

**PROPUESTA DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE  
GESTION DE CALIDAD, DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO  
9001 – 2008, EN LA EMPRESA “HUGO R JARAMILLO B”**

**MARYOLI FRANCELI MARTINEZ ANGANÓY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
SEGÚN LA NORMA ISO 9001 – 2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**PROPUESTA DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE  
GESTION DE CALIDAD, DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO  
9001 – 2008, EN LA EMPRESA “HUGO R JARAMILLO B”**

**Presentado por:**

**MARYOLI FRANCELI MARTINEZ ANGANAY**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial para  
optar al título de Administradora de Empresas**

**Asesor:**

**JULIO IGNACIO GARZON NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
SEGÚN LA NORMA ISO 9001 – 2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el Trabajo de Grado son responsabilidad exclusiva de su autor”

Artículo primero del acuerdo N. 324 de Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente de tesis**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**San Juan de Pasto, Mayo 2012**

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal, LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD, SEGÚN LA NORMA TECNICA ISO 9001-2008, PARA LA EMPRESA "HUGO R JARAMILLO B". Tomando como base la importancia que tiene para la empresa satisfacer los requisitos del cliente para poder permanecer en el mercado, la mejor manera de lograrlo es mediante la formalización de un sistema que defina las directrices para el adecuado funcionamiento de la empresa, de tal manera que permita evaluar el que hacer de la empresa, y tomar medidas tendientes al mejoramiento continuo y a la satisfacción del cliente. Para ello se realizara el diagnóstico de la empresa, mediante la elaboración de la matriz DOFA, identificando sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, su impacto; posteriormente se formulan estrategias que permitan mejorar la gestión de la empresa.

La presente propuesta documental, representa para la empresa en estudio, el documento que dará inicio al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en la norma ISO 9001-2008, puesto que comprende la definición del direccionamiento estratégico, el mapa de procesos, la política de calidad, los objetivos de calidad y la caracterización de cada uno de los procesos y procedimientos de la empresa, con sus respectivos indicadores.

## **ABSTRACT**

This work has as main objective, DOCUMENTATION OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT AS ISO 9001-2008 STANDARD TECHNIQUE FOR THE COMPANY "HTUGO R JARAMILLO B". Based on the importance for the company to meet customer requirements in order to remain on the market, the best way is through the formalization of a system that defines the guidelines for the proper functioning of the company, so that to assess the company to do, and take steps to improve continuously and customer satisfaction. This will involve the analysis of the business through the development of the SWOT matrix, identifying their weaknesses, opportunities, threats and strengths, their impact, and subsequently formulated strategies to improve the management of the company.

This proposal document, represents for the company under study, the document will start the process of implementing the Quality Management System based on ISO 9001-2008, since it includes the definition of strategic direction, the map processes, quality policy, quality objectives and the characterization of each of the processes and procedures of the company and their respective indicators.

## CONTENIDO

INTRODUCCION .....	12
1. GENERALIDADES .....	13
1.1 TEMA.....	13
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.2.1 Planteamiento Del Problema.....	13
1.2.2 Formulación del Problema. ....	13
1.2.3 Sistematización del problema. ....	13
1.3 OBJETIVOS .....	13
1.3.1 Objetivo general. ....	14
1.3.2 Objetivos específicos. ....	14
1.4 JUSTIFICACION.....	14
1.5 METODOLOGIA.....	15
1.5.1 Enfoque de la Investigación:.....	15
1.5.2 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información .....	16
2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO .....	17
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	17
2.2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “HUGO R JARAMILLO B”, DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008. ....	18
3. PLANIFICACION ESTRATEGICA.....	20
3.1 MATRIZ PCI – PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA .....	21
3.2 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS – MEFI .....	22
3.3 MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDAD Y AMENAZA AMBIENTAL - POAM .....	23
3.4 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS – MEFE.....	24
3.5 MATRIZ DOFA .....	25
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....	29
4.1 MISIÓN.....	29
4.2 VISIÓN.....	29
4.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	29
4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	29
4.5 VALORES Y PRINCIPIOS .....	30
4.6 MAPA DE PROCESOS: EMPRESA “HUGO R JARAMILLO B” .....	31
5. CARACTERIZACION DE PROCESOS Y DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS .....	32
6. AUDITORIA.....	85

7. PLAN DE MEJORAMIENTO ..... 86  
CONCLUSIONES ..... 87  
RECOMENDACIONES ..... 88  
BIBLIOGRAFIA ..... 89  
ANEXOS..... 90

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Perfil de capacidad interna .....	21
Tabla 2: Matriz de evaluación de factores internos .....	22
Tabla 3: Matriz de perfil y oportunidad ambiental .....	23
Tabla 4: Matriz de evaluación de factores externos .....	24
Tabla 5: Análisis de debilidades y oportunidades .....	25
Tabla 6: Análisis de debilidades y amenazas .....	26
Tabla 7: Análisis de fortalezas y oportunidades .....	27
Tabla 8: Análisis de fortalezas y amenazas .....	28

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de procesos .....	31
Figura 2: Caracterización del proceso de Direccionamiento estratégico .....	32
Figura 3: Caracterización del proceso Gestión de calidad .....	38
Figura 4: Caracterización del proceso Gestión de recuperación de cartera y apoyo a la gestión de recaudo .....	49
Figura 5: Caracterización del proceso de Gestión compras .....	61
Figura 6: Caracterización del proceso Gestión de talento humano .....	64
Figura 7: Caracterización del proceso de Gestión Financiera .....	74
Figura 8: Caracterización del proceso Gestión de mantenimiento .....	81

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Lista de chequeo .....	91
ANEXO B: Formatos de calidad .....	100
ANEXO C: Matriz de indicadores de gestión .....	119

## INTRODUCCION

Tomando como punto de referencia el papel tan importante que hoy en día tiene la competitividad empresarial, siendo esta la característica que determina la capacidad que tiene la empresa para batallar en el mercado local y para buscar la manera de acceder a mercados externos. Con base en diferentes argumentos sustentados teóricamente, se ha logrado identificar que el factor de éxito que realmente determina la aceptación de bienes y servicios de la empresa por parte del consumidor, es la CALIDAD, razón por la cual hoy es posible medir y evaluar cada uno de los procesos que desarrollan las organizaciones, es decir desde el momento que inicia el proceso de conversión, hasta el momento en que el producto o servicio llega al consumidor final, detectando posibles anomalías que se presenten con el fin de mejorarlas.

Todo esto es posible mediante la implementación de sistemas de gestión de calidad. Por lo tanto las empresas que hoy en día quieren sobrevivir en el mercado y propiciar su crecimiento están obligadas a implementar sistemas de gestión de calidad, que les permita seguir siendo parte del mercado y expandirse en la medida en que sea posible.

Es necesario que cada empresa u organización busque su adaptación al mundo cambiante, lo cual va desde revisar su misión (razón de ser), hasta su visión y objetivos estratégicos para los siguientes años y a partir de esto, alinear todos los esfuerzos de la organización para caminar en la dirección deseada. Esto conlleva a generar prácticas directivas y generar propuestas para alinear y optimizar cada uno de los procesos, adecuar la estructura administrativa, sus procesos o la forma con que se relaciona con sus clientes y su mercado.

Durante el desarrollo del presente trabajo, se identifica la necesidad de documentar los procesos y procedimientos de la firma "Hugo R Jaramillo B", con base en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008, que le permitirá posteriormente implementar el Sistema de Gestión de Calidad y obtener su certificación. De esta manera la empresa direccionara su gestión hacia la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo, con base en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Dentro del trabajo se construye la interrelación de los procesos mediante un mapa de procesos, la caracterización de los procesos y procedimientos de la empresa, y toda la documentación que requiere el Sistema de Gestión de Calidad

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 TEMA

El presente trabajo en modalidad de diplomado, centra su estudio en:  
“La documentación del sistema integrado de gestión de calidad, según la norma técnica ISO 9001-2008 para la empresa HUGO R JARAMILLO B.”

### 1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION

**1.2.1 Planteamiento Del Problema.** La firma HUGO R JARAMILLO B, dedicada a la prestación de servicios de electricidad a la empresa CEDENAR E.S.P S.A, ha venido desarrollado los diferentes procesos de manera empírica, pero los requerimientos del cliente hoy en día exigen la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en la norma ISO 9001-2008, para la contratación de los servicios. Razón por la cual la empresa contratista tiene el propósito de iniciar con el levantamiento de toda la documentación requerida para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa no ha identificado los procesos necesarios para su funcionamiento, su interacción y secuencia, no ha definido su direccionamiento estratégico, política y objetivos de calidad, es decir, carece totalmente de los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001-2008.

**1.2.2 Formulación del Problema.** ¿La documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “HUGO R JARAMILLO B”, permitirá el mejoramiento de los servicios prestados y la satisfacción del cliente?

#### 1.2.3 Sistematización del problema.

- ¿Cómo describir la situación actual de los procesos organizacionales de la empresa “HUGO R JARAMILLO B”?
- ¿Qué estrategias deben formularse, para lograr la implementación del Sistema integrado de Gestión de Calidad en la empresa “HUGO R JARAMILLO B”?
- ¿Qué lineamientos son necesarios para implementar un Sistema de Gestión de Calidad?

### 1.3 OBJETIVOS

**1.3.1 Objetivo general.** Documentar los procesos y procedimientos para la implementación del sistema integrado de gestión de calidad, según la norma técnica colombiana ISO 9001-2008 en la empresa HUGO R JARAMILLO B.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Determinar un diagnóstico de la situación actual de la empresa HUGO R JARAMILLO B, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001-2008.
- Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa HUGO R JARAMILLO B.
- Definir estrategias encaminadas a mejorar el funcionamiento de la empresa.
- Elaborar la caracterización de los procesos y procedimientos de la empresa HUGO R JARAMILLO B, de conformidad con los requerimientos de la norma ISO 9001-2008
- Diseñar un programa y un plan de auditoria, que permita la identificación de no conformidades y la eliminación de no conformidades presentes y futuras en la empresa HUGO R JARAMILLO B.
- Diseñar un formato que permita la elaboración de un plan de mejoramiento, acorde con las necesidades identificadas en la auditoria de calidad ejecutada en la empresa HUGO R JARAMILLO B.

## **1.4 JUSTIFICACION**

La gestión de la calidad en las organizaciones no es una moda pasajera actual que mañana vaya a desaparecer, es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. La Calidad es el compromiso ético en la excelencia, ya que solo una empresa que se orienta en generar productos y servicios de calidad estará dispuesta a cumplirla. La excelencia se la logra al existir una unión o cooperación de directivos como de todo el personal de la organización con el fin de ofrecer buenos servicios con eficiencia de recursos, es decir que la calidad se la construye con el compromiso de todos en cada actividad, tarea y proceso que se realice en la empresa. Es por ello que se hace necesario centrar estudios en la implementación de procesos de gestión de calidad que promuevan la realización de cambios profundos y radicales en la forma de administrar y visualizar la organización, ya que la calidad no solo significa modificar o mejorar algo que en sus bases están mal planeado, sino encontrar la manera correcta de hacer el trabajo.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es hoy en día una estrategia, que permite que las empresas estandaricen sus procesos, con el objeto de brindar productos y servicios de calidad.

La empresa HUGO R JARAMILLO B, comprende la importancia de cumplir con los requerimientos del cliente, que cada vez es más exigente, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que para ello es fundamental garantizar todos los recursos que sean necesarios para diseñar, implementar, fortalecer y mantener dicho sistema; por lo tanto se ha tomado la decisión de iniciar con el diseño de la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos definidos en la norma técnica 9001-2008, buscando mejorar la manera como ha venido funcionando la empresa, mediante el diseño de cada proceso y procedimiento de la empresa paso a paso, tomando como punto de referencia la perspectiva de mejoramiento continuo, utilizando el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), diseñando los indicadores de cada procedimiento, y todos los documentos que se vayan generando a medida que se avanza en la documentación del sistema, de tal manera que se pueda medir y evaluar su desempeño, con el fin de proponer planes de mejoramiento en pro de la satisfacción del cliente, mediante la calidad de los servicios prestados. Son innumerables los beneficios que la empresa percibirá con la implementación del sistema de gestión de calidad, entre ellos: la organización del trabajo, la motivación y satisfacción del personal, la fidelidad de los clientes, y quizá la más importante, la empresa obtendrá una ventaja competitiva, que genera expectativas de crecimiento en el mercado.

## **1.5 METODOLOGIA**

### **1.5.1 Enfoque de la Investigación:**

**Tipo de Investigación.** La propuesta para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2008, en la empresa “HUGO R JARAMILLO B”; se desarrolla bajo la investigación de tipo: cualitativo-descriptivo. Puesto que se parte con la descripción detallada de: los procesos, procedimientos, la elaboración del manual de calidad, que comprende la definición de: alcance del Sistema de Gestión de Calidad, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, control de registros, control de documentos, exclusiones, responsabilidades.

**Método de Investigación.** En la realización del presente trabajo se ha utilizado la observación directa, para conocer el funcionamiento actual de la empresa; la matriz DOFA, para determinar las estrategias que se pueden generar para mejorar la gestión de la empresa y la lista de chequeo para determinar el grado de cumplimiento de la empresa con los requerimientos de la norma ISO 9001-2008.

## **1.5.2 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información**

### **Fuentes de Información Primaria:**

Observación directa.  
Entrevista.  
Registro fotográfico.  
Matriz DOFA.  
Lista de chequeo.

### **Fuentes de Información secundaria:**

Libros de administración de la calidad.  
Normas Técnicas de Calidad.  
Trabajos de grado referentes a la temática de gestión de calidad.  
Artículos relacionados con sistemas de gestión de calidad.

**1.5.3 Tratamiento de la Información.** La información obtenida mediante fuentes de información primaria y secundaria de la firma "HUGO R JARAMILLO B", será analizada, procesada y presentada mediante tablas, figuras y cuadros (matrices de planeación estratégica, mapa de procesos, caracterización de procesos, descripción de procedimientos, manuales, planes, instructivos). Toda la información será debidamente avalada por la autoridad responsable y documentada para evidenciar dicha información.

## 2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

### 2.1 RESEÑA HISTÓRICA.

La empresa nace en el año 2007, por la iniciativa de quien es su representante legal, el Ingeniero Electricista, Hugo Rodolfo Jaramillo Bravo, con el fin de brindar servicios electricistas, mediante la contratación por parte de personas naturales y jurídicas. En sus inicios, la empresa empezó con el desarrollo de contratos pequeños en el sector público y privado, tales como: pequeñas instalaciones eléctricas de parques, aulas escolares y coliseos; posteriormente, se presenta la oportunidad de trabajar con la empresa de servicios públicos de Nariño, CEDENAR S.A E.S.P, mediante la contratación, específicamente el negocio de Comercialización, a cargo de la división de cartera y mercadeo, requirió generar un proceso llamado Gestión recuperación de cartera. Teniendo en cuenta la complejidad de la estructura de la empresa, CEDENAR, adopto la decisión de desarrollar estos procesos mediante la contratación de una empresa privada, que tenga la capacidad de brindar estos servicios; la Empresa “**HUGO R JARAMILLO B**”, trabaja desde el año 2010 en el desarrollo de este contrato, cuyo objeto ha sido la suspensión, reconexión del servicio de energía y seguimiento a usuarios en mora, para la recuperación de cartera. La empresa demostró en primer lugar cumplir con los requisitos exigidos por el concurso, y en segundo lugar demostró tener mayor capacidad para poder ejecutar el contrato de manera óptima.

Actualmente la empresa cuenta con 10 colaboradores, que son:

- Gerente
- Supervisor del Contrato
- Gestor de Cartera
- Auxiliar Administrativa
- Técnicos Electricistas (3)
- Auxiliares Electricistas (3)

Los nueve colaboradores, se encuentran, bajo la autoridad del Gerente, quien desarrolla un estilo de dirección democrático, generando confianza a cada colaborador para el cumplimiento de sus funciones, permitiendo que las decisiones complejas se tomen en equipo, mediante reuniones frecuentes, en las cuales busca la participación del personal y brindando retroalimentación constantemente sobre el funcionamiento actual de la empresa.

## **2.2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “HUGO R JARAMILLO B”, DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008.**

Tomando como punto de referencia, el propósito de realizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2008, para la empresa “**HUGO R JARAMILLO B**”, se evalúa el nivel de cumplimiento existente frente a los requisitos de dicha norma, mediante la utilización de la lista de chequeo. Después de haber aplicado este instrumento, se recopiló y analizó los resultados obtenidos, arrojando las siguientes conclusiones:

- La organización no tiene establecido, documentado ni implantado un Sistema de Gestión de Calidad. No se han establecido los procesos para su implementación.
- La empresa no cuenta con la documentación requerida para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- La organización no cuenta con la caracterización de sus procesos, la interacción e interrelación de los mismos.
- No existen indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos, que permita tomar acciones es aras de buscar el mejoramiento continuo.
- La dirección es consciente de los beneficios que se obtienen con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, además este es un requisito por parte del cliente para seguir contratando la prestación de los servicios, por lo tanto muestra un alto grado de interés y compromiso con el inicio de este proceso.
- La empresa no ha definido un enfoque hacia el cliente, que permita conocer sus expectativas y necesidades, de tal manera que se cumpla con sus requerimientos de manera excelente.
- La empresa no ha definido una política de calidad, que dirija la adecuada prestación de los servicios.
- La empresa no ha establecido los objetivos de calidad.
- La empresa cuenta con el personal necesario para la prestación de los servicios, aunque escasamente cumple con los requisitos de cada cargo, con respecto a formación y experiencia. Además no se han definido manuales de funciones que den a conocer el grado de responsabilidad y autoridad a cada colaborador.
- La organización cuenta con las instalaciones apropiadas para su adecuado funcionamiento, equipo de oficina y herramientas de trabajo en óptimas condiciones.
- la comunicación con el cliente, en cuanto a la prestación del servicio es permanente, pero hace falta llevar a cabo establecer mecanismos que permitan medir la satisfacción del cliente, con respecto a los servicios prestados.

Teniendo en cuenta estas conclusiones, cabe mencionar que, en general las condiciones de la empresa, se muestran favorables para dar inicio al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con la norma ISO 9001-2008, puesto que el primer paso es reconocer la importancia y los beneficios de desarrollar este proceso, el compromiso y la disposición por parte de la dirección. Por lo tanto se procede a dar el siguiente paso que es la sensibilización del personal, lo cual es de gran importancia, porque su participación es vital para el levantamiento de información, que permitirá ir documentando el direccionamiento estratégico, la política, objetivos de calidad, manual de calidad y la caracterización de cada uno de los procesos y procedimientos que permiten el funcionamiento de la empresa.

