo con los requerimientos de sus clientes en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.	12-44	45-77	78-98	99-120	
	<b>OPORTUNIDAD:</b> Entrega los trabajos de acuerdo con la Programación previamente establecida.	10-36	37-64	65-82	83-100	
	<b>RESPONSABILIDAD:</b> Realiza las funciones propias del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.	8-29	30-51	52-65	66-80	
	<b>CANTIDAD:</b> Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados.	8-29	30-51	52-65	66-80	
	<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO:</b> Aplica la destreza y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las funciones del empleo.	8-29	30-51	52-65	66-80	
	<b>Subtotal</b>					
<b>C O N D U C T A</b>	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b> Asume y trasmite valores Organizacionales. En su comportamiento y actitudes muestra sentido de pertenencia a la Entidad.	8-29	30-51	52-60	66-70	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b> Mantiene comunicación con los usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.	8-29	30-51	52-60	66-70	
	<b>INICIATIVA:</b> Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora de los procedimientos.	8-29	30-51	52-60	66-70	

<b>L A B O R A L</b>	<b>CONFIABILIDAD:</b> Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.	6-21	22-38	39-49	50-60	
	<b>COLABORACION:</b> Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.	6-21	22-38	39-49	50-60	
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA:</b> Grado e implementación de la comunicación interna y externa de la empresa.	5-10	11-19	20-25	26-30	
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO:</b> Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio.	4-14	15-25	26-32	33-40	
Subtotal						
TOTAL						

CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN		
A-PRODUCTIVIDAD :	CALIFICACIÓN(A+B):	Satisfactoria:
B-CONDUCTA LABORAL:		Adecuada:
		Insatisfactoria
MEJORAMIENTO Y DESARROLLO		
PUNTOS FUERTES		
1.		
2.		
3.		
4.		
PUNTOS DÉBILES		
1.		
2.		
3.		
RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO		
1.		
2.		
3.		
SUGERENCIAS/OBSERVACIONES		
<b>FIRMA EVALUADOR:</b>		<b>FECHA:</b>

**FIRMA EVALUADO:**

**RESULTADOS CAPACITACIÓN DEL PERÍODO:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO LOCATIVO Y DE EQUIPOS</b></p>	<p><b>Código: P IN-10 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b></p>
---	---	---

### **1. OBJETO**

Definir las actividades que se deben desarrollar para efectuar mantenimiento locativo y de equipos para garantizar las condiciones básicas de operación.

### **2. ALCANCE**

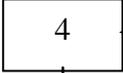
Aplica para todas las áreas de la empresa donde se requiere efectuar labores de mantenimiento correctivo o preventivo.

### **3. CONDICIONES GENERALES.**

El responsable de la aplicación y control de este procedimiento es del Jefe Administrativo

 <b>IENERCOM</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO LOCATIVO Y DE EQUIPOS</b>	<b>Código: P IN-10 Fecha: 10-09 Aprobó: C.C.</b>
--	--	--

#### 4. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	1. Elaboración del plan de mantenimiento anual	Jefe Administrativo	F IN 10-01
	2. Se aplica el plan o se recibe solicitud de mantenimiento el área que lo requiere	Jefe Administrativo	F IN-10-01 F IN-10-02
	3. se revisa la hoja de vida del equipo de ser necesario	Jefe Administrativo	F IN-10-03
	4. se contacta el proveedor y se realiza el mantenimiento	Jefe Administrativo	F IN-10-02 F IN-10-03
	5. se verifica el trabajo realizado y de ser el caso se incluye en la hoja de vida del respectivo equipo	Jefe Administrativo	F IN-10-03
			

#### 5. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ARCHIVO ACTIVO (RETENCION)	RESPONSABLE	ARCHIVO INACTIVO (RETENCION)	DISPOSICIÓN FINAL	RECUPERACION	PRESERVACION
F IN 10-01	PLAN DE MANTENIMIENTO	ADMINISTRATIVO O 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVO	2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	CRONOLÓGICO	FÓLDER
F IN-10-02	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	ADMINISTRATIVO O 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVO	2 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FÓLDER
F IN-10-03	HOJA DE VIDA DE EQUIPO	ADMINISTRATIVO O 1 AÑO	JEFE ADMINISTRATIVO	5 AÑOS	DESTRUCCIÓN	NOMBRE	FÓLDER





## 12. CONCLUSIONES

Se implemento el sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 En lenercom Ltda, con el fin de prever dichas inconformidades, basado en la teoría de la mejora continua, minimizando el tiempo de respuesta a nuestros clientes y mejorando la prestación de los servicios.

