

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD NTC-ISO 9001 DEL 2008 PARA LA EMPRESA UNION
TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES**

**JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO
ANDRES JACOBO QUEZADA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN CALIDAD NTC-ISO 9001- 2008
PASTO
2012**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD NTC-ISO 9001 DEL 2008 PARA LA EMPRESA UNION
TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES**

**JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO
ANDRES JACOBO QUEZADA**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado presentado como requisito parcial
para optar al titulo de Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. VICTOR W. PANTOJA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN CALIDAD NTC-ISO 9001- 2008
PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Abril de 2012

RESUMEN

Debido a esto hemos querido presentar mediante este documento la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 para la empresa Unión temporal de alumbrado público de Ipiales en el cual se plasma una tentativa de un programa a desarrollar para buscar la aplicación de un sistema de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 que sirva como modelo a seguir para posteriormente iniciar actividades que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma.

ABSTRACT

Because of this we wanted to present this document by the proposed implementation of quality management system based on Colombian technical standard ISO 9001:2008 for the company holiday lighting Union Ipiales plasma in which an attempt at a program developed to find the application of a quality system based on ISO 9001:2008 Colombian technical standard that serves as a model for later initiate activities to ensure compliance with the requirements of the standard.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. GENERALIDADES.....	15
1.1 TEMA	15
1.2.1 Planteamiento del Problema.	15
1.2.2 Formulación Del Problema.....	16
1.3 OBJETIVOS	16
1.4 JUSTIFICACION	17
1.5 METODOLOGÍA	19
1.5.1 Tipo de estudio.....	19
1.5.2 Método de Investigación.	19
1.5.3 Información primaras secundarias	20
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL ACTUAL.....	21
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	23
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	29
4.1 MISION	29
4.2. VISION.....	29
4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	30
4.5 PRINCIPIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.	30
4.6 VALORES CORPORATIVOS	31
4.7 MAPA DE PROCESOS.....	32
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	37
5.1 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	37

5.2	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	38
5.3	COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA:	38
5.4	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	39
5.5	COMUNICACIÓN INTERNA	40
5.6	INFRAESTRUCTURA.....	40
5.6.1	Vehículos:	41
5.7	AMBIENTE DE TRABAJO.	41
5.8	REVISION POR LA DIRECCION	42
6.	PLAN DE APLICACIÓN DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	43
7.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PÚBLICO DE IPIALES.....	47
7.1	PROCESOS ESTRATEGICOS.....	47
7.2	PROCESOS MISIONALES	48
8.	PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA. PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA. (Ver anexo 29)	52
8.1	PROGRAMACION DE AUDITORÍA DE CALIDAD.....	52
8.2	PLAN DE AUDITORÍA(Ver anexo 30).....	54
8.2.1	Objetivos de la auditoría.....	54
8.2.2	Alcance de la auditoría.	55
9.	CONCLUSIONES.....	58
10.	RECOMENDACIONES	60
	BIBLIOGRAFIA.....	61
	NETGRAFIA	62
	ANEXOS.....	63

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Plan de aplicación de implementación del sistema de gestión de la calidad.....	43
Cuadro 2. PROGRAMACION DE AUDITORÍA DE CALIDAD	53
Cuadro 3. Programa de Auditoría de Calidad	54

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos.	36

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz Dofa.....	25
Tabla 2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)	26
Tabla 3. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	27

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Caracterización direccionamiento estratégico de alumbrado publico en la ciudad de Ipiales	64
ANEXO 2. Descripción procedimiento implementación misión y visión	65
ANEXO 3. Descripción procedimiento implementación política de calidad, objetivos de calidad	66
ANEXO 4. Caracterización proceso plantación estratégica de alumbrado publico de Ipiales.....	67
ANEXO 5. Descripción procedimiento elaboración de matriz de evaluación de factores internos (mefi)	68
ANEXO 6. Descripción procedimiento elaboración de matriz de evaluación de factores externos (mefe)	69
ANEXO 7. Descripción procedimiento elaboración de matriz de debilidades oportunidades fortalezas y amenazas (dofa)	70
ANEXO 8. Caracterización proceso suministro de alumbrado publico	71
ANEXO 9 . Descripción de procedimiento solicitud formal	72
ANEXO 10 Descripción de procedimiento orden de trabajo.....	72
ANEXO 11. Caracterización proceso mantenimiento	74
ANEXO 12. Descripción de procedimiento atención al usuario	75
ANEXO 13. Descripción de procedimiento reparación de lámparas.....	76
ANEXO 14. Caracterización proceso expansión.....	77
ANEXO 15. Descripción de procedimiento análisis y formulación del proyecto para la cobertura del servicio	78
ANEXO 16. Descripción de procedimiento cobertura del servicio	79
ANEXO 17. Caracterización proceso gestión de talento humano	80

ANEXO 18. Descripción procedimiento reclutamiento de personal	81
ANEXO 19 . Descripción procedimiento selección de personal.....	82
ANEXO 20. descripción procedimiento contratación de personal.....	83
ANEXO 21. Caracterización proceso gestión financiera	84
ANEXO 22. Descripción procedimiento pago nomina.....	85
ANEXO 23. Caracterización proceso gestión informática	86
ANEXO 24 .Descripción procedimiento manejo informático software agestión	87
ANEXO 25. Caracterización proceso gestión de la evaluación y control	88
ANEXO 26. Descripción procedimiento aplicación de la plantación estratégica	89
ANEXO 27. Descripción procedimiento implementación del direccionamiento estratégico en al empresa.....	90
ANEXO 28. Descripción procedimiento control y evaluación de maquinaria y herramientas	91
ANEXO 29. Programa de auditoria	92
ANEXO 30. Plan de auditoria.....	93
ANEXO 31. Contrato de suministro	98

INTRODUCCION

Con el paso del tiempo el mundo empresarial en el que vivimos ha sufrido muchos cambios identificados en la evolución misma de las organizaciones quienes han buscado promoverse en el medio tan competitivo en el que se desempeñan. Esto abarca organizaciones públicas, privadas, manufactureras de productos y/o prestadoras de servicios quienes en su misión plasman un objetivo común, la satisfacción del cliente. Actualmente esto es cada vez más difícil de conseguir gracias al mercado competitivo y a la gran demanda de calidad por parte del cliente; no obstante existen organizaciones líderes que están a la par de estas exigencias buscando el aprovechamiento máximo de sus medios y recursos para la obtención de este objetivo.