### 3. PLANIFICACION ESTRATEGICA

Con el objeto de dar a conocer la situación actual de la empresa, con respecto a su capacidad para desarrollar los servicios que brinda, se procede a realizar un diagnóstico estratégico, mediante el cual se presenta la descripción de cada uno de los factores, tanto internos, como a nivel externo, que interactúan en el funcionamiento de la empresa, y su impacto; mediante la aplicación de las siguientes matrices de planeación estratégica:

- Perfil de capacidad interna
- Matriz de evaluación de factores internos
- Matriz de perfil de oportunidad y amenaza ambiental
- Matriz de evaluación de factores externos
- Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

Finalmente se procede a realizar el cruce de variables, con el objeto de identificar las diferentes estrategias, para que estas permitan trazar un plan a ejecutar en el corto y mediano plazo, con el fin de mejorar la gestión de la empresa, enfocando los esfuerzos del personal hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

### 3.1 MATRIZ PCI – PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA

**Tabla 1: Perfil de capacidad interna**

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDADES		IMPACTO	
	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR
<b>CAPACIDAD GERENCIAL Y ORGANIZACIONAL</b>						
Instalaciones apropiadas	X				X	
Administración del presupuesto		X			X	
Estructura organizacional				X		X
Comunicación interna			X			X
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios				X		X
Profesionalismo de la dirección.	X				X	
Conocimiento de la empresa y del negocio	X				X	
<b>CAPACIDAD COMPETITIVA Y DE MERCADOS</b>						
Posicionamiento en el sector				X		X
Desarrollo de nuevos servicios			X		X	
Evaluación y programas de servicio al cliente		X			X	
Conocimiento del cliente	X				X	
<b>CAPACIDAD FINANCIERA</b>						
Capacidad de inversión en nuevos proyectos				X		X
Capacidad de obtención de crédito		X				X
Nivel de endeudamiento	X				X	
Nivel de rentabilidad					X	
<b>CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO</b>						
Selección de personal				X	X	
Manuales de funciones y procedimientos			X			X
Sistema de compensación e incentivos			X		X	
Desarrollo de programas de formación y capacitación			X		X	
Satisfacción del personal por la remuneración salarial.	X				X	
Clima organizacional				X	X	
Rotación de personal			X		X	
Sentido de pertenencia por			X			X

parte del personal		
Nivel de escolaridad, profesionalismo y experiencia del personal	X	X
Desarrollo de programa de inducción	X	X

### 3.2 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS – MEFI

**Tabla 2: Matriz de evaluación de factores internos**

FACTORES INTERNOS CLAVES	POND	CALIF	RESULTADO PONDERADO
Instalaciones apropiadas	0.05	3	0.15
Administración del presupuesto	0.04	3	0.12
Comunicación interna	0.05	2	0.10
Profesionalismo de la dirección.	0.07	4	0.28
Conocimiento de la empresa y del negocio	0.07	4	0.28
Desarrollo de nuevos servicios	0.06	2	0.12
Evaluación y programas de servicio al cliente	0.06	3	0.18
Conocimiento del cliente	0.06	4	0.20
Nivel de endeudamiento	0.03	3	0.09
Selección de personal	0.03	2	0.06
Manuales de funciones y procedimientos	0.06	2	0.12
Sistema de compensación e incentivos	0.04	2	0.08
Desarrollo de programas de formación y capacitación	0.045	2	0.09
Satisfacción del personal por la remuneración salarial.	0.05	4	0.20
Clima organizacional	0.05	2	0.10
Rotación de personal	0.045	2	0.09
Sentido de pertenencia por parte del personal	0.06	2	0.12
Nivel de escolaridad, profesionalismo y	0.07	2	0.14

experiencia del personal			
Desarrollo de programa de inducción	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.64</b>

### 3.3 MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDAD Y AMENAZA AMBIENTAL - POAM

**Tabla 3: Matriz de perfil y oportunidad ambiental**

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTO	
	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR
<b>ENTORNO ECONOMICO</b>						
Disponibilidad de crédito		X				X
Apertura económica y reconversión industrial		X				X
<b>ENTORNO POLITICO</b>						
Situación política del país				X		X
<b>ENTORNO SOCIAL, DEMOGRAFICO Y CULTURAL</b>						
Crecimiento de la población.	X				X	
Nivel creciente de exigencias por parte del cliente	X				X	
Actitud frente a los servicios que la empresa presta			X		X	
Presencia de los grupos al margen de la ley			X		X	
<b>ENTORNO TECNOLOGICO</b>						
Tecnología básica de la empresa		X				X
Cambio tecnológico futuro		X				X
Capacidad tecnológica de la competencia			X			X
<b>ENTORNO COMPETITIVO</b>						
Disponibilidad de fuerza laboral	X					X
Amplio portafolio de proveedores	X				X	
Clientes del sector	X				X	
Estrategias de la competencia			X		X	
<b>ENTORNO AMBIENTAL</b>						

Desastres naturales			X		X	
Estado del tiempo			X		X	

### 3.4 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS – MEFE

**Tabla 4: Matriz de evaluación de factores externos**

FACTORES EXTERNOS CLAVES	POND	CALIF	RESULTADO PONDERADO
Crecimiento de la población.	0.08	4	0.24
Nivel creciente de exigencias por parte del cliente	0.13	4	0.52
Actitud frente a los servicios que la empresa presta	0.09	2	0.18
Presencia de los grupos al margen de la ley	0.06	2	0.12
Capacidad tecnológica de la competencia	0.07	2	0.14
Disponibilidad de fuerza laboral	0.06	3	0.18
Amplio portafolio de proveedores	0.08	4	0.32
Clientes del sector	0.12	4	0.48
Estrategias de la competencia	0.08	2	0.16
Desastres naturales	0.06	2	0.12
Estado del tiempo	0.06	2	0.12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.58</b>

Después de haber realizado el cálculo de las matrices de evaluación, se obtienen los siguientes resultados:

A través del cálculo de la matriz **MEFI**, se han identificado los diferentes factores internos claves de la empresa, clasificados en fortalezas y debilidades. La suma de sus ponderados arroja un resultado de 2.64 (superior a 2.5), lo cual indica que la empresa presenta un balance favorable a nivel interno, es decir que entre los factores de éxito identificados, sus fortalezas predominan, por lo cual la empresa debe aprovecharlas de mejor manera, para contrarrestar las debilidades y afrontar los factores externos, que amenazan la supervivencia de la empresa, con el fin de que los resultados se vean reflejados en el mejoramiento de las actividades desarrolladas, así como también en el desempeño individual del personal y la satisfacción del cliente.

Mediante el cálculo de la matriz **MEFE**, se han identificado los diferentes factores externos claves de la empresa, que constituyen sus oportunidades y amenazas a las cuales se ve enfrentada la empresa. La suma de sus ponderados arroja un resultado de 2.58 ( aparentemente superior a 2.5), lo cual indica que la empresa presenta un balance muy equilibrado a nivel externo, es decir que entre los factores de éxito identificados, sus oportunidades al parecer, predominan frente a las amenazas del entorno, pero se corre el riesgo de que si no se toman las medidas necesarias para afrontar estos factores negativos, se afecte la supervivencia de la empresa, por lo cual la empresa debe aprovechar de mejor manera posible las oportunidades que el entorno le ofrece, para desarrollar estrategias efectivas encaminadas a contrarrestar las amenazas y al fortalecimiento de la capacidad externa e interna de la empresa, de tal manera que los resultados obtenidos, enriquezcan el funcionamiento de la empresa.

### 3.5 MATRIZ DOFA

#### ESTRATEGIAS DO

**Tabla 5: Análisis de debilidades y oportunidades**

DEBILIDADES (D)	OPORTUNIDADES (O)
(D1) - Rotación de personal.	(O1) - Crecimiento de la población.
(D2) - Definición de manuales de funciones y procedimientos.	(O2) - Nivel creciente de exigencias por parte del cliente.
(D3) - Nivel de escolaridad, profesionalismo y experiencia del personal.	(O3) - Disponibilidad de fuerza laboral.
(D4) - Desarrollo de programas de formación y capacitación.	(O4) - Amplio portafolio de proveedores.
(D5) - Desarrollo de programas de inducción.	(O5) - Clientes del sector
(D6) - Escaso sentido de pertenencia.	
(D7) - Selección de personal.	
(D8) - Sistema de compensación e incentivos.	
(D9) - Clima organizacional.	
(D10) - Desarrollo de nuevos servicios.	
(D11) - Comunicación interna.	
<b>ESTRATEGIAS</b>	

<b>(D2, D5, D7, O3, O5)</b> Diseñar los manuales de funciones y de procedimientos, con el fin de que estos sean elementos de soporte en los procesos de reclutamiento y selección del personal, garantizando que los colaboradores que ingresen a la empresa, cumplan con los requerimientos de cada cargo y a su vez estos se familiaricen con la naturaleza del cargo a desempeñar y sus respectivas funciones.
<b>(D3, D4, O2, O5)</b> Fortalecer el grado de conocimiento y las competencias laborales con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores, mediante el diseño de un plan de capacitación, con el apoyo de la ARP, que brindan capacitaciones a sus afiliados, de acuerdo a la actividad económica que la empresa desarrolla.
<b>(D6, D8, D9, O2, O3)</b> Establecer mecanismos de reconocimiento al desempeño del personal, a través de un sistema de compensación e incentivos, que motiven y mejoren el desempeño del personal, el clima organizacional, el sentido de pertenencia por parte del personal y por ende que propicie la obtención de mejores resultados en el funcionamiento de la empresa.

## ESTRATEGIAS DA

**Tabla 6: Análisis de debilidades y amenazas**

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<b>(D1)</b> - Rotación de personal.	<b>(A1)</b> - Actitud de la población frente a los servicios que presta la empresa, que impiden la ejecución de las actividades.
<b>(D2)</b> - Definición de manuales de funciones y procedimientos.	<b>(A2)</b> - Presencia de grupos al margen de la ley en los municipios en los cuales la empresa presta sus servicios.
<b>(D3)</b> - Nivel de escolaridad, profesionalismo y experiencia del personal.	<b>(A3)</b> - Desastres naturales que impiden el acceso a los municipios.
<b>(D4)</b> - Desarrollo de programas de formación y capacitación.	<b>(A4)</b> - Estado del tiempo, que impide la ejecución de las actividades de suspensión y/o reconexión.
<b>(D5)</b> - Desarrollo de programas de inducción.	<b>(A5)</b> - Estrategias de la competencia.
<b>(D6)</b> - Escaso sentido de pertenencia.	<b>(A6)</b> - Capacidad tecnológica de la competencia.
<b>(D7)</b> - Selección de personal.	
<b>(D8)</b> - Sistema de compensación e incentivos.	

(D9) - Clima organizacional.	
(D10) - Desarrollo de nuevos servicios.	
(D11) - Comunicación interna.	
<b>ESTRATEGIAS</b>	
<p>(D6, D11, A1, A3, A4) Diseñar un plan de comunicación interna y externa, dando lugar a la participación del personal, para fortalecer las relaciones interpersonales, generar sentido de pertenencia en los colaboradores, al hacerlos parte de las decisiones que se deban tomar y mejorar el grado de cumplimiento en la ejecución de las actividades, diseñando una serie de acciones a realizar, cuando se presenten situaciones que dificulten la ejecución de las actividades.</p>	
<p>(D4, D6, A1) Elaborar un plan de capacitación relacionado con la atención al cliente, con el fin de encontrar la manera adecuada de llegar a los usuarios de CEDENAR, para evitar que estos reaccionen de manera agresiva, con el personal de la empresa, dificultando la ejecución de las actividades.</p>	

## ESTRATEGIAS FO

**Tabla 7: Análisis de fortalezas y oportunidades**

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
(F1) - Instalaciones apropiadas.	(O1) - Crecimiento de la población.
(F2) - Administración del presupuesto.	(O2) - Nivel creciente de exigencias por parte del cliente.
(F3) - Profesionalismo de la dirección.	(O3) - Disponibilidad de fuerza laboral.
(F4) - Evaluación y programas del servicio al cliente.	(O4) - Amplio portafolio de proveedores.
(F5) - Conocimiento del cliente.	(O5) - Clientes del sector
(F6) - Conocimiento de la empresa y del negocio.	
(F7) - Nivel de endeudamiento.	
(F8) - Satisfacción del personal, respecto a los beneficios salariales que perciben de la empresa.	
<b>ESTRATEGIAS</b>	
(F1, F3, F4, F6, O1, O5) Desarrollar nuevos servicios, aprovechando la amplia	

gama de servicios que CEDENAR y otras personas naturales y jurídicas, requiere ejecutar mediante empresas contratistas, realizando el diseño y la documentación de procesos diferentes a los que ejecuta en el desarrollo del contrato actual.

## ESTRATEGIAS FA

**Tabla 8: Análisis de fortalezas y amenazas**

FORTALEZAS (F)	AMENAZAS (A)
(F1) - Instalaciones apropiadas.	(A1) - Actitud de la población frente a los servicios que presta la empresa, que impiden la ejecución de las actividades.
(F2) - Administración del presupuesto.	(A2) - Presencia de grupos al margen de la ley en los municipios en los cuales la empresa presta sus servicios.
(F3) - Profesionalismo de la dirección.	(A3) - Desastres naturales que impiden el acceso a los municipios.
(F4) - Evaluación y programas del servicio al cliente.	(A4) - Estado del tiempo, que impide la ejecución de las actividades de suspensión y/o reconexión.
(F5) - Conocimiento del cliente.	(A5) - Estrategias de la competencia.
(F6) - Conocimiento de la empresa y del negocio.	(A6) - Capacidad tecnológica de la competencia.
(F7) - Nivel de endeudamiento.	(A7) - Alto grado de exigencia del cliente.
(F8) - Satisfacción del personal, respecto a los beneficios salariales que perciben de la empresa.	
<b>ESTRATEGIAS</b>	
(F3, F4, F5, F6, A5, A7) Identificar los requisitos del cliente, mediante mecanismos de recolección de información, como entrevistas, encuestas; para determinar acciones encaminadas al cumplimiento de los mismos, con el fin de lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente.	

## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **4.1 MISIÓN**

“HUGO R JARAMILLO B”, es una empresa privada, dedicada a la prestación de servicios electricistas, a personas naturales y jurídicas, en condiciones de calidad y eficiencia, contando con talento humano competente, fundamentado en los principios y valores corporativos, en pro de la satisfacción del cliente interno y externo.

### **4.2 VISIÓN**

A 2015 la empresa “HUGO R JARAMILLO B”, busca posesionarse como la empresa líder en la prestación de servicios electricistas a nivel departamental, brindando al cliente un servicio profesional, eficiente y confiable, que responda a sus requerimientos.

### **4.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La empresa “HUGO R JARAMILLO B”, está comprometida con la calidad y el cumplimiento en la prestación de servicios electricistas, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, de manera oportuna confiable y segura, para lo cual contamos con un talento humano competente, capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de la empresa.

### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, a través del cumplimiento de sus requerimientos en la prestación de los servicios, disminuyendo el indicador de quejas y reclamos.
- Incrementar los niveles de gestión orientado hacia el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.
- Capacitar al personal, de tal manera que pueda adquirir la competencia necesaria, a fin de responder favorablemente a los cambios que se puedan

presentar en el desarrollo de cada proceso y procedimiento de la empresa, de acuerdo con la perspectiva de mejoramiento continuo.

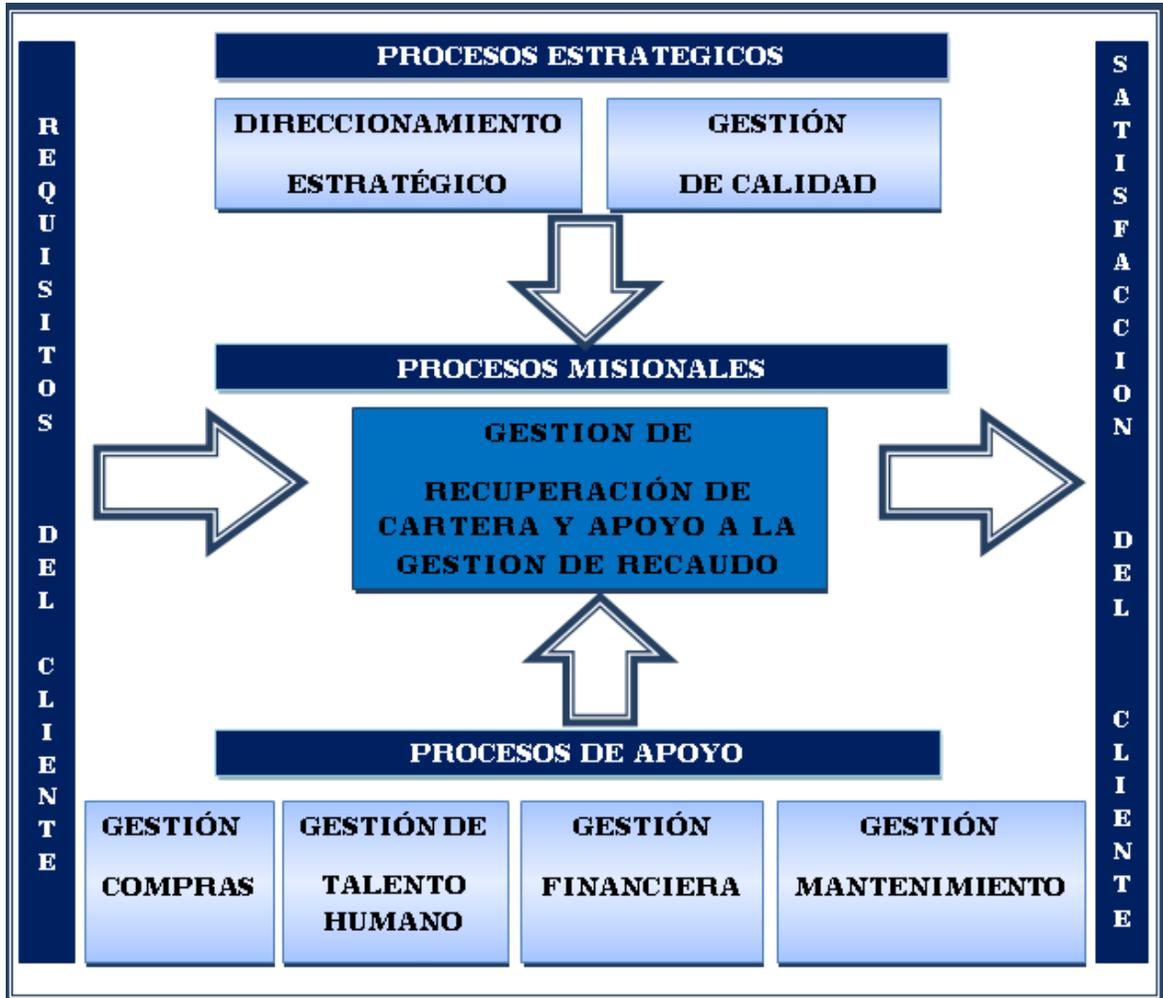
- Disminuir la cantidad de servicios no conformes, tomando las acciones pertinentes para ello.