Documentar los procesos dentro de una empresa permite identificar las posibles fallas e inconformidades que no se muestran a simple vista, a demás se mejoran los procesos al minimizar dichas fallas. Es así como la implementación de los procesos, permite a la compañía alineación con su misión y visión e optimización de los recursos, y personal interno, puede acceder a los procedimientos para conocerlos, identificar su responsabilidad y con sentido de pertenencia incrementar el nivel de productividad y satisfacción.

### **13. RECOMENDACIONES**

Gracias a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se logró identificar claramente los procesos y fallas que están afectando a la actividad que presta Ienercom Ltda., se creó un mapa de procesos interconectando todos sus procesos y alineándolo a la estrategia corporativa. Esto nos permite validar el modelo como una valiosa herramienta de gestión organizacional.

Los beneficios asociados a la propuesta de intervención son muy evidentes por cuanto se garantiza una mejor administración de los procesos y actividades logísticas mediante una nueva distribución de las tareas y responsabilidades. Así mismo el aumento en las cifras de ventas, capacidad de operación, cumplimiento de indicadores y estándares de gestión y participación en el mercado (asociados a competitividad en el sector) son fácilmente visibles.

## 14. GLOSARIO

### **Identificación del Cargo:**

Principales datos que permiten clasificar y organizar los cargos.

### **Propósito general del Cargo:**

Es la razón de ser del cargo en términos de qué hace y para qué se hace.

### **Educación Académica:**

Estudios básicos, secundarios, técnicos, universitarios o especializados requeridos para el buen desempeño del cargo y la adaptación a las exigencias del mismo

### **Experiencia:**

Hace referencia al tiempo requerido ejerciendo cargos o funciones específicas, similares o complementarias al cargo definido.

### **Formación:**

Hace referencia a los cursos, capacitaciones o entrenamientos que la compañía considera son requeridos para facilitar el desempeño del cargo.

### **Descripción de funciones:**

Es la respuesta a tres preguntas: ¿**Qué hace?**, definido como el conjunto de labores que son ejecutadas sistemática y reiteradamente por el ocupante del cargo. ¿**Cómo lo hace?** Actividades que describen la manera de llevar a cabo cada acción principal o los pasos generales que realiza el ocupante al cargo y ¿**Para que lo hace?** Motivos, objetivos y resultados de realizar dichas actividades en el desempeño de su cargo.

### **Relaciones interpersonales:**

**Contactos Internos:** Relaciones de trabajo más frecuentes que tiene el titular del cargo con otros cargos de su propio proceso y con otros procesos de la compañía.

**Contactos Externos:** Relaciones o contactos que para efecto de desempeñar las funciones adecuadamente debe entablar frecuentemente el titular del cargo con organización y/o personas externas a la compañía.

**Acción Correctiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

**Auditado.** Organización a la cual se le va a realizar una auditoria o que es auditada.

**Auditor De Calidad:** Persona con la competencia para efectuar auditorias de calidad e independiente a la actividad auditada.

**Auditor Principal:** Persona que administra la auditoria, dirige el equipo de auditores y garantiza la disposición de recursos necesarios para el plan propuesto.

**Auditoria Especial:** Es una auditoria que no esta programada, es decir que no figura en el programa anual de auditorias.

**Auditoria De Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluar de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

**Auditoria Interna De Calidad.** Proceso sistemático, independiente y documentado para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican eficazmente y son aptas para alcanzar los objetivos.

**Auditoria De Seguimiento.** Auditoria programada para comprobar la solución de las no conformidades u observaciones encontradas en las auditorias internas de calidad.

**Cliente De La Auditoria.** Persona u organización que solicita la auditoria.

**Eficacia.** Medida de la extensión en la cual las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados planificados.