Por esto a nivel mundial el gobierno, las asociaciones, entes encargados de la revisión y control de las empresas, fundaciones entre otros, otorgan reconocimiento a todas aquellas organizaciones que no solo buscan el logro de sus objetivos sino que cada día implementan actividades en busca de la mejora de la calidad brindada en sus productos y/o servicios.

De esta manera es imprescindible para las empresas que quieran ser competitivas implementar un sistema de calidad que le permita el desarrollo integral de tanto el personal como el de todos los factores físicos que intervienen directa e indirectamente en la prestación del producto y/o servicio.

Si bien es cierto que en la región el tema de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 no está relacionado directamente con la funcionalidad ni el éxito de las organizaciones, no está por demás seguir el ejemplo de muchas grandes empresas que han realizado la implementación de este sistema, siguiendo los estándares de calidad que nos lleven al desarrollo empresarial y competitivo de las empresas de nuestra región.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

1.1.2 Definición del tema. El tema a tratar en el siguiente proyecto es “Sistema de Gestión de Calidad”

1.2.3 Definición del título. “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 para la empresa Unión temporal de alumbrado público de Ipiales”

1.2. EL PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del Problema. Unión temporal de alumbrado público de Ipiales es una empresa nariñense dedicada a suministrar el servicio de alumbrado público en la ciudad, desde los inicios de la concesión del alumbrado en el municipio ha venido desarrollándose como organización a través de su arduo trabajo, por medio de un personal capacitado, insumos, materiales de calidad y maquinaria adecuada para sus labores; satisfaciendo las necesidades de los clientes en la ciudad de Ipiales. Para fortalecer sus actividades se hace necesario tener buenas prácticas en gestión de calidad; pero por ahora se observa específicamente que estas aun no se han estructurado en la organización.

A pesar de que Unión temporal de alumbrado público de la ciudad de Ipiales realiza una buena labor empresarial y ha brindado un excelente servicio a la comunidad no ha establecido un esquema de organización estratégica que le permita conocer como desarrollan los procesos administrativos, además no cuenta con un sistema de gestión de la calidad específico donde se aclaren los requisitos del cliente, los procesos y procedimientos que se realizan, así como también la

documentación y registros necesarios que puedan evidenciar las labores de la organización por lo que es difícil proporcionar mejoras en su entorno laboral.

Por eso se concibe en esta empresa la idea de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001: 2008 para mejorar los procesos administrativos en pro del desarrollo de la empresa. Que contribuirá a:

- Definir un direccionamiento estratégico que guie a la empresa por el rumbo adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos
- Mejorar procesos
- Agilizar actividades
- Mejorar el servicio al cliente.
- Obtener un mejor clima laboral.
- Fomentar la cultura de calidad.

1.2.2 Formulación Del Problema. ¿Puede la empresa unión Temporal Alumbrado Público de Ipiales implementar un sistema de gestión de calidad?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Diseñar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001:2008.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales.
- Hacer un modelo de planeación estratégica para la empresa.
- Diseñar el direccionamiento estratégico de la empresa unión temporal de alumbrado público de la ciudad de Ipiales (misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, valores, principios, mapa de procesos)
- Elaborar un modelo de planificación del sistema de gestión de calidad para la empresa Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales.
- Realizar la caracterización de los procesos para mejorar el desempeño laboral de la empresa Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales.
- Establecer un plan y programación de auditoría interna para la empresa.

1.4 JUSTIFICACION

Cabe resaltar que cada día es mayor la exigencia del consumidor en el mercado y en la economía de un país, especialmente por el rol que desempeña la calidad en la producción y prestación de servicios donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas y certificadas en calidad lo que constituye una ventaja competitiva.

La importancia que ha tenido la normalización nacional e internacional de la familia de normas ISO 9000, planificación y documentación de un sistema de gestión de

la calidad, constituyen para las organizaciones una vía a reducir costos y mejoraen sus procesos, tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado.

Además un sistema en gestión de calidad proporciona, todos los fundamentos y herramientas que permitan evaluar cuáles deben ser los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades, se hace énfasis en cuáles deben ser los procesos de la dirección eficiente, procesos de asignación de recursos, procesos de realización de producto, procesos de medición, análisis y mejora.

Mediante la asesoría en un sistema de gestión de la calidad norma ISO 9000, ISO 9001 se pretende mejorar aspectos internos y externos de gran importancia para la empresa que promueven la apertura de nuevos mercados, así como también la producción de productos innovadores, sofisticados y de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, lo que haría a la empresa realmente competitiva en un entorno incierto pero que cada día exige lo mejor.

Es por ello que la empresa unión Temporal Alumbrado Público de Ipiales para incrementar su ventaja competitiva, debe implementar un sistema de gestión de la calidad que mejore estratégicamente el servicio que brinda, así como también sus procesos, su cultura y clima organizacional, lo que incrementara su rentabilidad y su posición en el mercado, haciendo que los clientes se sientan más satisfechos y confiados al obtener un servicio de calidad, que cumpla con sus expectativas.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de estudio. El método seleccionado para este proyecto es de tipo Descriptivo, teniendo en cuenta que este tipo de estudio busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, organizaciones o cualquier otro fenómeno, que sea sometido a análisis.

1.5.2 Método de Investigación. Los métodos que se utilizan en la presenta investigación son:

- **Método de Observación:** Su utilización es necesaria para la observación de comportamientos, hábitos de compra, situaciones que se presentan en el área de mercadeo, características del producto y aspectos generales de la empresa.
- **Método Deductivo.** Este método se utiliza porque a partir de la evaluación de aspectos generales de la empresa como el análisis interno y externo, se pueden establecer las diferentes estrategias de mercadeo y deducir las relaciones entre cliente – empresa, situación de los canales de distribución y reconocimiento del producto.
- **Método de análisis.** Ya que la información obtenida se somete a interpretación y análisis para poder definir claramente mecanismos y planes dentro del proceso de planeación estratégica.