#### 4.5 VALORES Y PRINCIPIOS

- **Responsabilidad.** Representa el grado de cumplimiento de las labores encomendadas a cada colaborador de la empresa, en relación a los servicios que se prestan, respondiendo satisfactoriamente a los objetivos y metas establecidas.
- **Respeto.** Brindar un trato cordial, digno y equitativo a los grupos de interés que interactúan con la empresa, que fortalezca los procesos de comunicación y el clima laboral.
- **Trabajo en equipo.** La capacidad de compartir ideas, criterios, puntos de vista y habilidades, que permiten trabajar en conjunto para la consecución de los objetivos organizacionales.
- **Compromiso.** Adquirir sentido de pertenencia con el direccionamiento estratégico de la empresa, de tal manera que se evidencie en la calidad de los servicios que se prestan al cliente.
- **Oportunidad.** Prestar los servicios de manera óptima, con las condiciones solicitadas y en el tiempo establecido, de tal manera que disminuyan los tiempos de respuesta a los requerimientos del cliente.
- **Compromiso del personal.** Consiste en la participación del personal en la definición y evaluación de los procesos de la empresa, así como también en el establecimiento de los objetivos, de acuerdo a su conocimiento y experiencia.
- **Enfoque al cliente.** Consiste en la satisfacción de las necesidades y requerimientos del cliente, sobrepasando sus expectativas, mediante la prestación de un servicio confiable, oportuno y de calidad.
- **Mejoramiento continuo.** Es la permanente búsqueda de la excelencia en los servicios que la empresa presta. El mejoramiento continuo, permite evaluar cada proceso y procedimiento que se lleva a cabo en la empresa, a fin de emprender acciones tendientes a eliminar o modificar aquellos que no generen valor.

#### 4.6 MAPA DE PROCESOS: EMPRESA “HUGO R JARAMILLO B”

Figura 1: Mapa de procesos

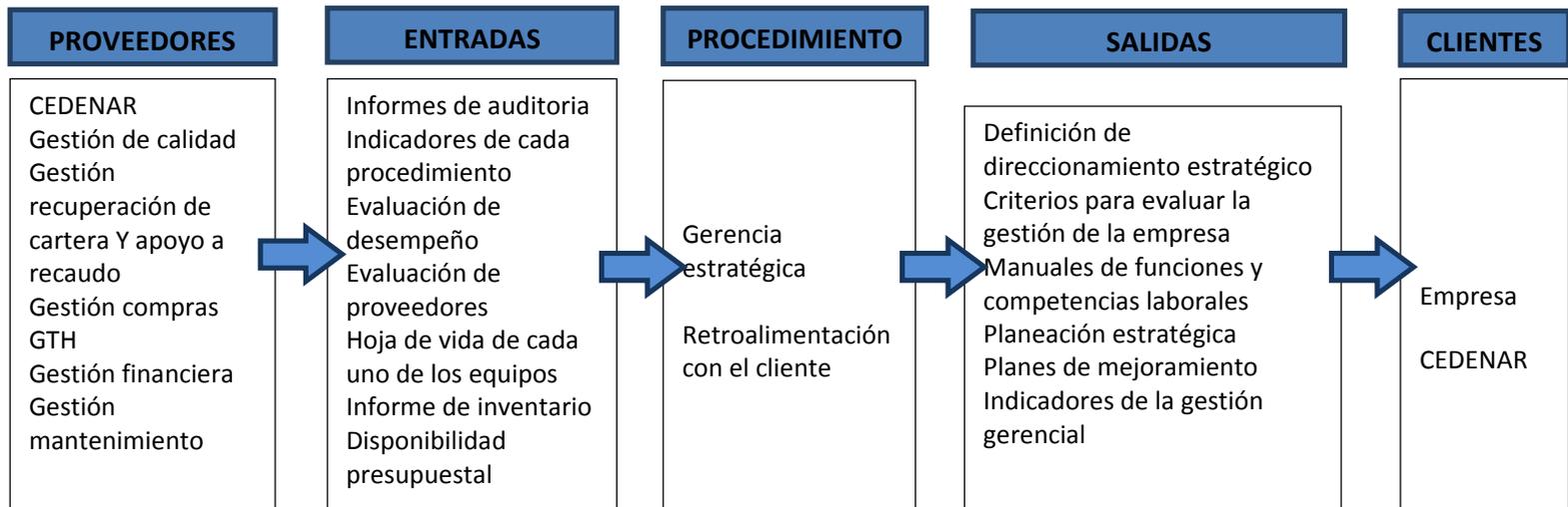


## 5. CARACTERIZACION DE PROCESOS Y DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

**Figura 2: Caracterización del proceso de Direccionamiento estratégico**

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: DE-CR-01
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Versión: 01   Página: 1 de 2

<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar la gestión gerencial, para asegurar la toma de decisiones efectivas, y el cumplimiento de las metas establecidas.
<b>ALCANCE:</b>	Procesos estratégicos, misionales y de apoyo
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Computadores. Talento humano. Recursos financieros. Recursos administrativos. Instalaciones.	Cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas de la empresa. Cumplimiento de los requisitos del SGC. Cumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales.	Normatividad legal y tributaria.	Reglamentos internos. Procedimientos del direccionamiento estratégico. Código de ética de los técnicos electricistas.	Direccionamiento estratégico. Planeación estratégica. Operativización de estrategias. Informes de seguimiento. Requerimientos del cliente. Encuesta de satisfacción del cliente. Solicitud de acciones.	Encuesta de satisfacción del cliente. Auditoria interna. Indicadores.

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: DE-PR-GE-01	
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: GERENCIA ESTRATEGICA</b>	Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Implementar la planeación estratégica, como una herramienta esencial para que la empresa, diseñe planes estratégicos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**ALCANCE:** Desde la documentación del direccionamiento y el plan estratégico hasta la evaluación de los mismos.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Definir direccionamiento estratégico	<b>P</b>	Establecer la misión, visión, objetivos, metas, valores corporativos, que permitan direccionar el funcionamiento de la empresa, dando lugar a la participación del personal.	Gerente	
Establecer perfiles de cargos	<b>P</b>	Establecer el diseño de los perfiles de cada cargo, que se requiere en la empresa, y los manuales de funciones y competencias laborales, para los mismos, de tal manera que se describa el nivel de responsabilidad, autoridad y autonomía para desarrollar las funciones, encaminadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales por parte de cada miembro de la organización.	Gerente	
Diseñar planeación estratégica	<b>P</b>	Realizar la planeación estratégica, con base en la construcción de las matrices: perfil de capacidad interna, perfil de oportunidades y amenazas del medio ambiente, la matriz de evaluación de factores internos y externos, la definición de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa, con el fin de formular estrategias para aprovechar los factores favorables y contrarrestar los negativos.	Gerente	

Operativizar las estrategias	<b>P</b>	Definir los objetivos y metas encaminadas al cumplimiento de cada estrategia.	Gerente	Plan estratégico
Comunicar al personal	<b>H</b>	Comunicar al personal el direccionamiento estratégico definido y la operativización de las estrategias.	Gerente	
Realizar informe	<b>H</b>	Cada miembro de la empresa, debe realizar un informe semanal de su desempeño en relación al cumplimiento de metas.	Personal de la empresa	Informe de seguimiento
Verificar cumplimiento de metas	<b>V</b>	El gerente de la empresa, convoca una reunión semanalmente, con el fin de evaluar el cumplimiento de las metas, relacionadas con la gestión de la empresa, de tal manera que permita tomar las acciones pertinentes a la situación presentada.	Gerente	
Solicitar acciones	<b>A</b>	Solicitar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Gerente	Formato GC-FR-SA-06

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: DE-PR-RC-02	
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requerimientos, en cada una de las actividades que la empresa desarrolle.

**ALCANCE:** Inicia con la definición de los requerimientos del cliente, hasta las acciones tomadas para su cumplimiento.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Definir mecanismos para identificar los requerimientos del cliente	<b>P</b>	Definir mecanismos que permitan identificar los requerimientos y el grado de satisfacción del cliente, mediante los servicios que presta la empresa, con el fin de que esta información sea utilizada para realizar acciones enmarcadas en los requerimientos del cliente.	Gerente	Formato de identificación de requerimientos del cliente Formato encuesta de satisfacción del cliente
Aplicar instrumentos	<b>H</b>	Se procede a aplicar los instrumentos definidos para conocer los requerimientos y la satisfacción del cliente.	Gerente	
Comunicar al personal	<b>H</b>	Dar a conocer al personal, los resultados obtenidos, en cuanto a las expectativas del cliente, que la empresa debe satisfacer.	Gerente	
Diseño de estrategias	<b>P</b>	Cada miembro de la empresa, analiza los resultados y da a conocer sus aportes para el diseño de estrategias, en pro de la satisfacción del cliente.	Gerente	
Ejecución de las estrategias	<b>H</b>	Desarrollar las acciones encaminadas al cumplimiento de las estrategias establecidas.	Gerente	

Evaluar el cumplimiento de las estrategias	V	El gerente y el supervisor convocan reuniones periódicas, con la finalidad de evaluar la manera como se han desarrollado las actividades, y el impacto que han generado en el cliente.	Gerente y Supervisor	
Solicitar acciones	A	Solicitar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Gerente	Formato solicitud de acciones

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

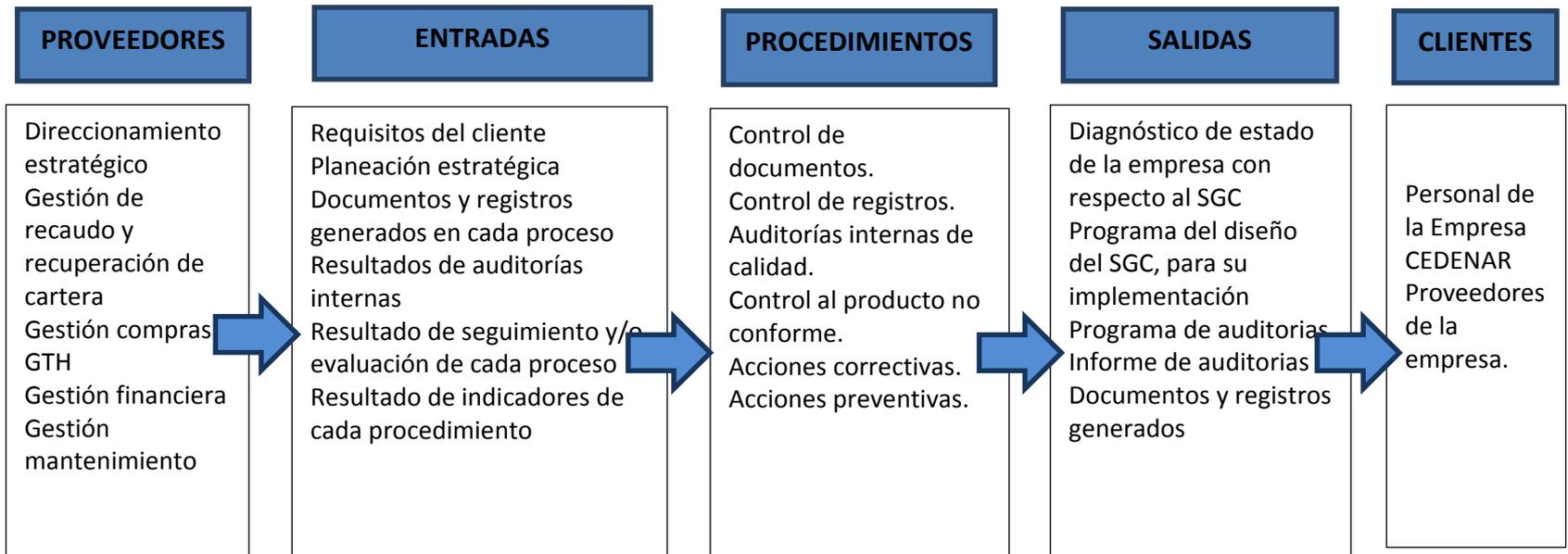
**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**Figura 3: Caracterización del proceso Gestión de calidad**

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-CR-01	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
			Fecha: 16/04/2012	

OBJETIVO:	Diseñar el sistema de gestión de calidad, de conformidad con la norma ISO 9001-2008, para su implementación
ALCANCE:	Desde la identificación de la necesidad de implementación del SGC, hasta su implementación
RESPONSABLE:	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
<p>Talento humano.</p> <p>Equipos de cómputo.</p> <p>Recursos financieros.</p> <p>Recursos administrativos.</p> <p>Instalaciones.</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos del SGC, bajo la norma ISO 9001-2008.</p> <p>Cumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales.</p>	<p>Norma ISO 9001-2008.</p>	<p>Reglamento interno de trabajo.</p> <p>Manual de calidad.</p> <p>Conformación de equipo de calidad.</p>	<p>Manual de calidad.</p> <p>Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos.</p> <p>Documentos creados.</p> <p>Registros generados.</p> <p>Programa de auditoria.</p> <p>Plan de auditoria.</p> <p>Informe de auditoría.</p> <p>Solicitud de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Identificación y tratamiento de no conformes.</p> <p>Plan para la implementación de acciones correctivas.</p> <p>Plan para la implementación de acciones preventivas.</p>	<p>Auditoria interna de calidad.</p> <p>Indicadores de cada procedimiento.</p> <p>Listado maestro de documentos internos.</p> <p>Listado maestro de documentos externos.</p> <p>Listado maestro de registros.</p>

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-PR-CD-01	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Elaborar e implementar el procedimiento para el control de documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa **HUGO R JARAMILLO B**, con el fin de que la información y las evidencias estén disponibles en todo momento, sirviendo de apoyo en la toma de decisiones

**ALCANCE:** Desde la necesidad de creación del documento, hasta su elaboración, implementación, distribución y conservación, para asegurar su permanencia y control

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar la necesidad de crear, modificar o eliminar el documento	<b>P</b>	Se identifica la necesidad de crear, modificar o eliminar el documento, de acuerdo al funcionamiento de los procesos y procedimientos de la empresa	Coordinador SGC	
Solicitar la creación, modificación o eliminación del documento	<b>H</b>	Se solicita la creación, modificación o eliminación del documento, presentando un modelo del mismo	Coordinador SGC	Formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos. Código: GC-FR-SD-01
Revisar y aprobar el documento	<b>V</b>	Se revisa el contenido del documento, para determinar su adecuación de acuerdo con el cumplimiento de requisitos de la guía para la elaboración y control de documentos del SGC, y se determina su aprobación	Coordinador SGC	
Crear, modificar o eliminar el documento	<b>H</b>	Crear, modificar, o eliminar el documento, según sea el caso, e incluirlo en el listado maestro de documentos	Coordinador SGC	Documentos creados, modificados o eliminados. Listado maestro de

				documentos internos, Código: GC-FR-LD-02
Distribuir el documento	<b>H</b>	Según sea necesario, se distribuye el documento generado		
Almacenar el documento	<b>H</b>	Almacenar el documento en el archivo que corresponda	Coordinador SGC	
Identificación de documentos externos	<b>H</b>	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución, e incluirlos en el listado maestro de documentos externos	Coordinador SGC	Documentos externos. Listado maestro de documentos externos, Código: GC-FR-CDE-03
Revisar los documentos	<b>V</b>	Revisar la adecuación y pertinencia de los documentos	Coordinador SGC	
Realizar actualización de documentos	<b>A</b>	Actualizar los documentos cuando sea pertinente y reportar los cambios que se deben realizar	Coordinador SGC	Documentos actualizados
Evitar el uso de documentos obsoletos	<b>A</b>	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificarlos y almacenarlos	Coordinador SGC	

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-PR-CR-02	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Controlar los registros generados por los procesos de la firma **HUGO R JARAMILLO B**, en la implementación del sistema de Gestión de Calidad

**ALCANCE:** Desde la identificación del registro, hasta el almacenamiento y disposición del mismo

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar condiciones de los registros del SGC	<b>P</b>	Definir las características, almacenamiento, protección, y tiempos de retención de los registros que se generen en los diferentes procesos	Coordinador SGC	
Identificar el registro	<b>H</b>	De acuerdo con la guía para la elaboración de documentos del SGC, se identifica y diligencia el listado maestro de registros	Coordinador SGC	Listado maestro de registros. Código: GC-FR-LR-04
Diligenciar los registros	<b>H</b>	A medida que se vayan generando los registros, de acuerdo a las actividades que se realicen en los procesos de la empresa diariamente, estos se deben diligenciar como evidencia del quehacer de la empresa	Todo el personal	Registros generados
Almacenar los registros	<b>H</b>	Almacenar los registros, de tal manera que se asegure su protección y disponibilidad. El medio de almacenamiento puede ser digital o impreso y los registros deben conservarse legibles, fácilmente identificables, y recuperables, en una unidad de almacenamiento debidamente identificada	Coordinador SGC	

Actualizar el listado maestro de registros	<b>H</b>	Cuando se requiera modificar el listado maestro de registros, este se debe actualizar	Coordinador SGC	Listado maestro de registros actualizado
Realizar la disposición final del registro	<b>V-A</b>	Teniendo en cuenta la periodicidad de retención de los registros, estipulados en el listado maestro de registros, se debe realizar la disposición final de los mismos	Coordinador SGC	

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-PR-AC-03	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Verificar la conformidad de los procesos y procedimientos implementados en la empresa, con las disposiciones de la norma ISO 9001-2008

**ALCANCE:** La auditoría interna de calidad aplica a todos los procesos y procedimientos definidos en la empresa

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Elaborar el programa de auditoria	<b>P</b>	De acuerdo al plan de implementación del SGC, se elabora el programa de la auditoria	Coordinador SGC	Programa de auditoria, Código: GC-FR-PRA-07
Verificar y aprobar el programa de auditoria	<b>P</b>	Se verifica la pertinencia del contenido y las fechas del programa, para su aprobación, de no ser adecuado, se devuelve para hacer los ajustes necesarios y se aprueba	Gerente	
Seleccionar equipo auditor	<b>P</b>	Con base en el listado de auditores, se elige al equipo auditor y al auditor líder	Gerente	
Elaborar plan de auditoria	<b>P</b>	Se diseña el plan de auditoria, tomando como punto de referencia el programa	Equipo auditor	Plan de auditoria, Código: GC-FR-PLA-08
Verificar y aprobar plan de auditoria	<b>H</b>	Se verifica el contenido del plan, teniendo en cuenta la congruencia con el programa, para ser aprobado, de ser necesario se devuelve para realizar los ajustes necesarios y se aprueba	Equipo auditor	
Comunicar a los auditados	<b>H</b>	Enviar el plan de auditoria al líder del proceso, ocho días antes de la fecha programada para iniciar la auditoria	Líder del equipo auditor	