**Equipo Auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

**Evidencia Objetiva.** Información cualitativa o cuantitativa, registros o declaraciones acerca de hechos relativos a la calidad de un artículo o servicio o a la existencia e implementación de un elemento de un sistema de calidad, la cual se basa en la observación, medida o ensayo y que

puede ser verificada y cuya veracidad se puede demostrar. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Hallazgo.** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**No Conformidad.** El no cumplimiento de un requisito especificado.

**Observación.** Son aspectos que se pueden mejorar y los cuales no necesariamente son requisitos del sistema.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Sistema De Gestión De Calidad.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Además para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidades detectadas u otra situación indeseada, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**Causas de la no conformidad:** Conjunto de factores que generan la no conformidad.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la documentación del sistema de gestión de la calidad o de la norma ISO 9001:2008. Incumplimiento de los requisitos de un producto o servicio al cliente cuando este ya ha sido entregado.

**Producto no conforme:** Productos o servicios que no cumplen con los requisitos especificados, antes de ser entregados al cliente.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Mejora:** Cualquier acción que tienda a mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad.

## BIOGRAFIA

- Kast F. y Rosenzweig J. (1987) Administración en las Organizaciones (Trad. Malfavón M.A). McGraw Hill, México, 754 p.
- Kim C. y Mauborgne R. (2005) La Estrategia del Océano Azul. Ed. Norma, 332p
- Porter M.E. (1982) Estrategia Competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia,. CECSA, México
- Porter M.E. (1987) Ventaja Competitiva: Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior. CECSA, México
- Porter M. E. (1999) Ser Competitivo. Ed. Deusto, 478 p.
- Serna Humberto (1997) Gerencia Estratégica.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001: 2000, ICONTEC, Bogotá 2000

## INFOGRAFIA

<http://www.cnam.fr/lipsor/spa/data/bo-lips-esp.pdf>

<http://www.dane.gov>.

<http://www.dnp.gov>.

<http://www.banrep.gov>.

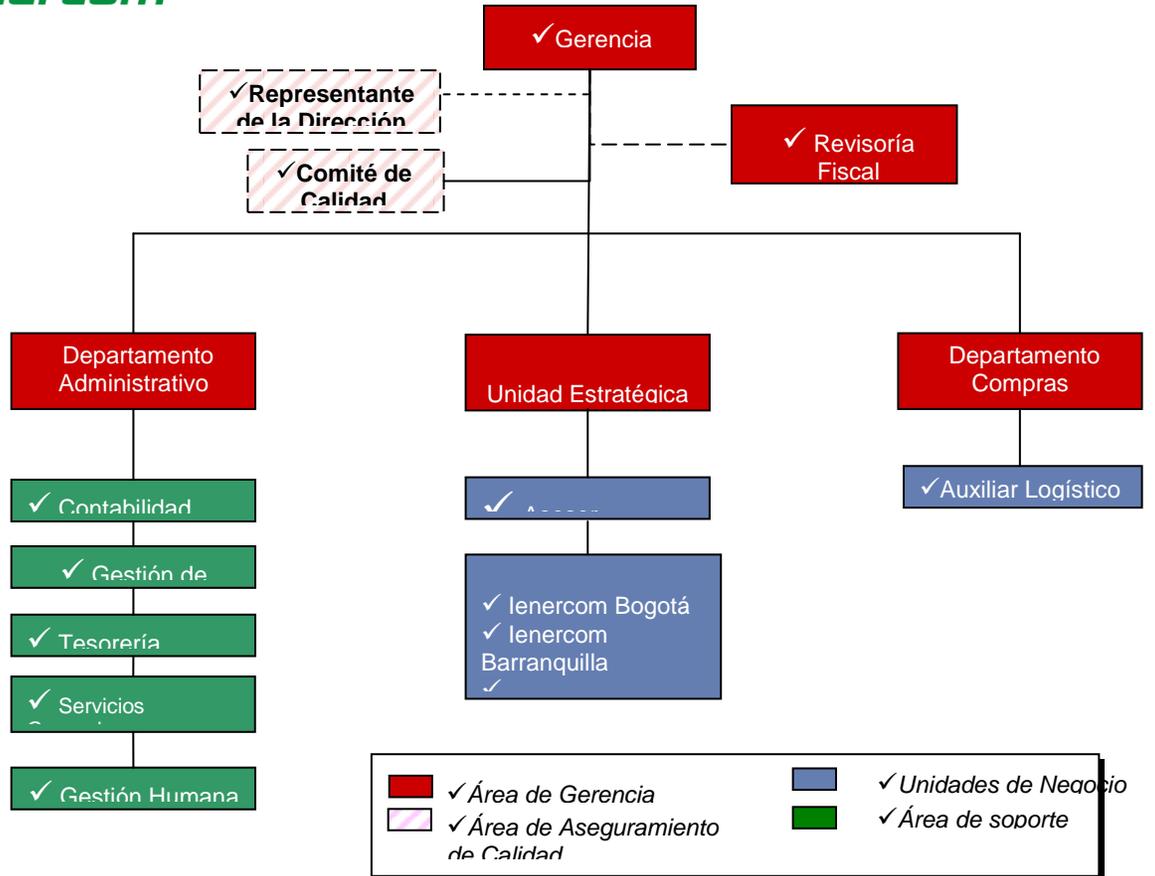
[http://biblioteca.uniminuto.edu/index.php/component/docman/doc\\_view/37-normas-icontec-](http://biblioteca.uniminuto.edu/index.php/component/docman/doc_view/37-normas-icontec-)