1.5.3 Información primarias secundarias

- **Primarias.** Están orientadas a recoger información de los actores o hechos que tienen relación con la empresa UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES, para este caso se realizara un diagnostico de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008, a través de los informes de gestión, por lo que se tendrá en cuenta el ámbito laboral, la cultura organizacional y las características del mercado donde se labora; lo que permitirá tener una información más contundente y específica acerca de la funcionalidad de la empresa y de los procesos y procedimientos que actualmente se están realizando, así como también los actores que influyen para que el proceso de gestión de calidad se dé correctamente.
- **Secundarias.** se recurre a utilizar información que ya existe como son: la familia de normas ISO, NTC 9000 Y NTC 9001 sobre planeación estratégica, normatividad que se rige para alumbrado público, investigaciones concernientes al tema, etc. Como también se es necesario conocer la información interna, es decir la que posee la empresa, que para este caso es el informe de gestión 2011

2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL ACTUAL

El paso del tiempo ha permitido, que el país encuentre en la figura de la concesión un instrumento útil para garantizar la prestación eficiente del servicio del alumbrado público y posibilitar la expansión del mismo mediante la realización de diferentes obras que requiera la comunidad dicha figura, adicional a los beneficios anteriormente nombrados hace posible la existencia de niveles de eficiencia del 95% , la reducción del servicio de electricidad como resultado de las labores de repotenciación que ejecutan los concesionarios, la presencia de mejor tecnología, al cambiar las iluminarias de sodio a mercurio ha hecho que el servicio dentro del municipio de Ipiales sea efectivo, dentro de las labores propuestas por la concesión la empresa ha cumplido a cabalidad con la ejecución del proyecto de alumbrado desde sus inicios en el año 2002.

Además la empresa está debidamente reglamentada en la normatividad en la concesión mediante la ley 80 de 1993 de contratación pública y sus decretos reglamentarios y su funcionamiento y operación mediante las resoluciones 043 de octubre de 1995, 043 de junio 1996 de la comisión de la comisión de energía y gas CREG y la número 81132 de junio de 1996 del ministerio de minas y energía, por lo que es confiable para realizar operaciones y labores del servicio de iluminación publica en el municipio.

Con el paso del tiempo las labores de la empresa se han realizado efectivamente cumpliendo a cabalidad con los compromisos contractuales establecidos e igualmente cada uno de los rubros por peticiones especiales de la alcaldía las obras se han realizado bajo los lineamientos del plan de desarrollo y crecimiento propuesto por el gobierno municipal y necesidades de la comunidad; por ende la empresa tiene un gran auge y acogida por la ciudadanía.

Así alumbrado público trabaja de manera eficiente y efectiva para cumplirle al municipio, para ello cuenta con instalaciones con bodega y oficinas administrativas debidamente estructuradas para su funcionamiento, cuenta con un personal profesionalmente idóneo y capacitado, además de vehículos herramientas y equipos de oficina para la prestación del servicio.

En cuanto a avances tecnológicos unión temporal de alumbrado público de Ipiales para el apoyo en sus labores cuenta con un software sofisticado denominado “*iGestion*”; programa que vincula de una manera dinámica y funcional cada uno de los procesos, realiza toda la operación, ingreso de reportes, elaboración de ordenes de trabajo y entrega de material, etc. El software se apoya en una base de conocimiento que ha identificado, anticipado y satisfecho las necesidades de la administración del alumbrado, minimizando la razón de cambio entre la operación y el manejo de la información.

A pesar del excelente funcionamiento de la empresa en el municipio aun no se ha establecido un direccionamiento estratégico organizacional que apoye de manera eficiente las labores administrativas de la organización.

Además en la organización los directivos aun no se han relacionado directamente con las nuevas técnicas y teorías estratégicas y administrativas que conlleven a la organización a un desarrollo integral de la calidad, por esto en la empresa no se ha implementado aun un sistema de calidad que proporcione la fiabilidad y confianza necesaria a los participantes de la concesión la seguridad de tener un servicio eficiente y oportuno que satisfaga las necesidades explícitas e implícitas de los usuarios en el municipio de Ipiales.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Para la planeación estratégica se ha tomado como referencia las matrices más relevantes que afectan directa e indirectamente a la organización como son la matriz Dofa, matriz Mefi y la matriz Mefe.

FORTALEZAS

- Utilización adecuada de la tecnología que se tiene.
- Cumple con los requisitos y la normatividad actual.
- Buen sostenimiento financiero.
- Empresa dirigida centralmente por gente con experiencia e impacto en el sector.
- Relaciones internas laborales excelentes.
- Posee una estructura organizacional básica pero adecuada según el alcance de sus obras.
- Buena calidad en la prestación del servicio.

DEBILIDADES

- No existe un direccionamiento estratégico.
- Depende de las decisiones tomadas de su central en Proyecta S.A. La dirección local depende de la central en Bogotá.
- No posee establecimiento de normas y lineamientos de calidad.
- No posee una planta física propia.
- No existen políticas adecuadas en el manejo de la organización.

OPORTUNIDADES

- Es la única empresa prestadora del servicio en el municipio.
- Contratos con proveedores responsables.
- Expansión del territorio urbano.
- Buena reputación.
- Buenas relaciones con los contratantes.
- Implementación de un Sistema de gestión de calidad.

AMENAZAS

- Aparición de nuevas empresas prestadoras de este servicio.
- Terminación contrato de concesión de la empresa con la alcaldía municipal.
- Que el medio requiera empresas certificadas en gestión de la calidad.

Tabla 1. Matriz Dofa

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	- Utilización adecuada de la tecnología que se tiene. - Contratos con proveedores responsables. - Cumple con los requisitos y la normatividad actual. - Buena reputación. - Buena calidad en la prestación del servicio.	- No existe un direccionamiento estratégico. - Depende de las decisiones tomadas de su central en proyecta s.a.la dirección local depende de la central. - No posee establecimiento de normas y lineamientos de calidad. - No posee una planta física propia.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
- Es la única empresa prestadora del servicio en el municipio. - Buenas relaciones con los contratantes. - Generación de nueva tecnología para control de actividades en este servicio. - Implementación de un Sistema de gestión de calidad. - Contratos con proveedores responsables.	- Mantener la buena reputación y aumentar la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de calidad. - Diseñar planes de mejoramiento estratégico basado en la utilización de nueva tecnología. - Modernizar los sistemas y comprometerse con el desarrollo de la comunidad.	- Realizar el direccionamiento estratégico, junto con las políticas y normas de calidad enfocadas a la aplicación de las normas técnicas colombianas vigentes. - Crear una cultura de calidad en la organización. - Realizar la propuesta y diseño de implementación de un sistema de calidad - Realizar la planeación estratégica y presupuesto para ver la posibilidad de comprar una planta física propia.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
- Aparición de nuevas empresas prestadoras de este servicio. - Terminación contrato de concesión de la empresa con la alcaldía municipal. - Que el medio requiera empresas certificadas en gestión de la calidad.	- Buscar la certificación de calidad en busca del mantenimiento y sostenimiento de la empresa en la región. - Mejorar la calidad del servicio. - Mediante la implementación de un sistema de calidad buscar la prolongación del contrato de concesión además de la permanencia en el sector.	- Capacitar a los empleados en busca de la mejora en la prestación del servicio. - Incentivar a los empleados enfocándolos a la prestación de un servicio de calidad de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas colombianas vigentes. - Crear una solida estructura organizacional con base en la calidad.