Ejecución de la auditoria	<b>H</b>	Puesta en marcha del programa y plan de auditoria	Equipo auditor	
Recopilar y verificar información	<b>V</b>	De acuerdo con lo establecido en el plan de auditoria, se recolecta la información, mediante la aplicación de técnicas de auditoria (entrevistas, verificación de documentos y registros)	Equipo auditor	Lista de verificación. Código: GC-FR-LV-09
Preparar y elaborar informe de auditoria	<b>H</b>	Se evalúa la información obtenida frente a los criterios establecidos, se identifican hallazgos, que se plasman en el informe de auditoria	Equipo auditor	Informe de auditoría, Código: GC-FR-IA-11
Presentación de conclusiones de la auditoria	<b>H</b>	Se redactan las conclusiones de la auditoria, de acuerdo a la manera como se desarrolló y a los resultados obtenidos, y se dan a conocer, de tal manera que sean comprendidas.	Equipo auditor	
Solicitar acciones	<b>A</b>	Teniendo en cuenta los resultados de la auditoria, se solicita la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, para eliminar las no conformidades detectadas	Gerente	Formato solicitud de acciones, Código: GC-FR-SA-06

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-PR-NC-04	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO AL SERVICIO NO CONFORME</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Identificar, analizar, dar tratamiento y controlar, a los servicios detectados como no conformes, de acuerdo a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de prevenir su uso o entrega

**ALCANCE:** Desde la identificación del servicio no conforme, hasta la definición de acciones correctivas, preventivas y de mejora

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar el servicio no conforme	<b>P</b>	Se determina las novedades, fallas o problemas que han provocado el incumplimiento de los requisitos	Personal de cada proceso	
Analizar la situación particular presentada	<b>P</b>	Se realiza un análisis detallado de la situación, para definir el tratamiento o las correcciones que se debe aplicar sobre el servicio identificado como no conforme	Coordinador SGC	
Registrar el tratamiento	<b>P</b>	Se realiza una descripción de la situación presentada, identificación y tratamiento de los no conformes y las correcciones necesarias para su tratamiento.	Coordinador SGC	Formato Reporte de no conformidad, Código: GC-FR-RNC-05
Ejecutar el tratamiento o la acción inmediata	<b>H</b>	Se aplican las correcciones sobre el producto o servicio identificado como no conforme	Personal de cada proceso	
Verificar la corrección efectuada	<b>V</b>	Se verifica la corrección, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos, de no ser así, se continua con el siguiente paso	Coordinador SGC	Formato control y seguimiento NC Código: GC-FR-CNC-10
Aplicar el procedimiento de acciones	<b>A</b>	Para evaluar las posibles causas y determinar un plan de acción para eliminar la no conformidad, hasta demostrar su conformidad con los requisitos	Coordinador SGC	Formato solicitud de acciones, Código: GC-FR-SA-06

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-PR-AC-05
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1      Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS</b>		Fecha: 16/04/2012

**OBJETIVO:** Definir e implementar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas en los diferentes procesos de la empresa

**ALCANCE:** Desde la identificación de la no conformidad, definición de la acción correctiva, hasta su implementación y seguimiento

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar las no conformidades y sus causas	<b>P</b>	Se define la no conformidad potencial y sus causas, para determinar la raíz del problema	Coordinador SGC	
Analizar las causas y definir la acción correctiva	<b>P</b>	Evaluar la necesidad de actuar, para eliminar la no conformidad, analizando las causas que la generaron	Coordinador SGC	
Elaborar el plan de acciones correctivas	<b>P</b>	Diseñar un plan que contenga la acción correctiva a implementar y en el cual se consoliden: los problemas que ameritan la implementación de acciones correctivas, actividades, responsable y plazo para su ejecución.	Coordinador SGC	Formato plan para la implementación de acciones correctivas, Código: GC-FR-AC-12
Implementar las acciones correctivas	<b>H</b>	Poner en marcha el plan de las acciones correctivas realizado	Coordinador SGC	
Hacer seguimiento a las acciones correctivas implementadas	<b>V</b>	Realizar seguimiento a las acciones que se implementaron para verificar que todas las acciones se hayan cumplido eficazmente	Coordinador SGC	
Presentar informe	<b>H-A</b>	Elaborar un informe que contenga los resultados obtenidos con el plan de acciones correctivas diseñado e implementado	Coordinador SGC	

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-PR-AP-06	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: ACCIONES PREVENTIVAS</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Definir las acciones para eliminar la causa de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable

**ALCANCE:** desde la identificación de la no conformidad potencial hasta la definición de la acción preventiva, su implementación y seguimiento

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar las no conformidades potenciales	<b>P</b>	Se define la no conformidad potencial y sus causas, para determinar la raíz del problema	Coordinador SGC	
Analizar las causas y definir la acción preventiva	<b>P</b>	Evaluar la necesidad de actuar, para prevenir la ocurrencia de la no conformidad, analizando las causas de la no conformidad	Coordinador SGC	
Elaborar un plan de acciones preventivas	<b>P</b>	Diseñar un plan que contenga la acción preventiva a implementar y en el cual se consoliden: los problemas que ameritan la implementación de acciones preventivas, actividades, responsable y plazo para su ejecución.	Coordinador SGC	Formato plan para la implementación de acciones preventivas, Código: GC-FR-AP-11
Implementar las acciones preventivas	<b>H</b>	Poner en marcha el plan de las acciones preventivas elaborado	Coordinador SGC	
Hacer seguimiento a la acción preventiva implementada	<b>V</b>	Realizar seguimiento a las acciones que se implementaron para verificar que todas las acciones se hayan cumplido eficazmente	Coordinador SGC	
Presentar informe	<b>H-A</b>	Elaborar un informe que contenga los resultados obtenidos con el plan de acciones preventivas diseñado e implementado	Coordinador SGC	

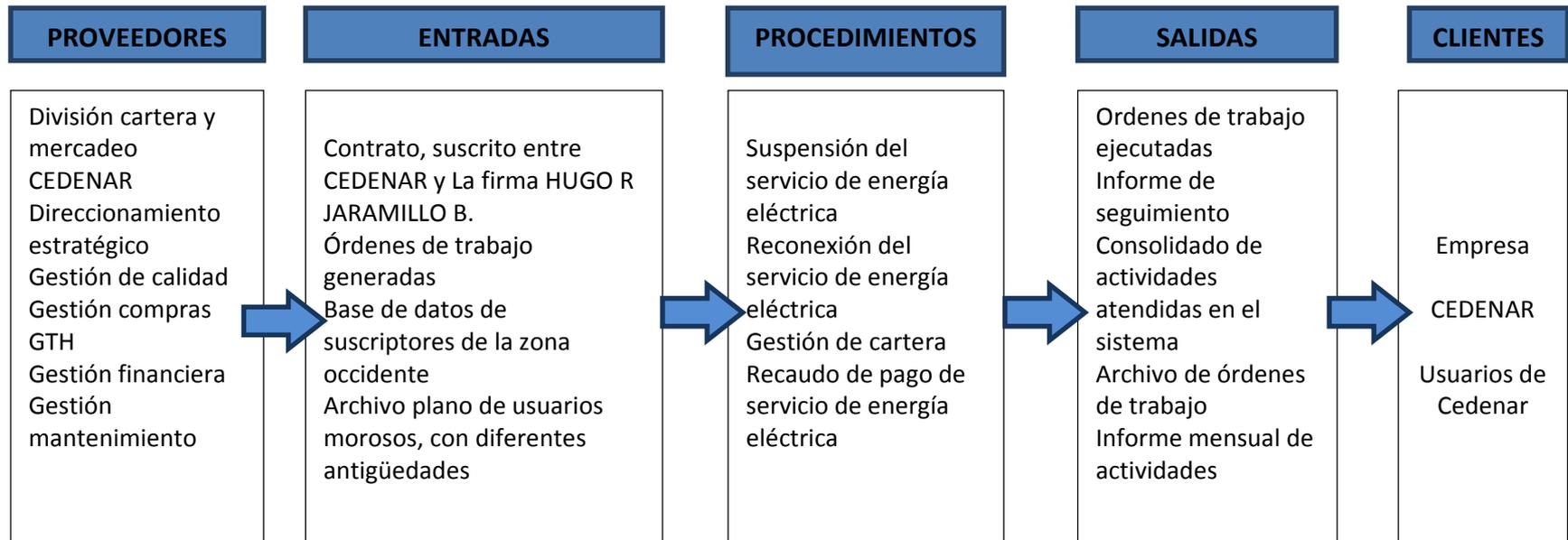
<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



**Caracterización del proceso Gestión de recuperación de cartera y apoyo a la gestión de recaudo**

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: RC-CR-01	
	<b>PROCESO: GESTION DE RECUPERACION DE CARTERA, Y APOYO A LA GESTION DE RECAUDO</b>	Versión: 1	Página: 1 de 2
		Fecha: 16/04/2012	

<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar estrategias efectivas, encaminadas a recaudar y recuperar la cartera correspondiente a los usuarios de la zona occidente de CEDENAR E.S.P S.A
<b>ALCANCE:</b>	Desde la planificación de las actividades, hasta su ejecución, verificación y atención en el sistema de CEDENAR
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
<p>Talento humano.</p> <p>Equipos de cómputo.</p> <p>Recursos financieros.</p> <p>Recursos administrativos.</p> <p>Instalaciones.</p> <p>Elementos de seguridad industrial</p> <p>Dotación de ropa de trabajo para trabajo en alturas</p> <p>Herramientas de trabajo</p>	<p>Cumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales.</p> <p>Cumplimiento de los requisitos del SGC, bajo la norma ISO 9001-2008.</p>	<p>Registro único tributario RUT.</p> <p>Normatividad relacionada con la prestación de servicios públicos.</p> <p>Código de ética del técnico electricista</p>	<p>Reglamento interno de trabajo.</p> <p>Manual de calidad.</p> <p>Procedimientos documentados.</p>	<p>Programación de órdenes de trabajo.</p> <p>Ordenes de trabajo generadas.</p> <p>Instructivo causas de anulación de orden de suspensión del servicio de energía eléctrica a usuarios morosos.</p> <p>Instructivo para la suspensión del servicio de energía eléctrica.</p> <p>Instructivo digitación de órdenes de trabajo en el sistema de Cedenar</p> <p>Consolidado de actividades ejecutadas</p>	<p>Auditoria interna de calidad.</p> <p>Indicadores de cada procedimiento.</p> <p>Informes semanales de las actividades ejecutadas en campo</p> <p>Informes de seguimiento a las actividades ejecutadas en campo</p>

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: RC-PR-SE-01	
	<b>PROCESO: GESTION RECUPERACION DE CARTERA Y APOYO A LA GESTION DE RECAUDO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO: SUSPENSION DEL SERVICIO DE ENERGIA</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar la efectividad en la ejecución de las ordenes de suspensión del servicio de energía eléctrica generadas por la división cartera y mercadeo de CEDENAR.

**ALCANCE:** Desde la programación , hasta la entrega de las ordenes ejecutadas, verificadas y atendidas en el sistema; a CEDENAR

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Programar las órdenes de suspensión	<b>P</b>	Una vez generadas las ordenes de suspensión, por la división cartera y mercadeo de CEDENAR, se programa la ejecución de actividades para cada cuadrilla, teniendo en cuenta las zonas de cada municipio. El supervisor entrega las ordenes a cada cuadrilla.	Supervisor	Reg. Formato programación de órdenes de trabajo
Visitar cada uno de los suscriptores	<b>H</b>	Cada cuadrilla, con la información que posee la orden de suspensión en cuanto a código y nombre del suscriptor, dirección, tipo de medidor, numero del mismo, se dirige hacia el predio para el que ha sido generada y programada la orden.	Técnicos y auxiliares	
Informar sobre la orden de suspensión	<b>H</b>	Una vez ha sido identificado el suscriptor, el auxiliar informa al usuario sobre la orden de suspensión y solicita la factura del mes vigente que se encuentra en mora, si el usuario presenta dicha factura sin cancelar se procede a efectuar la suspensión del servicio. En caso de presentar la factura cancelada, se anula la orden, describiendo en la observación la fecha de pago de la factura. Dado el caso en que se presente una situación que impida ejecutar la orden de suspensión, se debe anular la orden	Auxiliares	Instructivo causas de anulación de orden de suspensión del servicio de energía eléctrica a usuarios morosos.

		describiendo dicha situación. Ver instructivo causales de anulación de orden de suspensión.		
Ejecutar la suspensión del servicio de energía	H	El técnico procede a realizar la suspensión del servicio, desde el poste, o de acuerdo a las condiciones técnicas y eléctricas de conexión del usuario. Para lo cual, debe utilizar todos los elementos de protección personal de seguridad industrial y la dotación especial para realizar trabajos de electricidad. (ver instructivo),	Técnicos	Instructivo para la suspensión del servicio de energía eléctrica
Tomar registro fotográfico de la ejecución de la suspensión	H	El auxiliar toma registro fotográfico de la orden de suspensión, del contador para verificar la lectura, de la ejecución de la suspensión, y de la factura cancelada, u otra situación que se presente en caso de que no se efectuó la suspensión.	Auxiliar	Registro fotográfico
Diligenciar la orden, con los datos de la ejecución de la suspensión	H	Diligenciar la orden de suspensión en forma correcta con todos los datos solicitados, Hacer firmar la orden por el usuario/suscriptor, o testigo y dejar copia de la misma.	Auxiliar	Reg. Orden diligenciada
Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas en campo,	V	El supervisor diariamente, acompaña a las cuadrillas, con el fin de asesorar al personal técnico y auxiliar, en el desarrollo de las actividades, y con el fin de verificar el cumplimiento de las estas, de tal forma que estas se lleven a cabo de manera satisfactoria y con la calidad requerida.	Supervisor	Reg. Formato seguimiento Registro fotográfico
Entregar órdenes diligenciadas y registro fotográfico.	V	Al finalizar la jornada laboral, cada cuadrilla se dirige hacia la oficina para entregar las ordenes diligenciadas y el registro fotográfico al supervisor, firmando la respectiva acta de entrega.	Auxiliar	Reg. Acta de entrega
Verificar la información consignada en las ordenes, con el registro fotográfico	V	El supervisor toma cada orden de suspensión, busca el registro fotográfico y verifica el cumplimiento de las actividades ejecutadas en campo, comprobando la veracidad de la información suministrada en las órdenes entregadas.	Supervisor	
Entregar ordenes ejecutadas a CEDENAR	V	Después de que las actas han sido revisadas por el supervisor, pasan a una segunda verificación por parte de Cedenaar. Quien de no encontrar ninguna inconsistencia, entrega las ordenes a la auxiliar administrativa para que sean digitadas, caso contrario se	Supervisor	

		devuelven al supervisor para una nueva verificación.		
Digitar ordenes de trabajo en el sistema de información comercial de CEDENAR	H	Después de que CEDENAR ha dado el visto bueno de las órdenes ejecutadas en campo, la auxiliar administrativa procede a digitalarlas en el Sistema de información comercial de CEDENAR con las observaciones e información registrada en cada acta. (Ver instructivo).	Auxiliar administrativa	Instructivo digitación de órdenes de trabajo en el sistema de CEDENAR
Clasificar, registrar y archivar ordenes atendidas	H	Una vez atendidas las ordenes en el sistema, se procede a clasificarlas, teniendo en cuenta las ordenes de suspensión que fueron ejecutadas y las que por alguna situación que impidió su ejecución, fueron anuladas.	Auxiliar administrativa	Reg. Consolidado de actividades
Realizar informe de seguimiento	H	Se elabora un informe Semanal, en el cual se evidencie el cumplimiento de las actividades ejecutadas, o en caso contrario dando a conocer las anomalías encontradas en campo y entregar al Gerente	Supervisor	Reg. Informe de seguimiento
Realizar correcciones	A	Tomar las correcciones pertinentes, de acuerdo con el informe presentado	Gerente	

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: RC-PR-RE-02	
	<b>PROCESO: GESTIÓN RECUPERACIÓN DE CARTERA Y APOYO A LA GESTIÓN DE RECAUDO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO: RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar la efectividad y oportunidad en la ejecución de las órdenes de reconexión del servicio de energía eléctrica generadas por la división cartera y mercadeo de CEDENAR.

**ALCANCE:** Desde la programación , hasta la entrega de las órdenes ejecutadas, verificadas y atendidas en el sistema; a CEDENAR

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Programar las órdenes de reconexión	<b>P</b>	Una vez generadas las órdenes de reconexión, por la división cartera y mercadeo de CEDENAR, se programa la ejecución de actividades para cada cuadrilla, teniendo en cuenta el técnico que haya ejecutado la suspensión.	Supervisor	Reg. Formato programación de órdenes de trabajo
Visitar cada uno de los suscriptores	<b>H</b>	Cada cuadrilla, con la información que posee la orden de reconexión en cuanto a código y nombre del suscriptor, dirección, tipo de medidor, número del mismo, se dirige hacia el predio para el que ha sido generada y programada la orden.	Técnicos y auxiliares	
Informar sobre la orden de suspensión	<b>H</b>	Una vez ha sido identificado el suscriptor, el auxiliar informa al usuario sobre la orden de reconexión y procede a ejecutarla.	Auxiliares	
Ejecutar la suspensión del servicio de energía	<b>H</b>	El técnico procede a realizar la reconexión del servicio, de acuerdo a los datos de la suspensión que se ejecutó, suministrados en la orden de trabajo, o a las condiciones técnicas y eléctricas de	Técnicos	Instructivo para la reconexión del servicio de energía eléctrica

		conexión del usuario. Para lo cual, debe utilizar todos los elementos de protección personal de seguridad industrial y la dotación especial para realizar trabajos de electricidad. (ver instructivo),		
Tomar registro fotográfico de la ejecución de la suspensión	<b>H</b>	El auxiliar toma registro fotográfico de la orden de reconexión, del contador para verificar la lectura y de la ejecución de la reconexión.	Auxiliar	Registro fotográfico
Diligenciar la orden, con los datos de la ejecución de la reconexión	<b>H</b>	Diligenciar la orden de reconexión en forma correcta con todos los datos solicitados, Hacer firmar la orden por el usuario/suscriptor, o testigo y dejar copia de la misma.	Auxiliar	Reg. Orden diligenciada
Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas en campo,	<b>V</b>	El supervisor diariamente, acompaña a las cuadrillas, con el fin de asesorar al personal técnico y auxiliar, en el desarrollo de las actividades, y con el fin de verificar el cumplimiento de las estas, de tal forma que estas se lleven a cabo de manera satisfactoria, oportuna y con la calidad requerida.	Supervisor	Reg. Formato seguimiento Registro fotográfico
Entregar las ordenes diligenciadas y registro fotográfico al supervisor	<b>V</b>	Al finalizar la jornada laboral, cada cuadrilla se dirige hacia la oficina para entregar las ordenes diligenciadas y el registro fotográfico al supervisor, firmando la respectiva acta de entrega	Auxiliar	Reg. Acta de entrega
Verificar la información consignada en las ordenes, con el registro fotográfico	<b>V</b>	El supervisor toma cada orden de reconexión, busca el registro fotográfico y verifica el cumplimiento de las actividades ejecutadas en campo, comprobando la veracidad de la información suministrada en las órdenes entregadas.	Supervisor	
Entregar ordenes ejecutadas a CEDENAR	<b>V</b>	Después de que las actas han sido revisadas por el supervisor, pasan a una segunda verificación por parte de CEDENAR, quien compara la información de las ordenes diligenciadas con la registrada en el sistema de información comercial de Cedenar; de	Supervisor	

		no encontrar ninguna inconsistencia, entrega las ordenes a la auxiliar administrativa para que sean digitadas, caso contrario se devuelven al supervisor para una nueva verificación.		
Digitar ordenes de trabajo en el sistema de información comercial de CEDENAR	<b>H</b>	Después de que CEDENAR ha dado el visto bueno de las órdenes ejecutadas en campo, la auxiliar administrativa procede a digitalarlas en el Sistema de información comercial de CEDENAR con las observaciones e información registrada en cada acta. (Ver instructivo).	Auxiliar administrativa	Instructivo digitación de órdenes de trabajo en el sistema de información comercial de CEDENAR
Clasificar, registrar y archivar ordenes atendidas	<b>H</b>	Una vez atendidas las ordenes en el sistema, se procede a clasificarlas, teniendo en cuenta las ordenes de reconexión que fueron ejecutadas y las que por alguna situación fueron anuladas.	Auxiliar administrativa	Reg. Consolidado de actividades
Realizar informe de seguimiento	<b>H</b>	Se elabora un informe Semanal, en el cual se evidencie el cumplimiento de las actividades ejecutadas, o en caso contrario dando a conocer las anomalías encontradas en campo y entregar al Gerente.	Supervisor	Reg. Informe de seguimiento
Realizar correcciones	<b>A</b>	Tomar las correcciones pertinentes, de acuerdo con el informe presentado.	Gerente	

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B



<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: RC-PR-GC-03	
<b>PROCESO: GESTION RECUPERACION DE CARTERA Y APOYO A LA GESTION DE RECAUDO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
<b>PROCEDIMIENTO: GESTION DE CARTERA</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar un mecanismo eficiente para gestionar el pago del servicio de energía eléctrica a usuarios que se encuentran en mora por más de dos periodos, con el fin de recuperar cartera.