## ANEXOS

### 1. Organigrama



### ORGANIGRAMA



## **2. REGLAMENTO DE TRABAJO**

### **CAPITULO I**

**ARTICULO 1.** El presente es el Reglamento de Trabajo prescrito por la empresa INNOVACIONES ENERGETICAS Y DE COMUNICACIONES IENERCOM LTDA” domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la Empresa como todos sus trabajadores. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

### **CAPITULO II CONDICIONES DE ADMISION**

**ARTICULO 2.** Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

1. Cédula de Ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
2. Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y a falta de éstos, el Defensor de Familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
3. Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
4. Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

**PARAGRAFO:** El empleador podrá establecer en el reglamento además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante, sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto: así es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, números de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (Artículo 1º. Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate

de actividades catalogadas como de alto riesgo (Artículo 43, C.N. artículos primero y segundo, convenio No. 111 de la OIT, Resolución No 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de sida (Decreto reglamentario No. 559 de 1991 Art. 22), ni la libreta Militar (Art. 111 Decreto 2150 de 1995).

## **PERIODO DE PRUEBA**

**ARTICULO 3.** La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo (Artículo 76, C.S.T.).

**ARTICULO 4.** El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (Artículo 77, numeral primero, C.S.T.).

**ARTICULO 5.** El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (Artículo séptimo Ley 50 de 1.990).

**ARTICULO 6.** Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80, C.S.T.).

## **CAPITULO III TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS**

**ARTICULO 7.** Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario a todas las prestaciones de Ley.

## **CAPITULO IV HORARIO DE TRABAJO**

**ARTICULO 8.** Las horas de entrada y salida de los trabajadores, son las que a continuación se expresan así:

### **LUNES A VIERNES**

#### **MAÑANA**

8:00 A.M. a 12:00 M.

#### **HORA DE ALMUERZO**

12:00 M. a 1:00 P.M.

#### **TARDE**

1:00 P.M. a 6:00 P.M.

**PARÁGRAFO 1:** PARA LAS EMPRESAS QUE LABORAN DEL DIA DOMINGO, Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

**PARAGRAFO 2:** Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (Artículo 21 Ley 50 de 1.990).

### **PARAGRAFO 3.**

**JORNADA ESPECIAL,** El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

**JORNADA FLEXIBLE:** El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m., a 10 p.m. (Artículo 51 de la Ley 789 del 2002).

## **CAPITULO V**

## **LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO**

### **ARTICULO 9.** Trabajo ordinario y nocturno.

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las diez horas (10:00 p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las diez horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

**ARTICULO 10.** Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (Artículo 159, C.S.T.).

**ARTICULO 11.** El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C. S. T., sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por éste. (Artículo primero, Decreto 13 de 1.967).

### **ARTICULO 12.** Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el sólo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1.990.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro (Artículo 24, Ley 50 de 1.990).

**PARAGRAFO:** La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2351 de 1965.

**ARTICULO 13.** La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este Reglamento

**PARAGRAFO 1:** En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

**PARAGRAFO 2: DESCANSO EN DIA SABADO:** Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

## **CAPITULO VI DIAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS**

**ARTICULO 14.** Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.
2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior. (Art. 1 Ley 51 del 22 de diciembre de 1.983).