Fuente: este estudio

Tabla 2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
• Es la única empresa prestadora del servicio en el municipio.	0.25	4	1.00
• Buenas relaciones con los contratantes.	0.15	4	0.60
• Buena reputación.	0.05	3	0.15
• Generación de nueva tecnología para control de actividades en este servicio.	0.10	1	0.10
• Implementación de un Sistema de gestión de calidad.	0.15	3	0.45
AMENAZAS			
• Aparición de nuevas empresas prestadoras de este servicio.	0.10	2	0.20
• Terminación contrato de concesión de la empresa con la alcaldía municipal.	0.15	1	0.15
• Que el medio requiera empresas certificadas en gestión de la calidad.	0.05	1	0.05
TOTAL	1.00		2.65

Fuente: este estudio

El resultado de la aplicación de la matriz MEFE es de 2.65 lo cual indica que aparentemente la empresa tiene una respuesta baja frente a las oportunidades y amenazas. Por esto es necesario enfocarse en la implementación de un sistema integrado de calidad que le permita aprovechar al máximo sus recursos proporcionando así un servicio de calidad que mejore las condiciones de la organización en cuanto a su respuesta y atención de amenazas, obviamente

mejorando los niveles desatisfacción de los clientes y contratistas mediante la prestación eficiente y eficaz del servicio de alumbrado público en el municipio de Ipiales.

Tabla 3. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
• Utilización adecuada de la tecnología que se tiene.	0.05	3	0.15
• Buen sostenimiento financiero.	0.15	4	0.60
• Cumple con los requisitos y la normatividad actual.	0.05	3	0.15
• Buena calidad en la prestación del servicio.	0.15	4	0.60
• Relaciones internas laborales excelentes.	0.15	4	0.60
DEBILIDADES			
•No existe un direccionamiento estratégico.	0.10	1	0.10
•Depende de las decisiones tomadas de su central en proyecta s.a.la dirección local depende de la central.	0.05	2	0.10
•No posee establecimiento de normas y lineamientos de calidad.	0.15	1	0.15
• No posee una planta física propia.	0.15	2	0.30
TOTAL	1.00		2.75

Fuente: este estudio

Después de realizar la matriz MEFI podemos darnos cuenta que el resultado es 2.75 en el total ponderado lo que lleva a la conclusión de que la empresa tiene fortalezas que le permiten enfrentar las amenazas con una respuesta parcialmente benéfica, sin embargo, es necesario resaltar que la empresa no está totalmente asegurada puesto que las amenazas que posee pueden a largo plazo perjudicar a la organización, de tal modo que se reitera la propuesta de realizar la implementación de un sistema de calidad que le permita a la organización como un todo mejorar sus fortalezas y disminuir sus amenazas con la adopción del sistema de gestión de calidad basado en las normas técnicas colombianas.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

4.1 MISION

La empresa unión temporal de alumbrado público de la ciudad de Ipiales está comprometida con el desarrollo armónico y sostenible de la región por medio del suministro, instalación, mantenimiento, expansión y todos los elementos necesarios para la prestación del servicio de energía destinado al alumbrado público del perímetro urbano y el área rural correspondiente a la jurisdicción de Ipiales, brindando un servicio de calidad con responsabilidad, compromiso, eficiencia y eficacia, para ello contamos con un grupo de trabajo profesional, que se esfuerza por satisfacer y cumplir las necesidades y exigencias de la ciudadanía.

4.2. VISION

Como organización nos orientamos a lograr la cobertura total de iluminación tanto en vías públicas, como en parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentran a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio de Ipiales, por medio de un excelente servicio y capital humano.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Unión temporal de alumbrado público de la ciudad de Ipiales está orientada al cumplimiento de un excelente servicio de calidad de manera oportuna confiable y segura, por medio de un talento humano adecuado, que garantice la efectividad en las labores de suministro, mantenimiento y expansión del servicio de alumbrado público de la ciudad de Ipiales, enfocado al cumplimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Suministrar en un 100% el servicio de iluminación pública de calidad a todos los sectores del municipio de Ipiales.
- Realizar el mantenimiento necesario y respectivo de todos los dispositivos y redes involucrados en el servicio de alumbrado público del municipio de manera eficiente oportuna y adecuada.
- Implementar con materiales de la más alta calidad el alumbrado público en los sectores donde se requiera de este servicio.
- Atender de manera oportuna y eficiente las quejas y reclamos de la ciudadanía, para mejorar continuamente la calidad del servicio.

4.5 PRINCIPIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

- **TRANSPARENCIA:** Garantía de información en forma libre e igual para todos los involucrados.
- **EFFECTIVIDAD:** Búsqueda de la eficiencia y eficacia a través de un uso óptimo de los recursos involucrados.
- **CALIDAD:** Trabajos desarrollados que garantizan y permiten satisfacer las necesidades establecidas.
- **EQUIDAD:** Búsqueda de lo equitativo y lo justo dentro de todas las actividades desarrolladas.

4.6 VALORES CORPORATIVOS

- **COMPROMISO:** contamos con un personal altamente calificado y comprometido con la comunidad y con su trabajo.
- **RESPONSABILIDAD:** el equipo de trabajo de alumbrado público de la ciudad de Ipiales es responsable de las actividades desarrolladas en su labor así como también asume las consecuencias que están pueden traer.
- **RESPECTO:** la empresa obrara de manera humana y cordial con su personal de trabajo y con la comunidad en sus labores diarias.
- **PUNTUALIDAD:** respetar el tiempo es un factor importante para la empresa como una forma de realizar bien su trabajo.
- **SOLIDARIDAD:** se fortalece en la empresa como una forma de ayudar a los demás.
- **AMABILIDAD:** es un fundamento esencial en la organización en la consecución del trato equitativo a todos los habitantes del municipio con tolerancia y respeto.

4.7 MAPA DE PROCESOS

4.8 PROCESOS ESTRATÉGICOS

4.8.1 Direccionamiento Estratégico. Es una disciplina que integra varias técnicas acerca de la realidad de una organización, por eso es importante para la empresa de alumbrado público “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” implementar un direccionamiento estratégico, teniendo claros los conceptos sobre Misión, Visión, Objetivos y Metas, con los cuales pueda plantear claramente el alcance y el horizonte de la organización.