**ALCANCE:** Desde la definición de lineamientos claros para recaudar, hasta la entrega de reporte de la consignación efectuada a CEDENAR

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Programar el listado de usuarios a visitar, para gestión de cartera.	<b>P</b>	Solicitar la base de datos, diariamente de usuarios que se encuentran en mora, con más de dos periodos.	Gestor de Cartera	
Plan para realiza la gestión de cartera	<b>P</b>	El gestor de cartera, debe definir estrategias de recuperación de cartera y recaudo, especialmente para los usuarios de mora con mayor antigüedad, los de mayor valor y los que se encuentran en zonas de difícil acceso para ejecutar la suspensión del servicio, siempre y cuando no represente peligro para el personal de la empresa.	Gestor de Cartera	Cronograma de visitas a usuarios para gestión de cartera
Visitar a cada uno de los usuarios	<b>H</b>	Con base en el listado de usuarios, suministrados por la división de cartera y mercadeo de Cedenar, con la información de: código y nombre del suscriptor, dirección, tipo de medidor, numero del mismo, el gestor de cartera, se dirige hacia el predio.	Gestor de Cartera	
Informar al usuario sobre la deuda que tiene con Cedenar.	<b>H</b>	Una vez ha sido identificado el suscriptor, el gestor de cartera, informa al usuario sobre la deuda que	Gestor de Cartera	

		tiene con Cedenar, buscando la manera de lograr su pago.		
Realizar acuerdo de pago.	<b>H</b>	El gestor de cartera, busca la manera de concientizar al cliente para que realice el pago. Si el usuario accede a realizar el pago total de la deuda, o un abono, el gestor de cartera, está autorizado para realizar la financiación de la deuda, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la empresa para realizar la financiación.	Gestor de Cartera	
Realizar el recaudo.	<b>H-V</b>	Se diligencia el formato de pago, verificando cada uno de los datos y valores, se recibe el efectivo o cheque al usuario, entregando copia del respectivo soporte, firmado por el usuario y el gestor de cartera.	Gestor de Cartera	Reg. Formato relación de recaudo
Consignar el efectivo y/o cheques recibidos	<b>H</b>	Efectuar la consignación del efectivo y/o cheques recibidos, en la entidad bancaria autorizada por CEDENAR. El efectivo y/o cheques recibidos deben consignarse el mismo día, excepto el día lunes que las entidades bancarias no laboran.	Gestor de Cartera	Reg. Consignación bancaria
Archivar los registros y documentos generados	<b>H</b>	Se archivan en la A-Z correspondiente, la relación de recaudo y copia de las consignaciones efectuadas.	Gestor de Cartera	
Realizar informe de gestión de cartera	<b>H</b>	Semanalmente, el gestor de cartera, realiza un informe, en el cual plantea la relación entre los pagos recaudados, del total de los usuarios gestionados.	Gestor de Cartera	Informe de gestión de cartera
Realizar acciones de mejora	<b>A</b>	Generar estrategias para mejorar el procedimiento de gestión de cartera, y desarrollarlas.	Gestor de Cartera	Acciones de mejora

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo
--	---	---------------------------------------



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: RC-PR-RS-04	
	<b>PROCESO: GESTION RECUPERACION DE CARTERA Y APOYO A LA GESTION DE RECAUDO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: RECAUDO DE PAGO DE SERVICIO DE ENERGIA</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar un mecanismo eficiente para el recaudo de efectivo por concepto de pago del servicio de energía eléctrica

**ALCANCE:** Desde la definición de lineamientos claros para recaudar, hasta la entrega de reporte de la consignación efectuada a CEDENAR

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Realizar la apertura de caja	<b>P</b>	Se realiza la apertura de caja, todos los días a las 8 de la mañana, excepto domingos y festivos, para dar inicio al procedimiento de recaudo	Auxiliar administrativa	
Dar inicio al procedimiento de recaudo	<b>H</b>	Teniendo en cuenta los lineamientos definidos, se comienza a recibir el pago del servicio de energía eléctrica, cada usuario entrega la factura de servicio de energía eléctrica que va a cancelar, la auxiliar debe verificar que esta sea del mes vigente, en seguida recibe el efectivo o cheque con el cual va a realizar el pago; la auxiliar cuenta el dinero, de no presentarse ninguna inconsistencia, sella la factura y recorta el cupón. La factura sellada es entregada al usuario, como soporte del pago realizado, y el cupón se queda en la oficina para ser entregado a CEDENAR, para el descargo del pago.	Auxiliar administrativa	Doc. Instructivo para recaudo
Realizar cierre de caja	<b>H</b>	Todos los días a las 3:30 de la tarde, se cierra la atención a los usuarios, para realizar el cierre de caja con el efectivo y/o cheques que se recibieron hasta ese momento.	Auxiliar administrativa	
Efectuar el arqueo de caja	<b>H</b>	Se realiza la sumatoria del efectivo recaudado, dejando el	Auxiliar	

		valor de caja menor.	administrativa	
Realizar relación de recaudo	H	Se elabora una relación de los cupones y efectivo recibido, identificado el código de suscriptor, para llevar a cabo la consignación del efectivo y cheques.	Auxiliar administrativa	Reg. Formato relación de recaudo
Verificar la concordancia entre el efectivo y los cupones recibidos	V - H	Realizar una revisión del número de cupones y el valor de cada uno de ellos, el código de suscriptor y la sumatoria, antes de efectuar la consignación. De encontrar alguna inconsistencia, se debe realizar las correcciones necesarias, antes de efectuar la consignación.	Auxiliar administrativa	
Consignar el efectivo y/o cheques recibidos	H	Efectuar la consignación del efectivo y/o cheques recibidos, en la entidad bancaria autorizada por CEDENAR. El efectivo y/o cheques recibidos deben consignarse el mismo día, excepto el día lunes que las entidades bancarias no laboran.	Auxiliar administrativa	Reg. Consignación bancaria
Entregar relación de recaudo y cupones a CEDENAR	H	Entregar copia de relación de efectivo y cupones recibidos diariamente, junto con el registro de la consignación efectuada; a CEDENAR, para que se realice el descargo de los pagos.	Auxiliar administrativa	Reg. Oficio relación de recaudo, con firma de recibido
Archivar los registros y documentos generados	H	Se archivan en la A-Z correspondiente, la relación de recaudo y copia de la consignación efectuada	Auxiliar administrativa	
Realizar informe de recaudo	H	Realizar informe mensual, de recaudo, relacionando el valor recaudado, y el número de usuarios atendidos.	Auxiliar administrativa	

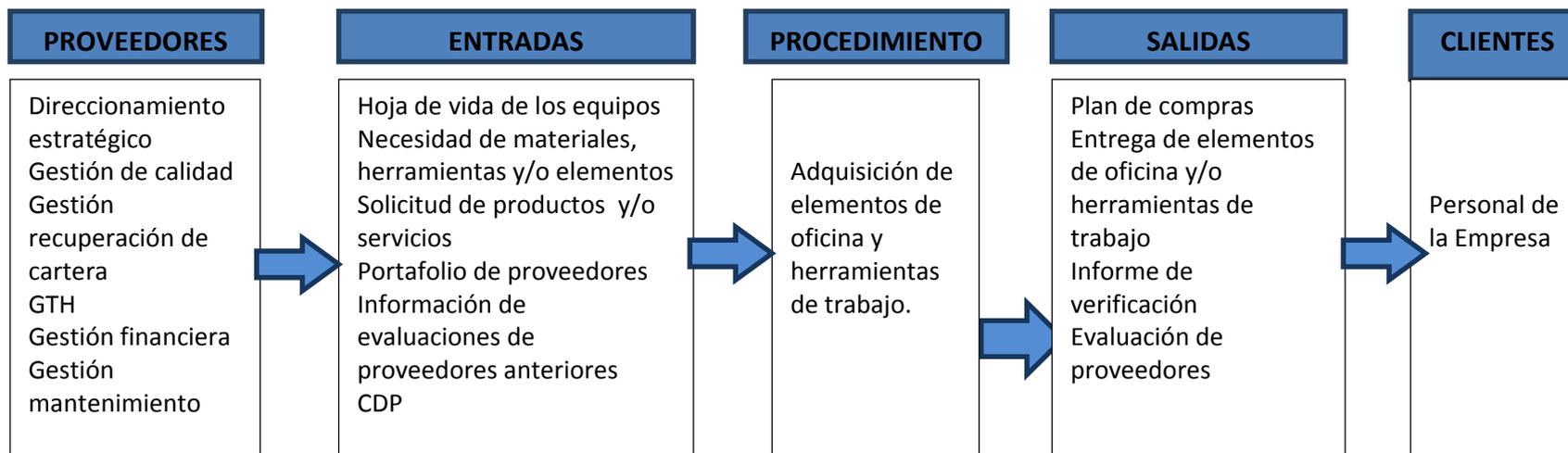
<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramill
--	---	--------------------------------------



**Caracterización del proceso de Gestión compras**

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: CP-CR-01	
	<b>PROCESO:GESTION COMPRAS</b>	Versión: 1	Página: 1 de 2
		Fecha: 16/04/2012	

<b>OBJETIVO:</b>	Planificar la asignación de los recursos necesarios para el desempeño de los procesos de la empresa
<b>ALCANCE:</b>	Desde la planificación del proceso, hasta el suministro y evaluación de proveedores
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano. Recursos financieros. Recursos administrativos. Instalaciones.	Calidad de los productos. Cumplimiento de los requisitos. Cumplimiento en la entrega	Normatividad legal y tributaria.	Reglamentos internos. Procedimiento para la compra. Manuales de funciones.	Formato de solicitud de compra. Plan de compras. Portafolio de proveedores. Orden de compra. Factura de venta. Ficha de entrega. Evaluación de proveedores.	Auditoria interna. Indicadores del proceso.

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: CP-PR-AE-01	
	<b>PROCESO: GESTION COMPRAS</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICION DE ELEMENTOS DE OFICINA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Asegurar que las herramientas de trabajo, los elementos de seguridad industrial y la dotación de ropa de trabajo compradas, papelería y demás elementos necesarios para la prestación de los servicios; cumplan con las especificaciones requeridas.

**ALCANCE:** Desde la necesidad de comprar bienes, hasta la adquisición de los mismos.

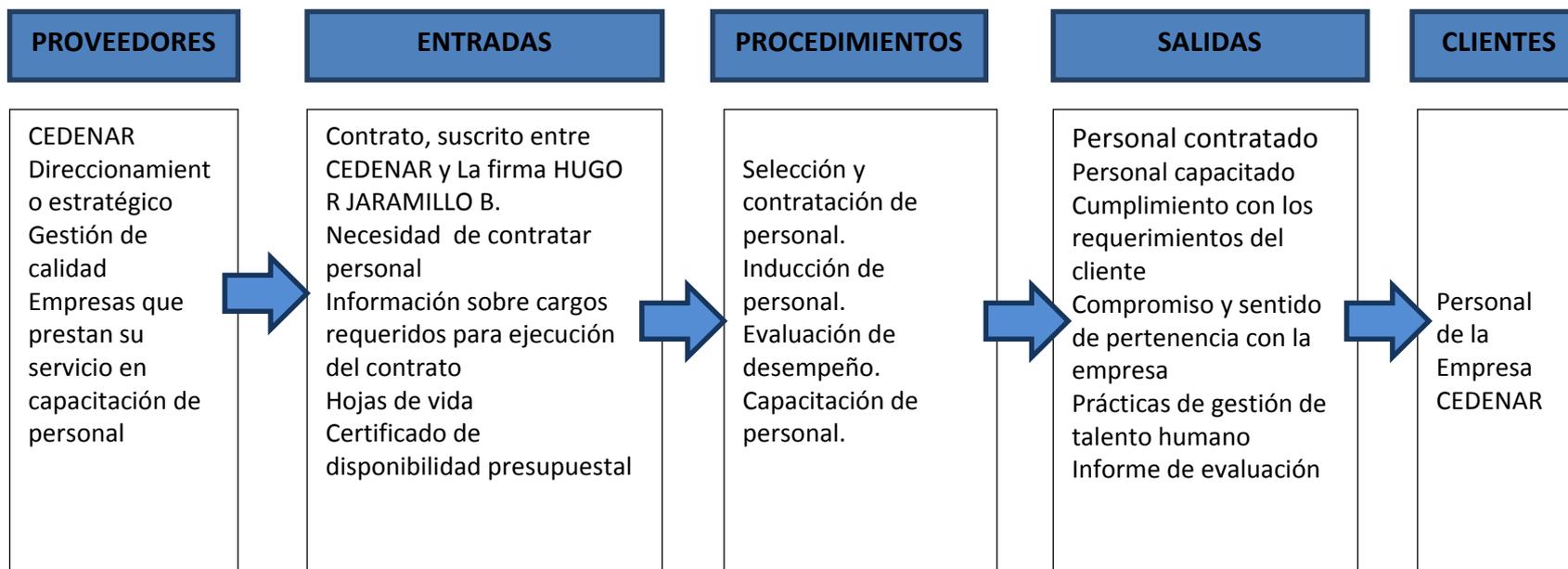
ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Diligenciar formato de la solicitud de compra	<b>P</b>	Se identifica la necesidad de adquirir herramientas de trabajo, elementos de seguridad industrial y/o dotación de ropa de trabajo, papelería, elementos de oficina y otros, de acuerdo a los requerimientos del personal y se diligencia el formato de solicitud sustentando dicha necesidad.	Supervisor	Reg. Formato de solicitud
Diseñar el plan de compras	<b>P</b>	Se elabora el plan de compras, especificando las herramientas de trabajo, elementos de seguridad industrial y/o dotación de ropa de trabajo, papelería y/o, elementos de oficina a comprar	Gerente	Reg. Plan de compras
Solicitar cotizaciones a proveedores (ver portafolio de proveedores)	<b>H</b>	Se consulta la lista o portafolio de proveedores, para solicitar cotizaciones de acuerdo con el plan de compras elaborado	Gerente	Doc. Portafolio de proveedores
Selección de proveedores	<b>H</b>	Con base en las cotizaciones presentadas por los proveedores, se realiza la selección de los proveedores teniendo en cuenta los criterios de selección, contratación y evaluación de proveedores.	Gerente	
Generar orden de compra	<b>H</b>	Se elabora la orden de compra, documento comercial	Gerente	Reg. Orden de compra

		en el cual se soporta las condiciones de la compra pactadas con el proveedor seleccionado. La orden de compra se entrega al proveedor.		
Efectuar la compra	H	Se realiza la recepción de materiales y/o elementos comprados, con la respectiva Orden de compra, factura de venta y en los términos convenidos entre el proveedor y la empresa.	Gerente	Reg. Factura de venta Ficha de entrega.
Verificar los productos comprados	V	Verificar la conformidad del producto recibido, con las especificaciones requeridas	Supervisor	
Realizar evaluación a proveedores	V	Aplicar el formato de evaluación a los proveedores, teniendo en cuenta los criterios de selección, contratación y evaluación de proveedores.	Gerente	Reg. Registro evaluación de proveedores
Realizar informe de los resultados de la evaluación	A	De acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación de proveedores, se realiza un informe en el cual se analiza los resultados de tal manera que se identifiquen acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente	Reg. Informe de los resultados de la evaluación
Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Se procede a solicitar acciones correctivas, preventivas y de mejora, según sea el caso.	Gerente	Reg. Formato de solicitud de acciones

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo
--	---	---------------------------------------

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GT-CR-01	
	<b>PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
			Fecha: 16/04/2012	

<b>OBJETIVO:</b>	Proporcionar las directrices necesarias para desarrollar las prácticas de gestión del talento humano, en la empresa.
<b>ALCANCE:</b>	Desde la planificación de vinculación de personal, desarrollo y desvinculación del mismo.
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
<p>Talento humano.</p> <p>Recursos financieros.</p> <p>Recursos administrativos.</p> <p>Equipos de cómputo.</p> <p>Elementos de seguridad industrial</p> <p>Dotación de ropa de trabajo para trabajo en alturas</p> <p>Herramientas de trabajo</p> <p>Instalaciones.</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Cumplimiento de manuales de funciones y competencias laborales.</p> <p>Cumplimiento en la asistencia a capacitaciones.</p>	<p>Normatividad relacionada con la prestación de servicios públicos.</p> <p>Código de ética del técnico electricista</p>	<p>Reglamentos internos.</p> <p>Procedimientos Documentados.</p> <p>Diseño de perfiles de cargos.</p> <p>Manuales de funciones y competencias laborales.</p>	<p>Convocatoria.</p> <p>Hojas de vida de aspirantes a los cargos, con los soportes legales, de formación académica y experiencia laboral.</p> <p>Documentos de identificación del personal.</p> <p>Contratos de trabajo.</p> <p>Cronograma para inducción de personal.</p> <p>Evaluación de desempeño.</p> <p>Plan de capacitación.</p>	<p>Contratos firmados de cada colaborador.</p> <p>Contrato con la empresa que va a dictar la capacitación.</p> <p>Resultado de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Registro de asistencia a las jornadas de capacitación.</p> <p>Auditoria interna.</p> <p>Indicadores.</p>