**PARAGRAFO 1.** Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (Artículo 26, numeral 5º, Ley 50 de 1.990).

**PARAGRAFO 2. LABORES AGROPECUARIAS.** Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta

remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 25 de la Ley 789 del 2002 y con derecho al descanso compensatorio (Artículo 28, Ley 50 de 1.990).

**PARÁGRAFO 3. TRABAJO DOMINICAL Y FESTIVO.** Artículo 26 Ley 789/02 Modificó Artículo 179 del Código Sustantivo de Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.
2. Si el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.
3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990. (Artículo 26 Ley 789 del 2002)

**Parágrafo 3.1.** El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado. Interpretese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

### **AVISO SOBRE TRABAJO DOMINICAL**

Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (Artículo 185, C.S.T.).

**ARTICULO 15.** El descanso en los días domingos y los demás expresados en el artículo 14 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (Artículo 25 de la Ley 50 de 1990).

**ARTICULO 16.** Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo

arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras. (Artículo 178 C.S.T.).

## **VACACIONES REMUNERADAS**

**ARTICULO 17.** Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (Artículo 186, numeral primero, C.S.T.).

**ARTICULO 18.** La época de las vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (Artículo 187, C.S.T.).

**ARTICULO 19.** Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (Artículo 188, C.S.T.).

**ARTICULO 20.** Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de la Protección Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (Artículo 189, C.S.T.).

**ARTICULO 21.** En todo caso el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años.

La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza (Artículo 190, C.S.T.).

**ARTICULO 22.** Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable las

vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

**ARTICULO 23.** Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (Decreto 13 de 1.967, artículo 5.).

**PARAGRAFO.** En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (Artículo tercero, párrafo, Ley 50 de 1.990).

## **PERMISOS**

**ARTICULO 24.** La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permita las circunstancias.

En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (numeral sexto, artículo 57, C.S.T.).

Además se reconoce 5 días de Licencia de Luto por la Ley 1280 de enero 5 del 2009.

**CAPITULO VII**  
**SALARIO MINIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DIAS, HORAS DE**  
**PAGOS Y PERIODOS QUE LO REGULAN.**

**ARTICULO 25.** Formas y libertad de estipulación

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13,14, 16,21, y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extra legales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).
4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (Artículo 18, Ley 50 de 1.990).

**ARTICULO 26.** Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por períodos mayores (Artículo 133, C.S.T.).

**ARTICULO 27.** Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios, durante el trabajo o inmediatamente después que éste cese. (Artículo 138, numeral primero, C.S.T.).

**PERIODOS DE PAGO: Se realizaran los Días 15 y 30 de cada mes**

**ARTICULO 28.** El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (Artículo 134, C.S.T.).

**CAPITULO VIII**

**SERVICIO MEDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

**ARTICULO 29.** Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial de conformidad al programa de Salud Ocupacional y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

**ARTICULO 30.** Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por la E.P.S, A.R.P, a través de la I.P.S, a la cual estén asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

**ARTICULO 31.** Todo trabajador, desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse.

Si éste no diere aviso dentro del término indicado, o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

**ARTICULO 32.** Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes o tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

**ARTICULO 33.** Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad industrial que prescriben las autoridades del ramo en general y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas, y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

**PARAGRAFO:** El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica y que se encuentren dentro del Programa de Salud Ocupacional de la respectiva empresa, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (Artículo 91 Decreto 1295 de 1994).

**ARTICULO 34-** En caso de accidente de trabajo, el Jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la E.P.S. y la A.R.P.

**ARTICULO 35.** En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante, o a quien haga sus veces para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

**ARTICULO 36.** Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

**ARTICULO 37.** En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución No. 1016 de 1.989, expedida por el Ministerio de la Protección Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del Sistema General de Riesgos Profesionales, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

## **CAPITULO IX PRESCRIPCIONES DE ORDEN**

**ARTICULO 38.** Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Respeto y subordinación a los superiores.
2. Respeto a sus compañeros de trabajo.
3. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
4. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
5. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
7. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
8. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
9. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **CAPITULO X ORDEN JERARQUICO**

**ARTICULO 39.** El orden Jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente:

1. Gerente General
2. Jefe Administrativo
3. Jefe de compras
4. Asesores Comerciales
5. Secretaria de Gerencia
6. Auxiliar Logístico

**PARAGRAFO:** De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Gerente General

## **CAPITULO XI LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES DE 18 AÑOS**

**ARTICULO 40.** Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de

dieciocho (18) años no pueden ser empleadas en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (ordinales 2 y 3 del artículo 242 del C.S.T.)