4.8.2 Planeación estratégica. La planeación estratégica es una herramienta imprescindible para la empresa de alumbrado público “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” la cual encamina todos los aspectos más relevantes en la organización. Por medio de esta se puede tener conocimiento de los aspectos internos y externos más importantes de la empresa así como también el entorno en el cual se desenvuelve lo que permitirá crear estrategias, trazar objetivos y planes que al final llevarán a conseguir lo que se pretende.

4.9 PROCESOS MISIONALES

4.9.1 Suministro. El suministro de alumbrado público contempla la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentran a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio. Con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales.

4.9.2 Mantenimiento. Desde el inicio del contrato de concesión la empresa de alumbrado público de Ipiales “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales”, ha venido ejecutando una serie de mantenimientos correctivos garantizando así la atención oportuna de fallas reportadas y/o encontradas, además de la eficiencia en la operación del sistema.

4.9.3 Expansión. Las labores de expansión se han desarrollado atendiendo las obligaciones contractuales y las directrices de la Administración Municipal de Ipiales. Igualmente, se han ejecutado en debida forma obras de expansión que corresponden a solicitudes de la comunidad que han sido atendidas por la empresa “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales”.

4.10 PROCESOS DE APOYO

4.10.1 Gestión del Talento Humano. Desde hace un buen tiempo, se está tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales, por esto la empresa “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” cuenta con un personal altamente calificado e idóneo para realizar las labores correspondientes al servicio de alumbrado público en la ciudad de Ipiales. Además de generar un ambiente favorable que proporcione motivación, compromiso y productividad lo que conlleva a que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal y así conseguir el crecimiento de la organización.

4.10.2 Gestión Financiera. La gerencia financiera y su gestión son de gran importancia en la empresa “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales”, en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones y la planeación además del rendimiento efectivo de la organización.

Este proceso tiene como objetivo maximizar la eficiencia y eficacia reduciendo los costos y gastos en la organización los cuales conlleven a un mejoramiento en su rendimiento empresarial, proporcionando así mayor capacidad para cubrir y atender inconvenientes o desavenencias además de dar un mayor alcance para la planeación de objetivos y estrategias más ambiciosas.

La empresa ha logrado obtener adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad al realizar una utilización sabia de los recursos financieros, cumpliendo casi al 100% los objetivos de cobertura y suministro en la ciudad de Ipiales exigidos por el área de planeación de la alcaldía municipal y la comunidad en general.

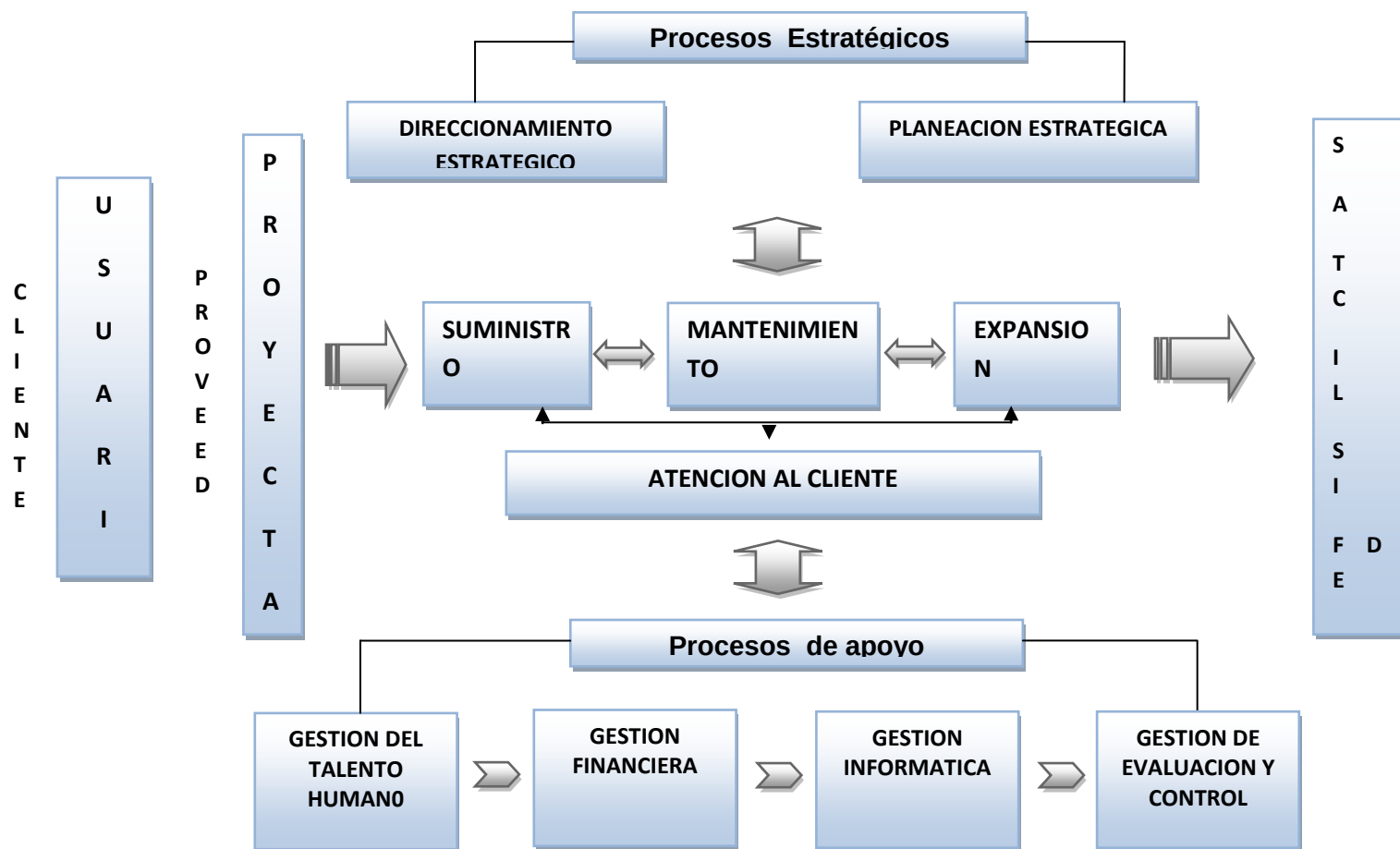
4.10.3 Gestión de Evaluación y Control. "Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar" (Dr. Pedro Mendoza), partiendo de esta frase podemos aseverar que los procesos de evaluación y control de estrategias empresariales es una de las herramientas fundamentales para el sostenimiento y desarrollo que las empresas; por esto en la empresa "Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales", pretende implementar y mejorar sus sistemas de evaluación y control basándose en los principios de eficiencia, eficacia y efectividad; que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de la estrategias implementadas, además de realizar un control de los objetivos y estrategias planeadas, para así obtener una retroalimentación pertinente para una nueva toma de decisiones que sirve para guiar la gestión empresarial hacia nuevos objetivos de la organización y un instrumento para mejorarla.