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GT-PR-SC-01	
	<b>PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Vincular al personal que requiere la empresa para su funcionamiento, de acuerdo al perfil de cada cargo y al manual específico de funciones y competencias laborales

**ALCANCE:** Desde la necesidad de las vacantes, hasta la selección y contratación del personal

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar la necesidad de personal	<b>P</b>	Teniendo en cuenta el cargo que se requiere cubrir para cumplir con los objetivos de la empresa	Gerente	
Realizar la solicitud de personal	<b>P</b>	Se Expresa claramente los requerimientos de cada cargo requerido, en función de competencias, responsabilidades y funciones, diligenciando el formato de solicitud de personal	Gerente	Reg. Formato de solicitud de personal
Diseñar la convocatoria de personal	<b>P</b>	Estructurar el texto de la convocatoria a publicar, especificando el cargo que se requiere, los documentos, requisitos mínimos exigidos y la fecha límite de recepción de hojas de vida	Gerente	
Publicar la convocatoria	<b>H</b>	Hacer pública la convocatoria por medios radiales y a través del periódico local	Gerente	Reg. Formato de la convocatoria
Recibir y evaluar cada una de las hojas de vida	<b>V</b>	Se receptiona las hojas de vida hasta la fecha límite, posteriormente, se verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos y se confirma la veracidad de la información allí consignada, mediante contactando telefónico	Gerente	

Realizar preselección	<b>H</b>	Se seleccionan dos de las hojas de vida, que pasaran a la siguiente fase, las que más se ajusten a los requerimientos del cargo, y se comunica la preselección, tanto a los aspirantes que continúan, como a los que no	Gerente	
Realización de exámenes médicos	<b>H</b>	De acuerdo al cargo, se realizan los exámenes médicos para determinar la facultad y capacidad del aspirante para desempeñar el cargo	Gerente	Reg. Certificados médicos
Realizar la entrevista y prueba	<b>H</b>	Una vez conocidos los resultados favorables de los exámenes médicos, se procede a realizar la entrevista, y en el caso de los técnicos electricistas, se realiza una prueba de conocimiento práctica	Gerente y Supervisor	
Selección del personal requerido	<b>H</b>	Se toma la decisión con base en la entrevista y la prueba de conocimiento, informando a los aspirantes que fueron seleccionados y a los que no	Gerente	
Contratación	<b>H</b>	Se formaliza la vinculación del personal, mediante un contrato de trabajo escrito, firmado por las dos partes	Gerente	Reg. Contrato de trabajo
Informar a CEDENAR sobre el personal nuevo	<b>H</b>	Realizar oficio de vinculación de personal, y entregar a CEDENAR	Gerente	Reg. Oficio
Evaluar el procedimiento	<b>V</b>	Con base en la información sobre los resultados, se evalúa la eficiencia del procedimiento	Gerente	Reg. Formato de Evaluación de procedimiento
Solicitar acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>A</b>	Posteriormente se identifican las acciones a emprender para mejorar el procedimiento	Gerente	Reg. Formato solicitud de acciones

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: GT-PR-IP-02	
	<b>PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: INDUCCION DE PERSONAL</b>	Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Dar a conocer al nuevo colaborador su cargo, sus funciones, métodos de trabajo y la empresa en general, con el fin de facilitar su adaptación a la cultura organizacional

**ALCANCE:** Desde la citación enviada para llevar acabo la inducción, hasta la ejecución y evaluación del procedimiento

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Realizar cronograma de inducción	<b>P</b>	Se elabora un cronograma, indicando: fecha, día y hora en que se llevar acabo el procedimiento de inducción	Auxiliar administrativa	Reg. Cronograma de la inducción
Informar a las personas contratadas el cronograma de inducción	<b>P</b>	Informar mediante oficio de citación para efectuar el procedimiento de inducción a las personas que fueron contratadas, dos días antes de iniciar sus labores, con el fin de dar a conocer el entorno laboral de la empresa	Auxiliar administrativa	Reg. Oficio de citación a la inducción
Información general sobre la inducción y sobre la empresa	<b>H</b>	Consiste en dar la bienvenida al nuevo colaborador, explicar la metodología de la inducción, dar a conocer aspectos generales de la empresa, como: misión, visión, política de calidad, reglamento interno de trabajo	Supervisor	
Presentación de la empresa y personal que la conforma	<b>H</b>	Hacer un recorrido por las instalaciones de la empresa, presentando a cada uno de los colaboradores con su respectivo cargo y la manera como estos se relacionan con el cargo que va a desempeñar el nuevo colaborador	Supervisor	
Dar a conocer su puesto de trabajo y funciones	<b>H</b>	Se hace entrega al nuevo colaborador del respectivo manual de funciones, explicando su estructura, principalmente sus funciones y dando a conocer, la información que sea relevante para su desempeño	Supervisor	

Presentación del colaborador a CEDENAR	<b>H</b>	Teniendo en cuenta el contacto que la empresa tiene con su cliente, es necesario indicar las instalaciones de CEDENAR Zona Occidente y Presentar al Jefe de Zona y demás personal	Supervisor	
Conocer los municipios donde se va a ejecutar las ordenes de trabajo	<b>H</b>	Viajar a los municipios que pertenecen a la zona, e indicar la oficina de CEDENAR de cada uno de ellos y presentar al recaudador respectivo	Supervisor	
Diligenciar formato de inducción efectuada	<b>H</b>	Se debe diligenciar el formato de inducción, en el cual se especifica los temas que fueron tratados, quedando constancia de que el trabajador recibió a conformidad la inducción brindada por la empresa	Supervisor	Reg. Formato de inducción efectuada
Evaluar el procedimiento	<b>V</b>	Realizar la evaluación del procedimiento de inducción, mediante el diligenciamiento del formato de evaluación, lo cual es útil para detectar oportunidades de mejora	Gerente	Evaluación del procedimiento de inducción
Solicita acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>A</b>	De acuerdo a los resultados de la evaluación del procedimiento, se solicita las acciones necesarias para mejorar el proceso	Gerente	Reg. Formato de solicitud de acciones

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GT-PR-ED-03	
	<b>PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Medir el desempeño de cada colaborador, en función de sus competencias, para poder retroalimentar su cualificación mediante la capacitación

**ALCANCE:** Desde el diseño del formato de la evaluación, hasta su aplicación, análisis de resultados y solicitud de acciones

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Diseñar formato de evaluación de desempeño	P	En el formato se especifica el tipo de evaluación de desempeño, que se va a diseñar, en este caso es la Evaluación de 360 grados, su objetivo, la periodicidad con que se va a aplicar y los campos que pretende evaluar	Gerente	Doc. Formato de evaluación de desempeño
Informar al personal sobre la evaluación que se va a realizar	P	Se comunica al personal de manera oportuna sobre la evaluación que se va a aplicar, sensibilizando a los colaboradores sobre la importancia de la evaluación de desempeño, tanto para ellos, como para la empresa	Gerente	
Aplicar el formato de evaluación de desempeño	H	En la fecha definida, se realizar la evaluación al personal, entregando a cada uno de ellos el formato para que sea diligenciado	Gerente	Reg. Formato de evaluación de desempeño
Tabular datos obtenidos de la evaluación aplicada	H	Se procede a recibir los formatos de las evaluaciones diligenciados, con el objeto de tabular los resultados de cada una de ellas, para obtener los resultados	Gerente	
Analizar los resultados obtenidos	H	Con los resultados obtenidos, se realiza un análisis, con el fin de identificar claramente las fortalezas y	Gerente	

		debilidades de cada colaborador		
Elaborar plan de capacitación	<b>P</b>	Con base en los resultados de la evaluación se elabora un plan de capacitación, para satisfacer las necesidades de formación detectadas	Gerente	
Entregar los resultados de la evaluación	<b>H</b>	Se entrega los resultados a cada uno de los colaboradores, los cuales deberán de firmar el acta de entrega	Auxiliar administrativa	Reg. Acta de entrega con firma de recibido
Evaluar el procedimiento	<b>V</b>	Se diligencia el formato de evaluación del procedimiento, para detectar oportunidades de mejora	Gerente	
Solicitar acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>A</b>	De acuerdo con los resultados obtenidos, se solicita las acciones pertinentes que permitan mejorar el procedimiento	Gerente	Reg. Solicitud de acciones

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GT-PR-CP-04	
	<b>PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: CAPACITACION DE PERSONAL</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Proporcionar al personal, la oportunidad de adquirir nuevas competencias, mejorando su cualificación y por ende su desempeño laboral

**ALCANCE:** Desde la detección de la necesidad de la capacitación hasta su desarrollo y evaluación

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Detectar la necesidad de la capacitación	P	De acuerdo al desarrollo de las funciones, tanto los colaboradores, como el Gerente, pueden determinar la necesidad de capacitación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: los resultados de la evaluación de desempeño, la creación de nuevos cargos y/o procesos y la permanente búsqueda de satisfacer los requerimientos del cliente, más allá de sus expectativas	Gerente Todo el personal	
Realizar la solicitud de la capacitación	P	Se debe hacer expresa, ante el gerente la solicitud de capacitación, especificando la necesidad de la formación detectada	Todo el personal	
Aprobar la capacitación	P	Se procede a realizar un análisis sobre la información presentada, con base en: la disponibilidad de recursos y la pertinencia de la capacitación, para determinar su aprobación	Gerente	
Formular el plan de Capacitación	P	Realizar la gestión necesaria, para llevar acabo el desarrollo de la capacitación, contactando a instituciones que estén en condiciones de brindarla, relacionando los recursos a utilizar	Gerente	Plan de capacitación Registro de oficios enviados, correos
Informar el plan de capacitación	H	Suministrar la información, sobre la capacitación que recibirá el personal	Gerente	

Llevar a cabo el desarrollo de la capacitación	<b>H</b>	Se procede a ejecutar la capacitación, para lo cual el personal asiste a las sesiones indicadas	Facilitador - Gerente	Reg. Lista de asistencia Reg. contrato con la empresa que va a dictar la capacitación
Evaluación de la capacitación	<b>V</b>	Evaluación por parte del colaborador, en el desarrollo de la práctica para determinar la incidencia que tuvo en el desempeño del personal	Gerente	Reg. Formato de evaluación
Realiza informe escrito, sobre los resultados de la evaluación	<b>V</b>	Se realiza el análisis de los resultados obtenidos de la evaluación, para determinar el cumplimiento del objetivo de la capacitación	Gerente	Reg. Informe escrito
Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>A</b>	De acuerdo a los resultados de la evaluación de la capacitación, se debe solicitar las acciones necesarias para mejorar el procedimiento	Gerente	Reg. Formato solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora

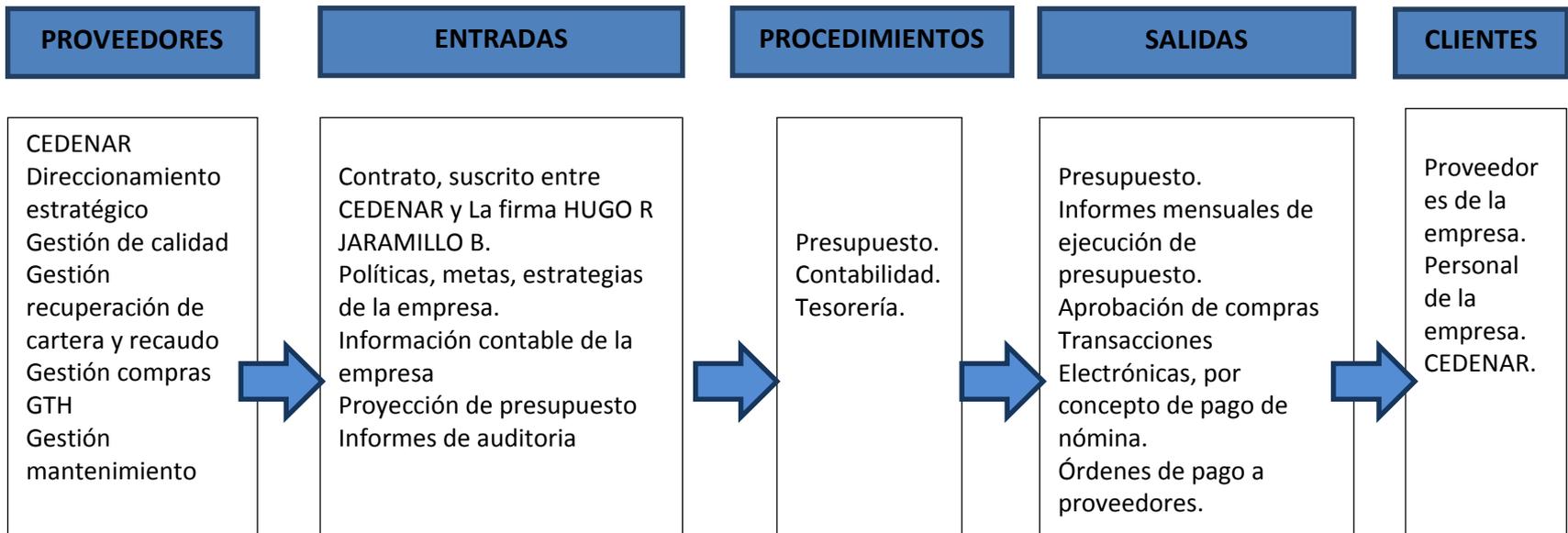
**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo B

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GF-CR-01	
	<b>PROCESO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión: 1	Página: 1 de 2
			Fecha: 16/04/2012	

<b>OBJETIVO:</b>	Planificar, ejecutar, supervisar y controlar la utilización de los recursos financieros de la empresa, en cumplimiento de los objetivos definidos
<b>ALCANCE:</b>	Desde la planificación de recursos financieros hasta su utilización y seguimiento
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano. Equipos de cómputo. Recursos financieros. Recursos administrativos. Instalaciones.	Cumplimiento de acuerdos de pago a proveedores. Cumplimiento de acuerdos de pago de nómina. Cumplimiento de funciones.	Régimen contable. Normatividad tributaria vigente. Tablas de retención en la fuente.	Reglamentos internos. Cumplimiento de procedimientos de presupuesto y contabilidad.	Informes de presupuesto. Facturas canceladas. Cuentas de cobro de prestación de servicios. Comprobantes de egreso. Registros electrónicos de las transacciones efectuadas. Planilla de pago de parafiscales, aportes a salud, pensión y riesgos profesionales.	Informe de ejecución de presupuesto. Informe de estados financieros. Auditoria interna. Indicadores.

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martín	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GF-PR-PS-01	
	<b>PROCESO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: PRESUPUESTO</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Planear la administración de los recursos financieros, de tal manera que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa.

**ALCANCE:** Desde la identificación de recursos, hasta el proyecto de presupuesto

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Elaborar proyecto de presupuesto	<b>P</b>	El Gerente de la empresa, elabora el proyecto de presupuesto, el cual representa la propuesta económica de la prestación de los servicios que la empresa, en calidad de contratista debe ejecutar, por lo tanto debe contener Información sobre la capacidad de infraestructura en materia de transporte, herramientas y equipo de cómputo e informática, los costos y gastos que le demande el cumplimiento de las obligaciones a pactar en el contrato y todos los salarios, prestaciones sociales, honorarios y costos que demande su ejecución, costos operativos, impuestos e IVA, gastos generales e imprevistos, gastos de administración y utilidades entre otros.	Gerente	Proyecto de presupuesto
Expedir CDP y RUT	<b>H</b>	Expedir certificado de disponibilidad presupuestal y registro único tributario, expedido por la DIAN.	Gerente	RUT CDP
Ejecutar y hacer seguimiento al presupuesto	<b>H-V</b>	Ejecutar y hacer seguimiento al presupuesto, a medida que se vaya desarrollando el contrato, teniendo en cuenta los objetivos y metas establecidas.	Gerente	
Realizar ajustes al presupuesto	<b>A</b>	Identificar necesidades de recursos y ajustar el presupuesto cuando sea necesario	Gerente	

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GF-PR-CO-02	
	<b>PROCESO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTABILIDAD</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Registrar la información contable de la empresa, relacionando el valor ejecutado del contrato, con los gastos generados mensualmente.