**ARTICULO 41-** Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radio frecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, de sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.

13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima; trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidrioado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agro industriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

**PARAGRAFO.** Los trabajadores menores de dieciocho (18) años y mayores de quince (15), que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del Sistema Nacional de Bienestar Familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la

Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje, "SENA", podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de la Protección Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de las medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de dieciocho (18) años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial les está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes. (Artículo 117- Ley 1098 de noviembre 8 de 2006- Código de la Infancia y la adolescencia- Resolución 4448 de diciembre 2 de 2005).

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (Artículo 243 del decreto 2737 de 1989).

## **CAPITULO XII OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES**

**ARTICULO 42.** Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este Reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.
9. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de familiares que con él convivieren.
10. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
11. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
12. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.
13. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

14. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
15. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada cuatro meses en forma gratuita un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (Artículo 57 del C.S.T.).

**ARTICULO 43.** Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; Observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (Artículo 58, C.S.T.).

**ARTICULO 44.** Se prohíbe a la empresa:

1. .Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de éstos, para cada caso o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
2. Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152, y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
3. Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta de 50% cincuenta por ciento de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley los autorice.
4. El Banco Popular de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 24 de 1.952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la Ley lo autoriza.
5. En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.
6. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.
7. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.
8. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.
9. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
10. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
11. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
12. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tienden a

perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

13. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones e indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de éstos, será imputable a aquel y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
14. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
15. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (Artículo 59, C.S.T.).

**ARTICULO 45.** Sé prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (Artículo 60, C.S.T.).

### **CAPITULO XIII**

#### **ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS**

**ARTICULO 46.** La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (artículo 114, C.S.T.).

**ARTICULO 47.** Se establecen las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarias, así:

1. El retardo hasta de QUINCE (15) MINUTOS en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por la tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez suspensión en el trabajo hasta por tres días.
2. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
3. La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.
4. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o

regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

**ARTICULO 48.** Constituyen faltas graves:

1. El retardo hasta de Quince (15) Minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
2. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
3. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
4. Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

#### **PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACION DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACION DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS.**

**ARTICULO 49.** Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca.

En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (Artículo 115, C.S.T.).

**ARTICULO 50.** No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (Artículo 115, C.S.T.).

### **CAPITULO XIV**

#### **RECLAMOS: PERSONAS ANTE QUIENES DEBE PRESENTARSE Y SU TRAMITACION**

**ARTICULO 51** Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de Jefe Administrativo, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.

**ARTICULO 52.** Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

**PARAGRAFO:** En la empresa INNOVACIONES ENERGETICAS Y DE COMUNICACIONES "IENERCOM LTDA" no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

**CAPITULO XV**  
**LEY 1010 DE 2006**  
**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL**  
**Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN**

**ARTÍCULO 53.-** Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

**ARTÍCULO 54.-** En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:
  - a. Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral convivente.
  - b. Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
  - c. Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.
4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

**ARTÍCULO 55.-** Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento:

1. La empresa tendrá un Comité, integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará “Comité de Convivencia Laboral”.
2. El Comité de Convivencia Laboral realizará las siguientes actividades:
  - a. Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
  - b. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
  - c. Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.
  - d. Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral convivente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.
  - e. Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.
  - f. Atender las conminaciones preventivas que formularen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes,
  - g. Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.
3. Este comité se reunirá por lo menos una (1) vez al Bimestre, designará de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

4. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido convivente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.
5. Si como resultado de la actuación del comité, éste considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.
6. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006”.

## **CAPITULO XVI PUBLICACIONES**

**ARTICULO 56.-** Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la Resolución aprobatoria del presente Reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el Reglamento debe fijarse la Resolución aprobatoria (Artículo 120, C.S.T.).