4.10.4 Gestión Informática. "Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales" cuenta con un software de alumbrado público "*iGestion*", que vincula de una manera dinámica y funcional cada uno de los procesos. Realiza toda la operación; ingreso de reportes, elaboración de ordenes de trabajo. El kardex, estima los tiempos de atención, reconstruye la hoja de vida de la infraestructura y calcula la

carga, los informes de actividades y el inventario de la infraestructura. Un administrador obtiene en su pantalla informes gráficos, indicadores y controla la facturación de energía.

"iGestion" se apoya en una base de conocimiento que ha identificado, anticipado y satisfecho las necesidades de la administración del alumbrado público, minimizando la razón de cambio entre la operación y el manejo de la organización.

Figura1. Mapa de procesos.



Fuente: este estudio

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Las responsabilidades y autoridades se establecen de acuerdo a las funciones que determinara la dirección en la empresa UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES, dependiendo de los cargos otorgados a cada uno de los involucrados en el proceso de gestión de la calidad.

La gerente general de la empresa (NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS) será a su vez el Líder del proceso junto al representante de la dirección (ANITA ELISA LÓPEZ QUIROZ) del sistema de gestión en la empresa y sus funciones serán las siguientes:

- Asegurarse de que se establecen e implementan y mantienen los procesos necesarios en el Sistema de Gestión de Calidad en la organización.
- Asegurar el despliegue de la Política y Objetivos de la Calidad, así como la revisión periódica de los mismos, utilizándolos como mecanismo para la mejora continua del proceso.
- Utilizar la información sobre calidad de modo que se convierta en una herramienta útil y eficiente de trabajo para mejorar el desempeño en la organización.
- Generar conciencia de los requisitos y expectativas del cliente en todos los niveles de la organización.
- Mejorar las relaciones externas e internas que estén estrechamente vinculadas con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Implementar y desarrollar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la dirección, de acuerdo con los procedimientos establecidos y en los intervalos planificados, manteniendo los registros correspondientes.

- Evaluar el desempeño del Sistema, mediante la inspección, encuestas de satisfacción del cliente y la realización de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Controlar y realizar mantenimiento periódico a los equipos utilizados en el proceso.
- La Alta Dirección garantizara a través de los canales de comunicación establecidos internamente en la empresa la información necesaria para que se conozcan las responsabilidades y autoridades que tienen los colaboradores dentro de la organización y en el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuando se presentan cambios en la Entidad que puedan afectar la integridad del sistema de gestión de la calidad, El jefe de alumbrado público en coordinación del contador público, líder de proceso de gestión de calidad, analizaran el impacto del cambio EN LA EMPRESA UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES y así se establecerá un plan de acción para incorporar el cambio y mantener de este manera el sistema de gestión. Que dentro de los posibles cambios se encuentran actualizaciones de la normatividad, decretos, resoluciones, adquisición de tecnología, reasignación de funciones entre otros.

5.3 COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA:

La dirección general de la empresa se compromete con el desarrollo, implementación y actualización del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, cumpliendo los siguientes aspectos:

- Comunicando a la organización la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad y de porque satisfacer tanto los requisitos del Cliente como legales y reglamentarios.
- Se establecerá una política de calidad que se adecue a las actividades de la empresa y de la comunidad.
- Que los objetivos de calidad sean acordes con la política establecida por la organización.
- Se realizaran periódicamente revisiones por la gerencia.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y herramientas necesarias para la correcta ejecución del servicio, así Como el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad. La revisión por la dirección se realizará semestral con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de alumbrado público de la ciudad de Ipiales,

5.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La dirección general tendrá como representante a la señorita ANITA ELISA LÓPEZ QUIROZ (contador público) quien tendrá la responsabilidad de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, este a su vez facilitará los medios que permitan la revisión por la alta dirección, de forma tal que redunde en el mejoramiento continuo del sistema de calidad.

5.5 COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección general comunicara a sus colaboradores acerca de la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad así como también las pautas necesarias para el cumplimiento de los requisitos además de las responsabilidades de cada una de las personas incluidas en el proceso de gestión, la comunicación interna se realizar de la siguiente manera.

- Se realizar una cartelera general donde se establecerán las pautas necesarias para la realización del sistema de gestión de la calidad.
- Se realizara una reunión con todos los trabajadores de la organización para sensibilizar y aclarar puntos críticos de la implementación del sistema.

5.6 INFRAESTRUCTURA

UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES cuenta con una instalación con bodega para la recepción de materiales nuevos y de reintegro otra bodega donde se encuentran almacenados materiales obsoletos y defectuosos reemplazados en la fase 1 de repotenciación, cuenta con áreas de almacén y oficinas administrativas.

Además posee equipo de transporte como

5.6.1 Vehículos:

- Camioneta en arrendamiento (doble cabina par trasporte de materiales y de trabajadores)
- Grúa en arrendamiento.

Y cuenta con las siguiente Herramientas para llevar a cabo su labor:

- Pinzas medidoras
- Alicates.
- Pértiga
- Escaleras
- Tenazas
- Destornilladores
- Cortafríos

En el proceso de control de infraestructura se definen las actividades relacionadas con el la gestión de mantenimiento y adecuación de equipos utilizados en el proceso.

5.7 AMBIENTE DE TRABAJO.

UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES garantiza el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios desarrollados mediante la asignación de las condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades. Se cuenta con dos sedes una administrativa y una sede en la cual funciona la bodega en la cual se almacenan

los materiales nuevos y los que se retiran en los trabajos de mantenimiento desarrollados.

Estas sedes están ubicadas en sectores de fácil acceso que garantizan el desarrollo normal de las actividades, posee condiciones normales de calor, humedad, luz y flujo de aire, además condiciones apropiadas de higiene y limpieza.