**ALCANCE:** Desde el cálculo del valor ejecutado del contrato, hasta la relación de los gastos.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Elaborar factura de venta	<b>P</b>	Elaborar factura de venta, por el valor de las actividades ejecutadas en campo y atendidas en el sistema de información comercial de CEDENAR cada mes.	Gerente	Factura de venta
Recibir facturas y cuentas de cobro.	<b>H</b>	Recibir y registrar las facturas y cuentas de cobro por pagar a proveedores, con el fin de programar su pago.	Aux. Administrativa	Registro de facturas y cuentas de cobro
Elaborar nomina	<b>H</b>	Elaborar la planilla de nómina, de acuerdo a los días trabajados del personal, teniendo en cuenta el salario básico, subsidio de transporte, gastos de representación, el valor de pago de alquiler de motos y el cálculo de aporte a salud y pensión.	Gerente	Formato nomina
Elaborar planilla depago.	<b>H</b>	Elaborar planilla de pago de parafiscales (Sena, ICBF y Confamiliar), aportes a salud, pensión y riesgos profesionales.	Gerente	Planilla de pago .
Elaborar planilla de liquidación de prestaciones sociales	<b>H</b>	Realizar planilla de liquidación teniendo en cuenta el cálculo de prestaciones sociales, del personal desvinculado de la empresa, ya sea por terminación del contrato laboral, renuncia, o despido con justa causa.	Gerente	Formato de liquidación de prestaciones sociales
Verificar las planillas	<b>V</b>	Verificar cada uno de los valores de las planillas de pago elaboradas, antes de pasar al siguiente procedimiento	Gerente	

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---	---



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GF-PR-TE-02
	<b>PROCESO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión: 1      Página: 1 de 2
	<b>PROCEDIMIENTO: TESORERIA</b>		Fecha: 16/04/2012

**OBJETIVO:** Definir un proceso de control sobre los ingresos y egresos de la empresa.

**ALCANCE:** Desde el proceso de presupuesto hasta el de tesorería.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Generar factura por el valor ejecutado del contrato	<b>P</b>	El Gerente, mensualmente entrega la factura por concepto del cálculo del valor ejecutado del contrato, a Cedenar, específicamente a la oficina jurídica, quien revisa la concordancia de la información presentada, con las actividades atendidas en el sistema de Cedenar.	Gerente	Registro de la transacción electrónica
Registro del ingreso	<b>P</b>	De ser correcta la información, Cedenar efectúa la consignación del valor de la factura a la cuenta del Gerente de la empresa. En caso de que haya alguna inconsistencia en el cálculo del valor de las actividades ejecutadas en campo, el Contratista realiza nuevamente el cálculo y entrega la factura.	Gerente	
Pago a proveedores	<b>H</b>	El Gerente pago a proveedores por suministro de productos o servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa.	Gerente	Factura cancelada Comprobantes de egreso
Pago de IVA	<b>H</b>	Pago de obligaciones como IVA y Retención de fuente.	Gerente	Formulario de pago
Pago de nomina	<b>H</b>	Liquidación de nómina, mediante la realización de transacciones electrónicas a la cuenta de cada	Gerente	Reporte de pago de nómina, registro de la transacción

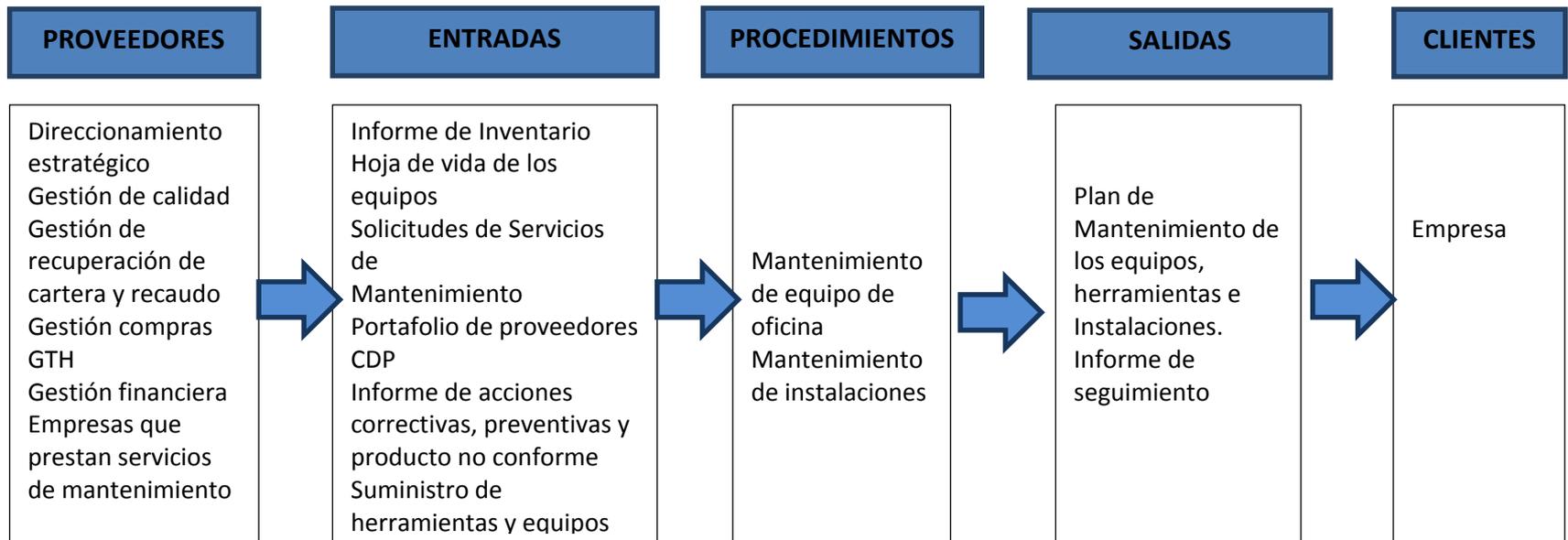
		colaborador, por el valor total del resumen de pagos.		
Pago de aportes y parafiscales	<b>H</b>	Pago de aportes a salud, pensión, riesgos profesionales y parafiscales (Sena, ICBF, Confamiliar)	Gerente	Planilla de pago generada
Liquidación de prestaciones sociales.	<b>H</b>	Liquidación de prestaciones sociales, mediante la realización de transacciones electrónicas a la cuenta de cada colaborador, estas se liquidan cuando un colaborador, deja de formar parte de la empresa, ya sea por terminación del contrato laboral, renuncia, o despido con justa causa.	Gerente	Reporte de pago de prestaciones sociales, registro de la transacción

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo B
--	---------------------------------------	---

**Figura 8: Caracterización del proceso Gestión de mantenimiento**

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: MI-CR-01
	<b>PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO</b>		Versión: 1
			Página: 1 de 2
			Fecha: 16/04/2012

<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo de equipos, herramientas e infraestructura de la empresa.
<b>ALCANCE:</b>	Desde la planificación de mantenimiento e infraestructura, hasta la ejecución y seguimiento de la misma.
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Personal de mantenimiento. Talento humano. Recursos financieros. Recursos administrativos. Equipos de cómputo. Instalaciones.	Cumplimiento de los requisitos.  Cumplimiento en la entrega.	Normatividad legal y tributaria.	Reglamentos internos.  Procedimientos documentados para el mantenimiento.  Hojas de vida de los equipos.	Cronograma de mantenimiento. Solicitud de compra de repuestos. Órdenes de compra. Cuentas de cobro del personal que realizo el mantenimiento.	Auditoria interna.  Indicadores del proceso.

**ELABORADO POR:** Maryoli F Martínez A

**REVISADO POR:** Hugo R Jaramillo B

**APROBADO POR:** Hugo R Jaramillo

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: MI-PR-EO-01
	<b>PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO</b>		Versión: 1      Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE OFICINA</b>		Fecha: 16/04/2012

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de oficina de la empresa, para que el desempeño de los procesos sea efectivo.

**ALCANCE:** Desde la solicitud del mantenimiento de los equipos hasta la reparación de los mismos, o adquisición de nuevos equipos.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de mantenimiento	<b>P</b>	Cada colaborador solicita el mantenimiento, especificando si es de infraestructura o equipo de oficina, al supervisor.	Personal de la empresa	Cronograma de mantenimiento.
Programación de la revisión del equipo.	<b>P</b>	Se programa el día y la hora, en que se va a llevar a cabo el mantenimiento, informando al personal involucrado.	Supervisor	
Revisión del equipo.	<b>H</b>	Identificar el problema, que ha ocasionado la falla en el equipo, e informarla al personal involucrado, además de ser necesario, se debe hacer expresa la solicitud de compra de repuestos, o en caso de que el equipo presente un daño irreparable, igualmente se debe informar, para solicitar la reposición de este.	Técnico de sistemas	
Ejecución del mantenimiento.	<b>H</b>	La persona encargada de realizar la reparación del equipo, procede a ejecutar la acción, en el menor tiempo posible, a fin de no afectar el desempeño del personal de oficina.	Técnico de sistemas	
Verificación del mantenimiento	<b>V</b>	El personal responsable de la utilización del equipo al cual se efectuó el mantenimiento, comprueba que este funcione adecuadamente.	Personal de la empresa	
Mantenimiento preventivo	<b>A</b>	Se realiza una revisión periódica, a los equipos, con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas que afecten el desempeño de los procesos.	Técnico de sistemas	

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo
--	---------------------------------------	---------------------------------------



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: MI-PR-IN-02	
	<b>PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES</b>		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar el buen estado de las instalaciones de la empresa, para que el desempeño de los procesos sea efectivo.

**ALCANCE:** Desde la solicitud del mantenimiento de las instalaciones hasta su ejecución.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de mantenimiento	<b>P</b>	Cada colaborador solicita el mantenimiento, especificando si es de infraestructura o equipo de oficina, solicitando la adquisición de los elementos necesarios para tal fin al supervisor.	Personal de la empresa	Cronograma de mantenimiento.
Programación del mantenimiento	<b>P</b>	Se programa el día y la hora, en que se va a llevar a cabo el mantenimiento, informando al personal involucrado, a fin de no afectar la prestación del servicio.	Supervisor	
Ejecución del mantenimiento.	<b>H</b>	La persona encargada de realizar la adecuación de las instalaciones, procede a desarrollar esta actividad,	Personal encargado.	
Verificación del mantenimiento	<b>V-A</b>	El supervisor verifica, la adecuación de las instalaciones, después de haber realizado el mantenimiento, a fin de proyectar la imagen de la empresa de manera positiva, frente al cliente externo e interno.	Personal de la empresa	

<b>ELABORADO POR:</b> Maryoli F Martínez A	<b>REVISADO POR:</b> Hugo R Jaramillo	<b>APROBADO POR:</b> Hugo R Jaramillo
--	---------------------------------------	---------------------------------------

## 6. AUDITORIA

Con el fin de garantizar el desarrollo de la auditoria interna, mediante el procedimiento identificado con el código: **GC-PR-AC-03**(Ver anexo C), y el logro de su objetivo, que es evaluar la efectividad de la implementación del SGC, y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008; se realizaran dos auditorías en el año.

### 6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

La programación de las auditorías internas de calidad, la realiza el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, conjuntamente con la aprobación del Gerente, coordinando la disponibilidad del tiempo, la adecuación de los espacios necesarios para ello y finalmente se procede a informar al personal que va a ser auditado. En esta propuesta documental, se plantea un modelo de programa de auditoria, en el documento identificado con el código: **GC-FR-PRA-07**(Ver anexo C).

### 6.2 PLAN DE AUDITORIA

La finalidad del plan de auditoria, es planificar el desarrollo de la auditoria, paso a paso, mediante la definición de las actividades específicas que se van a llevar a cabo, estableciendo el tiempo necesario para cada una de ellas, con el fin de que tanto los auditores, como los auditados, tomen como base el plan de auditoria para su preparación, a fin de garantizar que todas las actividades de la auditoria se realicen, en el tiempo acordado. En este trabajo se presenta una propuesta de un plan de auditoría, plasmado en el documento identificado con el código: **GC-FR-PLA-08** (Ver anexo C).

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Partiendo de la perspectiva de mejoramiento continuo, que se pretende desarrollar en la empresa como eje fundamental en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001 – 2008; se ha realiza la estructura para diligenciar el PLAN DE MEJORAMIENTO, en el documento identificado con el Código: **GC-PL-MJ-01**(Ver anexo C) , el cual contiene la información mínima para la definición y puesta en marcha de un plan de mejoramiento, basada en el establecimiento de objetivos, como elemento esencial, cuya finalidad es definir un plan de acciones correctivas y preventivas, encaminadas al tratamiento, control y/o eliminación de los diferentes tipos de hallazgos y no conformidades detectadas, además permite documentar los resultados que se van logrando, es importante tener en cuenta para que los planes tengan éxito, y en especial cuando se trata de planes de mejora, es imprescindible la disciplina y el control, para ello es necesario definir fechas de inicio y cierre de las acciones y la asignación de un coordinador o responsable para cada una de ellas; todo con el fin de garantizar la permanencia del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001 – 2008, y el constante monitoreo de las metas establecidas en la organización, con base en el direccionamiento estratégico, estrategias definidas, la política de calidad y los objetivos de calidad.

El mejoramiento continuo, se establece con el fin de mantener el correcto funcionamiento del sistema de Gestión de Calidad, mejorar el desempeño de los procesos, y lo más importante, establecer mecanismos efectivos para la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente. El plan de mejoramiento propuesto en este documento, se deberá aplicar posteriormente a la implementación del Sistema, con base en la información obtenida en los resultados de auditorías internas de calidad, informes de quejas, reclamos y solicitudes por parte del cliente y los resultados del cálculo de los indicadores de gestión, documento identificado con el código: **GC-MT-IG-01**(Ver anexo C)que evalúa la gestión de cada procedimiento.

## CONCLUSIONES

La propuesta documental para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2008; plasmada en este trabajo, representa para la firma HUGO R JARAMILLO B, una guía muy importante al proporcionar las directrices necesarias con respecto a la documentación requerida para dar inicio al proceso de implementación del sistema.

Se identificaron los requerimientos del cliente, y con base en esta información, se procedió a diseñar el direccionamiento estratégico de la empresa y realizar la documentación de cada uno de los servicios que la empresa presta en calidad de contratista a Cedenar E.S.P S.A, con el fin de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de esta empresa.

Un aporte significativo que contempla este documento, es el diseño de la matriz de indicadores de cada procedimiento, puesto que con su cálculo, se mide el desempeño de la gestión de la empresa, y por ende el desempeño de cada colaborador, lo cual permita fortalecer la toma de decisiones, a fin de desarrollar una perspectiva de mejoramiento continuo, que permita ejecutar planes de mejoramiento, que se ajusten al cumplimiento de los objetivos definidos en cada proceso y procedimiento.

La adopción de un enfoque basado en procesos, ha sido una herramienta de gran importancia, puesto que gracias a la elaboración del mapa de procesos, se ha logrado identificar cada uno de los procesos que hasta hoy se han venido desarrollando de manera empírica, la interacción que hay entre ellos, y los procedimientos que hacen parte de cada proceso. Lo cual con la implementación del SGC, facilitara para el personal la ejecución de sus funciones.

El sistema de gestión de calidad, permite establecer mecanismos de seguimiento y control a los procesos y procedimientos de la empresa, encaminados a garantizar la efectividad de cada uno de los servicios que se están prestando en el desarrollo del contrato, a fin de reducir la cantidad de quejas y reclamos presentados por parte del cliente.

## RECOMENDACIONES

Al momento de dar inicio al proceso de implementación del SGC, se recomienda dar lugar a la participación del personal, puesto que ellos más que nadie son los dueños de los procesos y pueden brindar aportes significativos para la documentación del sistema, para ello se hace necesario llevar a cabo reuniones para iniciar la sensibilización y el involucramiento del personal.

Durante la implementación del SGC, se recomienda realizar la asignación de tareas y el seguimiento a las mismas, con el fin de que el proceso fluya, y se logre obtener la certificación, que es uno de los objetivos que la empresa se ha fijado para este año. Este proceso requiere del compromiso de cada colaborador que hace parte del equipo de calidad de la empresa.

Al obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, el siguiente paso a seguir es fortalecer el desempeño de los procesos, para ello se recomienda formular estrategias encaminadas a comprometer el desempeño del personal para lograr que el Sistema se mantenga.

Una de las dificultades que se presenta es la falta de manuales de funciones, por lo tanto se recomienda, establecer cada uno de los manuales de funciones y competencias laborales, acordes a los requerimientos del cliente y a las necesidades de la empresa, para el desarrollo de los procesos identificados.

Se recomienda adoptar mecanismos que permitan interiorizar el direccionamiento estratégico de la empresa, los requisitos del cliente, para que el personal, adquiera sentido de pertenencia por la empresa y replantee la manera de desarrollar sus labores, enfocándolas hacia la satisfacción del cliente.

## BIBLIOGRAFIA

Norma Técnica Colombiana. ISO 9001 – 2008, Sistemas de Gestión de Calidad, Requisitos. Santa Fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008, 35 p. NTC ISO 9001:2008.

Norma Técnica Colombiana. ISO 9004, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de Gestión de la Calidad. Santa Fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2010, 52 p. NTC ISO 9004.

\_\_\_\_\_.9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario.Santa Fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2006, 36 p. NTC ISO 9000:2005.

\_\_\_\_\_.19011:2002, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Santa Fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2002, 39 p. NTC ISO 19011:2002

# **ANEXOS**

## Anexo A: Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5	(1 Mínimo, 5Máximo)	

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

<b>4.1 Requisitos generales</b>	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	X					La firma, Hugo R Jaramillo, no cuenta con un SGC	—
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: <b>a.</b> La identificación y determinación de la secuencia de los procesos <b>b.</b> El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos <b>c.</b> La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control <b>d.</b> La mejora continua de su eficacia. <b>e.</b> El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	X					La empresa, no ha identificado sus procesos, y por ende tampoco existen métodos de seguimiento y control definidos	—
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	X					La organización, no cuenta con un manual de calidad, que describa el SGC	—
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.				X		existe procedimiento para almacenar la documentación, no muy efectivo	—

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN							
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.	X					La alta dirección, conoce la importancia de implementar un SGC, pero no ha iniciado con este proceso. No se ha definido política, ni objetivos de calidad	—
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular			X			El gerente de la empresa, conoce los requerimientos del cliente	—

	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios					X	La firma considerado los requisitos legales y reglamentarios	-
<b>5.3 Política de la calidad</b>	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	X					No se ha definido una política de calidad	-
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad						-	-
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.						-	-
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.						-	-
<b>5.4 Planificación</b>	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X					No se han definido objetivos de calidad	-
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.						-	-
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro						-	-
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos						-	-
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.				X		En el momento, la empresa está iniciando con la planificación del SGC	Declaración de compromiso con el SGC
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.						-	-
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.					X	En la organización se comunica las responsabilidades verbalmente	
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.					X	Teniendo en cuenta la estructura de la empresa, el único miembro de la dirección, será quien estará al frente de la planificación del SGC	-

	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.								-	-
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización								-	-
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.								-	-
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.								-	-
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.								-	-
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.								-	-
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.								-	-
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>										
<b>6.1 Provisión de recursos</b>	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.							X	La alta dirección, tiene la disposición para destinar oportunamente los recursos necesarios para la implementación del SGC	-
<b>6.2 Recursos humanos</b>	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.							X	La empresa permite que el personal, de manera autónoma genere estrategias para mejorar la gestión	-
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas							X	No todo el personal de la empresa, cumple con la competencia necesaria	Contratos de trabajo
<b>6.3 Infraestructura</b>	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de							X	La empresa cuenta con las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades	-

	la organización y para la operación de sus procesos.					encaminadas al logro de los objetivos		
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.			X		Existe un ambiente de trabajo muy individualista, no hay conciencia de equipo	-	
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>								
<b>7.1 Planificación de la realización del producto</b>	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC <b>b.</b> El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto <b>c.</b> El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos <b>d.</b> La definición de los registros que se deben llevar.			X		La planificación del servicio que presta la empresa se desarrolla de acuerdo a los parámetros definidos por el cliente, pero no bajo los lineamientos de un SGC, y hacen falta definición de parámetros de seguimiento y control a las actividades, que determinen la efectividad de las mismas	-	
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.	X					La planificación no cuenta con la documentación requerida	-
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.			X		Existe contacto con el cliente, pero no se han definido procesos de interacción como tal, que permitan evaluar su satisfacción	-	
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	X					No se evalúan los requisitos del cliente, para determinar estrategias de cumplimiento	-
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.						-	-

<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.							los procesos de los servicios que ofrece la empresa, funcionan de manera empírica, no se han documentado	-	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.							X	Cada una de las actividades asignadas, tienen un tiempo de ejecución y un responsable	-
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada							X	No se han definido requisitos de planificación del diseño del servicio, pero existen evidencias	-
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.								-	-
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado								-	-
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.								-	-
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.								-	-
<b>7.4 Compras</b>	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.							X	La empresa adquiere los productos con los requisitos necesarios, pero el proceso no se encuentra definido	Facturas de venta
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.							X	No se han definido mecanismos de seguimiento y control a los proveedores de los diferentes productos requeridos por la empresa	
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC								-	-

	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación					X	Los datos de factura, en el mayor de los casos, tienen información sobre las características del producto o servicio, y el SGC de la empresa proveedora	Facturas de venta
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.					X	Los productos o servicios adquiridos, son verificados al momento de la entrega	-
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.					X	Cuando es necesario, se efectúa la verificación en las instalaciones del proveedor	-
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran <b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos <b>c.</b> Las competencias del personal involucrado en las operaciones. <b>d.</b> La disponibilidad del material requerido <b>e.</b> La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.					X	La prestación de los servicios de la empresa, se desarrollan de manera empírica, carece de procesos y procedimientos documentados, las competencias del personal no son las necesarias	-
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X					No se han identificado procesos	-
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.						-	-
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.						-	-
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.						-	-
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.						-	-

	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.						X	Se han establecido disposiciones para el control de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente	-
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.							-	-
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.							-	-
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento o medición</b>	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.						X	La organización carece de un proceso que permita planificarla medición de los equipos de la empresa	-
	La organización ha establecido un sistema de aseguramientos metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.							-	-
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.							-	-
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.							-	-
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado							-	-
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>									
<b>8.1 Generalidades</b>	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su						X	No se ha definido un proceso que permita medir el desempeño de todas las actividades que se ejecutan en la empresa, por lo tanto no se pueden definir acciones de mejoramiento	-

	eficacia.										
<b>8.2 Seguimiento o medición</b>	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.							X	No se han definido procesos claros para conocer el grado de satisfacción del cliente, puesto que solo se llevan a cabo conversaciones informales con el	-	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.								X	No se han definido un proceso documentado para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001	-
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.									-	-
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.									-	-
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.									-	-
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera									-	-
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera									-	-
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto									-	-

<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?	X					No existe un procedimiento documentado para realizar el control de no conformidades	-
	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.						-	-
<b>8.4 Análisis de datos</b>	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.						-	-
<b>8.5 Mejora</b>	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.						-	-
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X					No se ha definido un procedimiento para la planificación de acciones correctivas	-
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X					No se ha definido un procedimiento para la planificación de acciones preventivas	-

## Anexo B: Formatos de calidad



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: GC-IN-CO-01	
	<b>INSTRUCTIVO DE CODIFICACION</b>	Versión: 1	Página: 1 de 1
		Fecha: 16/04/2012	

**OBJETIVO:** Identificar cada uno de los documentos que se generan en el SGC, con el fin de facilitar su almacenamiento, accesibilidad, recuperación y además permite que mejorar sus control y distribución.