## **CAPITULO XVII VIGENCIA**

**ARTICULO 57.** El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este Reglamento (Artículo 121, C, S, T.).

**CAPITULO XVIII  
DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO 58.** Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la empresa.

**CAPITULO XIX  
CLAUSULAS INEFICACES**

**ARTICULO 59.** No producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (Artículo 109, C.S.T.).

FECHA: MARZO 30 DE 2009  
DIRECCION: Calle 61 No 9-83 Oficina. 203  
BOGOTA, D.C.  
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

---

MADELEINE SOTO LACOUTURE  
Representante Legal

### **3. REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

NIT: 900.040.583-8

A.R.P.: **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS ARP**

**LA EMPRESA: INNOVACIONES ENERGETICAS Y DE COMUNICACIONES LTDA**

Ciudad: Bogotá D.C  
Departamento Cundinamarca  
Dirección: CALLE 61 No 9-83 Oficina. 203  
Teléfono: 3101956

Sucursales o Agencias NO

Y cuya actividad económica consiste en: Distribuidor Eléctrico, de comunicaciones y Seguridad Industrial.

Clase de Riesgo I

ARTICULO 1.- La empresa se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes tendientes a garantizar los mecanismos que aseguran una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de conformidad con los artículos 34, 57, 58, 108, 205, 206, 217, 220, 221, 282, 283, 348, 349, 350 y 351 del Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 9a. de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Resolución 6398 de 1991, Decreto 1295 de 1994 y demás normas que con tal fin se establezcan.

ARTÍCULO 2.- La empresa se obliga a promover y garantizar la constitución y funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional, de conformidad con lo establecido en el Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989 y Decreto 1295 de 1994.

ARTÍCULO 3.- La empresa se compromete a destinar los recursos necesarios para desarrollar actividades permanentes de conformidad con el programa de salud ocupacional, elaborada de acuerdo con el Decreto 614 de 1984 y Resolución 1016 de 1989, el cual contempla como mínimo los

siguientes aspectos:

- a) Subprograma de medicina preventiva y del trabajo, orientado a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todo los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procedimientos nocivos, colocar y mantener al trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales.
- b) Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial, dirigido a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgos que se originen en los lugares de trabajo o que puedan ser causa de enfermedad, disconfort o accidente.

ARTÍCULO 4.- Los riesgos existentes en la empresa son:

- Físicos: iluminación y Radiaciones Ionizantes,
- Ergonómicos: Posiciones forzadas, sobreesfuerzos, ubicación inadecuada del puesto de trabajo,
- Psicosociales: Exceso de responsabilidades, Trabajo bajo presión, Monotonía y rutina, Problemas familiares y laborales.
- Eléctricos: Puestas a tierra
- Naturales: desastres naturales, temblores
- De tránsito: atropellamientos
- Otros: Incendio

PARAGRAFO.- A efecto de que los riesgos contemplados en el presente Artículo, no se traduzca en accidente de trabajo o en enfermedad profesional, la empresa ejerce su control en la fuente, en el medio transmisor o en el trabajador, de conformidad con lo estipulado en el programa de salud ocupacional de la empresa, el cual se da a conocer a todos los trabajadores

al servicio de ella.

ARTÍCULO 5.- La empresa y sus trabajadores darán estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva del trabajo, higiene y seguridad industrial, que sean concordantes con el presente Reglamento y con el programa de salud ocupacional de la empresa.

ARTÍCULO 6.- La empresa ha implantado un proceso de inducción del trabajador a las actividades que debe desempeñar, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exija el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar.

ARTÍCULO 7.- Este reglamento permanecerá exhibido en por lo menos dos lugares visibles de los locales de trabajo, junto con la Resolución aprobatoria, cuyos contenidos se dan a conocer a todos los trabajadores en el momento de su ingreso.

ARTÍCULO 8.- El presente reglamento entra en vigencia a partir de la aprobación impartida por el Ministerio de la Protección Social y durante el tiempo que la empresa conserve sin cambios sustanciales las condiciones existentes en el momento de su aprobación, tales como actividad económica, métodos de producción, instalaciones locativas o cuando se dicten disposiciones gubernamentales que modifiquen las normas del Reglamento o que limiten su vigencia.

Representante Legal,

---

MADELEINE SOTO LACOUTURE  
C.C. 49.779.729 de Valledupar