Las actividades contratadas son controladas mediante supervisores e interventores los cuales garantizan el cumplimiento de los términos de referencia del contrato respectivo, en estos términos se incluyen orientaciones de seguridad industrial, que permiten a los trabajadores controlar los factores de riesgo en las áreas de trabajo.

5.8 REVISION POR LA DIRECCION

La empresa realizara una revisión periódica sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad en la organización así como también de los procesos, detalles de los procesos y funciones de cada área de la empresa, la dirección evaluara las oportunidades de mejora además de efectuar los respectivos cambios que se presenten en el sistema incluyendo la política y los objetivos de calidad.

6. PLAN DE APLICACIÓN DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Para la implementación del sistema de gestión de la calidad la gerente general de la empresa Nelly Rosero, líder del proceso; junto a la representante de la dirección, realizaran las siguientes actividades:

Cuadro 1. Plan de aplicación de implementación del sistema de gestión de la calidad

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ESTRATEGIA	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
Se realizara un foro temático acerca de la importancia de la implementación del sistema de gestión de la calidad.	Líder del proceso	Socialización del tema.	29-05-2012	Actividad pendiente
Divulgar direccionamiento estratégico de la empresa.	Líder del proceso Representante de la dirección	Boletín impreso Publicación en cartelera de misión, visión, objetivos y política de calidad	10-06-2012	Actividad pendiente
Sensibilización	Líder del proceso.	Mesa redonda donde se resocialice acerca de la implementación de calidad y se resuelvan dudas e inquietudes que tengan los trabajadores acerca del tema.	12-06-2012	Actividad pendiente

Elección del comité de calidad.	Líder del proceso	Se elegirán tres personas voluntarias quienes van a apoyar el proceso de implementación del sistema de calidad	12-06-2012	Actividad pendiente
Entrevistas	Representante de la dirección	Se realizar una entrevista individual a los trabajadores de la empresa sobre el acoplamiento y la comprensión del sistema de gestión de la calidad en la organización	13-06-2012	Actividad pendiente
Capacitaciones a trabajadores	Representante de la dirección	La empresa realizara capacitaciones acerca del desarrollo de personal, donde sobre salgan las aptitudes y competencias de cada persona como apoyo para mejorar el desempeño laboral.	14-06-2012	Actividad pendiente
Caracterización de procesos.	Representante de la dirección, Líder del proceso.	Identificar y caracterizar cada uno de los procesos estratégicos misionales y de apoyo de la organización, además de realizar la descripción de	18-06-2012	Actividad pendiente

		los procedimientos y sus responsables.		
Documentación y registros		Realizar la documentación y registros pertinentes a cada una de las actividades que se realizan internamente en la empresa.	19-06-2012	Actividad pendiente
Seguimiento y medición	Líder del proceso	Realizar una evaluación y control de las actividades realizadas hasta el momento		

Fuente: esta investigación

Es necesario evidenciar el compromiso de todos los involucrados con la validación y apropiación del Mapa de Procesos y su articulación con la Visión y Misión de la empresa, de acuerdo con la estructura documental aprobada; además se debe tener en cuenta que por la misma dinámica del sistema la documentación debe revisarse, corregirse y actualizarse en forma permanente, con el fin de mantener la mejora continua del sistema.

Igualmente, en esta etapa se deben ejecutar de una manera controlada, los procesos según lo planificado en la fase de diseño (mapa de procesos, las caracterizaciones de cada uno de estos y la interrelación que existe entre todos los procesos del SGC), asegurando que cada uno de los trabajadores responsables:

- Tengan conocimiento de mapa de procesos de su entidad,
- Sepa en cual o cuales participa,

- Participen en la identificación y diseño de los puntos de control sobre los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso,
- Conozcan los niveles de autoridad y asuman sus responsabilidades,
- Se Aseguren de un buen control de documentos y registros.
- Participen y garantice una efectiva gestión de las comunicaciones internas y externas cuando sea pertinente,
- Estés preparados y tengan activa participación en las auditorías internas de calidad, desempeñando el papel que se le asigne, ya sea como miembro del equipo auditor o como auditado,
- Participen en el desarrollo de las acciones correctivas y preventivas de los procesos o actividades en los que tiene responsabilidad,
- Contribuyan a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PÚBLICO DE IPIALES

En el desarrollo del ejercicio de este documento hemos identificado en la empresa Unión Temporal de alumbrado Público de Ipiales los procesos básicos que influyen directamente en la prestación del servicio con las necesidades y expectativas del cliente; además existen procedimientos que se desglosan de cada uno de procesos que se realizan en la empresa entre estos cabe resaltar:

Atención al cliente (servicio de quejas y reclamos en la empresa)

El usuario del servicio es el encargado de entablar las respectivas quejas o reclamos que tenga del respectivo servicio en cuanto al suministro, instalación, mantenimiento y expansión en el municipio de Ipiales.

7.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

- **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

“Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” implementará el direccionamiento estratégico como una herramienta básica en el conocimiento de las directrices de la organización, como la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad, permitiéndole establecer las bases para realizar una adecuada planeación de objetivos y metas de acuerdo a las demandas del municipio (ver anexo1 caracterización proceso direccionamiento estratégico, anexo2 descripción procedimiento visión y misión y anexo3 descripción procedimiento política y objetivos de calidad).

- **PLANEACION ESTRATEGICA**

Mediante la planeación estratégica “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” tendrá un manejo más adecuado del entorno el cual provee estrategias tácticas que mejoraran el desempeño de la organización hacia el cumplimiento de los objetivos planeados lo que incrementara la credibilidad y el prestigio de la empresa. (ver anexo4 caracterización proceso planeación estratégica, anexo5 descripción procedimiento elaboración matriz de evaluación de factores internos Mefi, anexo6 descripción procedimiento elaboración matriz de factores externo Mefe y anexo 7 descripción procedimiento elaboración Matriz dofa).

7.2 PROCESOS MISIONALES

- **SUMINISTRO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

El servicio de atención al cliente de la empresa es la encargada de atender las pqr's (peticiones, quejas y reclamos) de la ciudadanía y de la alcaldía municipal de Ipiales,

El encargado del almacén entrega a los operarios y/o al chofer de la camioneta o grúa la materia prima y las herramientas necesarias para el proceso.

Acorde a lo anterior se procede a realizar la respectiva instalación de los dispositivos utilizados en el proceso (lámparas e iluminarias de sodio) se encargada de realizar esta labor el área técnica por medio de una orden de la dirección general. (ver anexo 8caracterización del proceso de suministro, anexo 9 descripción procedimiento solicitud formal y anexo 10 descripción procedimiento orden de trabajo)

- **MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

Se realizan mantenimientos correctivos de acuerdo a las deficiencias presentadas en el servicio de alumbrado público.