La codificación de los documentos se registra en la parte superior derecha de cada documento.

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:** La identificación alfanumérica que se le da a cada documento generado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa **HUGO R JARAMILLO B**, se compone de:

Un primer carácter que identifica al documento, con las letras iniciales de cada proceso al que pertenece, así:

**GC:** Gestión de Calidad

**DE:** Direccionamiento Estratégico

**RC:** Gestión de Recuperación de Cartera y apoyo a la gestión de recaudo

**GP:** Gestión de Compras

**GT:** Gestión de Talento Humano

**GF:** Gestión Financiera

**MI:** Mantenimiento e Infraestructura

La codificación, esta seguida de dos caracteres más que identifican el tipo de documento, con las letras iniciales de cada nombre del proceso o procedimiento, al que pertenece indicando su nombre:

**CR:** Caracterización de Proceso

**MN:** Manual

**PL:** Plan

**PR:** Procedimiento

**FR:** Formato

**IN:** Instructivo

**GU:** Guía

En seguida, se escribe dos caracteres más que identifican el nombre de cada documento, con las letras iniciales de cada uno, por ejemplo:

**AC:** Acciones correctivas  
**SC:** Selección y Contratación de personal  
**ED:** Evaluación de Desempeño

Y finalmente, dos caracteres numéricos más que identifican el consecutivo del documento en cada proceso al que pertenece el documento.

Por lo tanto la codificación de los documentos contiene la siguiente estructura:

**GC-PR-CR-01**, que corresponde al procedimiento control de registros:

**GC:** El proceso es Gestión de Calidad  
**PR:** El tipo de Documento es un Procedimiento  
**CR:** El nombre del Documento es Control de Registros  
**0 1:** El consecutivo es 01, al ser el primer procedimiento descrito del proceso

En la fila que se debe indicar la versión, se diligencia No **1**, puesto que todos los documentos han sido creados por primera vez. A medida que se implemente el Sistema de Gestión de Calidad, y se haga necesaria la actualización de documentos, la versión va cambiando consecutivamente.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: GC-FR-SD-01	
	Versión: 1	Página: 1 de 1
	Fecha: 16/04/2012	

<b>PROCESO QUE REALIZA LA SOLICITUD:</b>	<b>FECHA:</b>
CREACION _____ MODIFICACION _____ ELIMINACION _____	
<b>CAUSAS DE CREACION, MODIFICACION, O ELIMINACION:</b> _____ _____ _____ _____ _____	
<b>COMENTARIOS AL DOCUMENTO PROPUESTO:</b> _____ _____ _____ _____ _____	
<b>MODIFICACIONES PROPUESTAS AL DOCUMENTO:</b> _____ _____ _____ _____ _____	
ACEPTADO _____	NO ACEPTADO _____
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	
<b>COORDINADOR DE CALIDAD:</b>	

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



**HUGO R JARAMILLO B**

Código: GC-FR-LD-02

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

Versión: 1

Página: 1 de 1

Fecha: 16/04/2012

NOMBRE DE DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCION	VERSION	CAMBIOS

**ELABORO:**

**REVISO:**

**APROBO:**







<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: GC-FR-RNC-05	
	Versión: 1	Página: 1 de 1
	Fecha: 16/04/2012	

FECHA: \_\_\_\_\_

NUMERO DE REPORTE: \_\_\_\_\_

PROCESO DE LA EMPRESA DONDE SE DETECTO LA NO CONFORMIDAD: \_\_\_\_\_

NO CONFORMIDAD MAYOR \_\_\_\_\_ NO CONFORMIDAD MENOR \_\_\_\_\_ OBSERVACION \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: \_\_\_\_\_  
CALUSULAS DE: \_\_\_\_\_  
AUDITOR: \_\_\_\_\_  
AUDITADO: \_\_\_\_\_

REPORTE DEL AUDITOR:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMA AUDITOR: \_\_\_\_\_ FIRMA AUDITADO \_\_\_\_\_

COMENTARIOS DEL AUDITADO - CAUSAS:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FECHA PROPUESTA DE TERMINACION: \_\_\_\_\_ FIRMA AUDITADO \_\_\_\_\_

REVISION DE LA ACCIONCORRECTIVA:  
\_\_\_\_\_

FECHA PROPUESTA DE TERMINACION: \_\_\_\_\_ FIRMA AUDITADO \_\_\_\_\_

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
----------	---------	---------

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-FR- <del>9</del> 007	
	<b>PROGRAMA DE ACCIONES INTERNAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
			Fecha: 16/04/2012	



FECHA \_\_\_\_\_

AUDITORIA No \_\_\_\_\_

PROCESO \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO \_\_\_\_\_

RESPONSABLE \_\_\_\_\_

AC

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL

\_\_\_\_\_

REQUISITO INCUMPLIDO (NUMERAL DE LA NORMA) \_\_\_\_\_

DESCRIPCION DE LA ACCION A TOMAR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA ACCION \_\_\_\_\_

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



**OBJETIVO:** Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad implementado, en función del cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001-2008, en la firma HUGO R JARAMILLO B

**ALCANCE:** Todos los procesos de la empresa: ESTRATEGICOS, MISIONALES, Y LOS PROCESOS DE APOYO.

<b>RECURSOS:</b> Equipo de auditores, instalaciones, equipo de cómputo, papelería y presupuesto.		<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b> 21 de mayo de 2012  19 de noviembre de 2012
<b>PROCESO/PROCEDIMIENTO A AUDITAR</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Direccionamiento estratégico	21 de Mayo de 2012	Gerente general
Gestión de calidad	21 de Mayo de 2012	Coordinador del SGC
Gestión de recuperación de cartera y apoyo al recaudo	22 y 23 de Mayo de 2012	Supervisor
Gestión compras	24 de Mayo de 2012	Gerente general
Gestión del talento humano	24 de Mayo de 2012	Gerente general
Gestión financiera	25 de Mayo de 2012	Gerente general
Mantenimiento e infraestructura	25 de Mayo de 2012	Gerente general - Supervisor
<b>OBSERVACIONES:</b> La auditoría de calidad, se desarrollara cada uno de los días en dos sesiones: de 8:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm (horario de oficina)		

<b>ELABORO:</b> Maryoli Martínez	<b>REVISO:</b> Hugo Jaramillo	<b>APROBO:</b> Hugo Jaramillo
----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-FR-PLA-08	
	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
			Fecha: 16/04/2012	

<b>FECHA:</b> 21 de Mayo de 2012	<b>AUDITORIA NO:</b> 1
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar la capacidad de cumplimiento del proceso misional Gestión de recuperación de cartera y apoyo a la gestión de recaudo, de acuerdo al SGC implementado, con base en los lineamientos de la norma ISO 9001-2008.	<b>ALCANCE:</b> desde la programación de las órdenes de trabajo, hasta la atención de las mismas en el sistema de información comercial de Cedenaar.
<b>CRITERIOS DE ADITORIA:</b> NTCGP 1000 – ISO 9001 - 2008	<b>AUDITORES:</b>
<b>PROCESO/REQUISITO:</b> Gestión de recuperación de cartera y apoyo a la gestión de recaudo	<b>UBICACIÓN:</b> Oficina en la que se desarrolla el contrato
<b>REUNION DE APERTURA:</b> 21 de Mayo de 2012	<b>REUNION DE CIERRE:</b> 21 de Mayo de 2012

<b>AGENDA DE LA AUDITORIA</b>				
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AUDITADO</b>	<b>AUDITOR</b>
21/05/2012	8:00 am	Reunión de apertura	Gerente General	
21/05/2012	8:30 am	Presentación de la empresa	Gerente General	
21/05/2012	9:30 am	Descripción general del proceso misional	Gerente General	
21/05/2012	11:00 am	Presentación de la caracterización del proceso	Coordinado r del SGC	
21/05/2012	2:00 am	Presentación de los procedimientos correspondientes a los procedimientos del proceso misional	Coordinado r del SGC	
22/05/2012	8:00 am	Recorrido por algunas zonas en las cuales se ejecutan las actividades de la empresa	Gerente General	
22/05/2012	2:00 pm	Revisión de la documentación, con respecto a programación, ejecución, atención y verificación de órdenes de trabajo	Coordinado r del SGC	
22/05/2012	3:30 pm	Informe final	Gerente General	
22/05/2012	5:00 pm	Reunión de cierre	Gerente General	
<b>OBSERVACIONES:</b>				

<b>ELABORO:</b> Maryoli Martínez	<b>REVISO:</b> Hugo Jaramillo	<b>APROBO:</b> Hugo Jaramillo
----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>	Código: GC-FR-LV-09	
	<b>LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORIA</b>	Versión: 1	Página: 1 de 2
		Fecha: 16/04/2012	

<b>OBJETIVO:</b>			
<b>ALCANCE:</b>			
<b>FECHA DE APERTURA:</b>		<b>FECHA DE CIERRE:</b>	
<b>NOMBRE DE REQUISITO A AUDITAR</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>COMENTARIOS/OBSERVACIONES/HALLAZGOS</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>			

--

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



<b>HUGO R JARAMILLO B</b> <b>INFORME DE ADITORIA INTERNA DE CALIDAD POR PROCESO</b>	Código: GC-FR-IA-11	
	Versión: 1	Página: 1 de 1
	Fecha: 16/04/2012	

PROCESO:		AUDITORÍA N°:	
----------	--	---------------	--

AUDITOR		AUDITADO (S)	
CARGO	NOMBRE	CARGO	NOMBRE

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES				
Requisito NTC ISO 9001- 2008	Hallazgo			DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN O NO CONFORMIDAD
	Conforme	No Conformidad	Observación	

<b>CONCLUSIONES</b>

<b>AUDITOR (ES)</b>			
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

<b>AUDITADO (S)</b>			
CARGO :			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			



	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>				Código: GC-FR-CNC-10				
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>				Versión: 1		Página: 1 de 1		
					Fecha: 16/04/2012				

No	FECHA	DESCRIPCION	TRATAMIENTO	RESPOSABLE	FECHA DE SOLUCION	FECHA DE VERIFICION	RESULTADO	EVALUACION	ACCION CORRECTIVA

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-FR-AP-11	
<b>PLAN DE IMPLEMENTACION DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
		Fecha: 16/04/2012	

DESCRIPCION DE LA ACCION PREVENTIVA	OBJETIVO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RESPONSABLE	METODOS DE SEGUIMIENTO	RESULTADOS DE LA ACCION	DOCUMENTOS Y REGISTROS

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



<b>HUGO R JARAMILLO B</b> <b>REPORTE DE IMPLMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: GC-FR-AC-12	
	Versión: 1	Página: 1 de 1
	Fecha: 16/04/2012	

<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA:</b>				
<b>IDENTIFICACION DE LA CAUSA RAIZ DEL PROBLEMA:</b>				
<b>PLAN DE ACCION</b>				
NUMERO	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RESPONSABLE
<b>VERIFICACION Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>				
NUMERO	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADOS DE LA ACCION	FIRMA
<b>CERTIFICACION DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>				
NUMERO	FECHA DE REVISION	COMENTARIOS		FIRMA

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-FR-SI-13	
	<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>		Versión: 1	Página: 1 de 1
			Fecha: 16/04/2012	

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>								
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>								
<b>FECHA DE ANALISIS</b>	<b>META</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>ANALISIS DEL RESULTADO DEL INDICADOR</b>	<b>TIPO DE ACCIÓN QUE REQUIERE</b>	<b>DOCUMENTO FUENTE DE LA ACCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------	----------------



**HUGO R JARAMILLO B**

Código: GC-PL-MJ-01

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

Versión: 1

Página: 1 de 1

Fecha: 16/04/2012

APERTURA DE LA ACCION					PLANIFICACION DE LAS ACCIONES			
No	DESCRIPCION DEL PROBLEMA - OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCION	FECHA APERTURA DE LA ACCION	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCION	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCION	FECHA PROPUESTA DE CIERRE
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

ELABORO:

REVISO:

APROBO:

**Anexo C: Matriz de indicadores de gestión**

	<b>HUGO R JARAMILLO B</b>		Código: GC-MT-IG-01	
	<b>MATRIZ DE INDICADORES DE INDICADORES DE GESTION DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 1	Página: 1 de 4
			Fecha: 16/04/2012	

<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Gerencia estratégica.	Ejecución de plan estratégico	Número de estrategias ejecutadas/estrategias formuladas*100	semestral
Retroalimentación con el cliente.	Satisfacción del cliente	Peticiones solucionadas/peticiones presentadas*100	mensual
<b>PROCESO GESTION DE CALIDAD</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Control de documentos.	Documentos generados	Número de documentos generados de acuerdo con los lineamientos del SGC	semestral
Control de registros.	Registros generados	Número de registros generados	semestral

Auditorías internas de calidad.	Nivel de conformidad, con respecto al SGC	Numero de conformidades encontradas/Total numerales de la norma evaluados*100	semestral
Control al producto no conforme.	Acciones generadas	Número de acciones correctivas y preventivas generadas/número de no conformidades detectadas	semestral
Acciones correctivas.	Acciones correctivas efectuadas	Número de acciones correctivas efectuadas/número de acciones correctivas generadas*100	semestral
Acciones preventivas.	Acciones preventivas efectuadas	Número de acciones correctivas efectuadas/número de acciones correctivas generadas*100	semestral
<b>PROCESO GESTION DE RECUPERACION DE CARTERA Y APOYO A LA GESTION DE RECAUDO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Suspensión del servicio de energía eléctrica	Calidad del servicio	Numero de órdenes ejecutadas con éxito/número de ordenes generadas*100	diaria
Reconexión del servicio de energía eléctrica	Recaudo de usuarios suspendidos	Numero de órdenes de reconexiones generadas de las suspensiones ejecutadas/número de órdenes de suspensión	semanal

		generadas*100	
Gestión de cartera	Gestión de cartera	Total usuarios en mora visitados/total usuarios en mora programados	semanal
	Recuperación de cartera	Total recaudo de usuarios en mora/total cartera de usuarios en mora visitados*100	semanal
	Financiaciones realizadas	Total financiaciones realizadas a usuarios en mora/ total usuarios en mora visitados*100	semanal
Recaudo de pago de servicio de energía eléctrica	Suscriptores del municipio de Sandoná que han efectuado su pago en la empresa	Numero de cupones recibidos/número de suscriptores del municipio de Sandoná*100	mensual
	Recaudo mensual	Cantidad de efectivo recaudado/total cartera mensual	mensual
<b>PROCESO GESTION COMPRAS</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Adquisición de elementos de oficina y herramientas de trabajo.	Compras efectuadas	Total compras efectuadas/total compras programadas	mensual

	Calidad de los productos comprados	Productos recibidos en perfectas condiciones/ total productos recibidos	mensual
	Cumplimiento en la entrega	Productos recibidos dentro del tiempo establecido/total productos recibidos	mensual
<b>PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Selección y contratación de personal.	Cumplimiento legal de contratación	Número de empleados contratados/número de empleados seleccionados*100	Cada vez que se presente requerimiento de personal
Inducción de personal.	Cumplimiento del procedimiento de inducción	Número de empleados con formación inicial/total número de empleados*100	Cada vez que exista selección de personal
Evaluación de desempeño.	Nivel de desempeño laboral del personal	Resultados de evaluación real obtenida/resultados de evaluación esperada*100	semestral
Capacitación de personal.	Nivel de capacitación	Numero de colaboradores capacitados/total número de colaboradores*100	semestral

<b>PROCESO GESTION FINANCIERA</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Presupuesto.	Ejecución presupuestal	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{presupuesto anual}} \times 100$	mensual
Contabilidad.	Nivel de ingresos	Ingresos registrados	mensual
	Nivel de egresos	egresos registrados	mensual
Tesorería.	Cuentas pagadas	$\frac{\text{Cuentas pagadas mensualmente}}{\text{cuentas programadas para pago}} \times 100$	mensual
<b>PROCESO GESTION DE MANTENIMIENTO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Mantenimiento de equipo de oficina	Cumplimiento en el mantenimiento de equipo de oficina	$\frac{\text{Actividades de mantenimiento efectuado dentro del tiempo establecido}}{\text{actividades de mantenimiento programadas}} \times 100$	semestral
Mantenimiento de infraestructura	Cumplimiento en el mantenimiento de infraestructura	$\frac{\text{Actividades de mantenimiento efectuado dentro del tiempo establecido}}{\text{actividades de mantenimiento programadas}} \times 100$	semestral