Igual que en el suministro el proceso empieza por la atención al cliente sobre las quejas de las deficiencias presentadas en el sector, después la dirección es la encargada de realizar la orden de trabajo para llevar a cabo este proceso, dependiendo de las solicitudes atendidas, el lapso máximo de respuesta en cuanto al mantenimiento correctivo es de 48 horas después de realizada la queja. (ver anexo 11 caracterización del proceso de mantenimiento del alumbrado público, anexo 12 descripción procedimiento atención al usuario y anexo 13 descripción procedimiento reparación de lámparas)

- **EXPANSIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

La empresa de alumbrado público de Ipiales posee entre sus objetivos la cobertura total del municipio en cuanto a la prestación del servicio de alumbrado público, para esto se requiere de una propuesta elaborada por el área de planeación municipal en la búsqueda del cubrimiento total del área urbana y rural correspondiente a la jurisdicción del municipio de Ipiales.

Estas obras de expansión corresponden a solicitudes de la comunidad que serán atendidas por la empresa. (Ver anexo14 caracterización de proceso de expansión, anexo 15 descripción procedimiento análisis y formulación del proyecto para la cobertura del servicio y anexo 16 descripción procedimiento cobertura del servicio)

7.3 PROCESOS DE APOYO

- **Gestión del talento humano**

“Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” cuenta con un personal altamente calificado para realizar las labores correspondientes a la prestación del servicio es por ello que los procedimientos de reclutamiento y selección de personal se realiza acorde a la necesidad de las vacantes disponibles en la organización (ver anexo17 caracterización proceso gestión del talento humano, anexo 18 descripción procedimiento reclutamiento de personal, anexo 19 descripción procedimiento selección de personal y anexo 20 descripción procedimiento contratación de personal.)

- **Gestión financiera**

La gestión financiera es manejada por la por la firma proyecta s. a. que mantiene una directa comunicación con la oficina operativa de “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” para ello cuenta con infraestructura y personal administrativo necesario para llevar a cabo las labores contables financieras y administrativas requeridas por la empresa en la ciudad de Ipiales (ver anexo 21 caracterización proceso gestión financiera Y anexo 22 descripción procedimiento pago nomina)

- **Gestión informática**

“Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” Cuenta con un sofisticado software (iGestión) que provee a la empresa una simplificación adecuada en el desempeño de las tareas organizacionales de la empresa facilitándole por ende el desenvolvimiento y reduciendo el costo de manejo y tiempo de las actividades

diarias de la empresa (ver anexo 23 caracterización proceso gestión informática y anexo 24 descripción procedimiento manejo de software iGestión).

- **Gestión de evaluación y control**

Los procesos de evaluación y control proporcionan a la empresa “Unión Temporal de Alumbrado público de Ipiales” una herramienta imprescindible en la toma de decisiones, ya que por medio de estas analizaremos el desempeño organizacional de la empresa en un periodo dado, además de los resultados y el cumplimiento de objetivos propuestos; para luego realizar las actividades pertinentes en cuanto a la reformulación, mantenimiento e implementación de nuevas estrategias y objetivos que conlleven a la organización a la mejora en la prestación del servicio aumentando así las expectativas de satisfacción del usuario (ver anexo 25 caracterización proceso gestión de evaluación y control, anexo 26 descripción procedimiento aplicación de la planeación estratégica, anexo 27 descripción del procedimiento implementación del direccionamiento estratégico, anexo 28 descripción procedimiento control y evaluación de maquinaria y herramientas utilizadas en el proceso).

8. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA. PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA. (Ver anexo 29)

8.1 PROGRAMACION DE AUDITORÍA DE CALIDAD

Objetivo del Programa

Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO9001: 2008.

Alcance del Programa

Todos los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control de la empresa UNION TEMPORAL DE ALUMBARDO PUBLICO DE IPIALES.

Recursos

- Equipo de Auditores Internos
- Papelería
- Software y Hardware

Documentos de referencia:

- Direccionamiento estratégico
- Planeación estratégica.
- Normatividad aplicable a los Procesos
- Norma Técnica de calidad ISO 9001: 2008

Cuadro 2. PROGRAMACION DE AUDITORÍA DE CALIDAD

PROCESOS	FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
ESTRATEGICOS	05/11/2012 APERTURA: 8 AM CIERRE: 6 PM	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA
MISIONALES	05/11/2012 APERTURA: 8 AM CIERRE: 6 PM	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA
DE APOYO	05/11/2012 APERTURA: 8 AM CIERRE: 6 PM	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA

Fuente: esta investigación

Observaciones

El presente Programa de Auditoría de Calidad depende del cumplimiento de la dirección general de la empresa y de los responsables de las Auditorías, en cuanto a los tiempos y las fechas acordadas para los procesos.

Cuadro 3. Programa de Auditoría de Calidad

	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Asesores de calidad	Gerente General
NOMBRES:	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	NELLY YOLANDA ROSERO C.
FIRMA:		
FECHA:	04/23/2012	04/23/2012

8.2 PLAN DE AUDITORÍA(Ver anexo 30)

Mediante la siguiente auditoria se pretende realizar un examen sistemático de las actuaciones y decisiones de la empresa UNION TEMPORAL DE ALUMBARDO PUBLICO DE IPIALES con respecto a los procesos, procedimientos o estructuras definidas en la misma, relacionadas a la comprobación, inspección, evaluación y valoración sobre los métodos de aplicación de la NTC ISO 9001: 2008

8.2.1 Objetivos de la auditoría

- Valorar la situación actual de cada una de las áreas funcionales de la empresa.
- Comparar la situación actual de la empresa respecto a los requisitos establecido en la NTC ISO 9001:2008
- Evaluar la implementación del Sistema de gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001:2008
- Identificar las No conformidades encontradas en la implementación del sistema de gestión de calidad.

- Proponer acciones correctivas para las no conformidades encontradas dentro del sistema.

8.2.2 Alcance de la auditoría. El alcance de la auditoria comprende todos los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control de la empresa UNION TEMPORAL DE ALUMBARDO PUBLICO DE IPIALES y comprende los siguientes procesos:

- Dirección General
- Administrativa
- Técnica operativa

Al finalizar la auditoría se les entregará a la Dirección General el Reporte final que contiene;

- Plan de auditoría
- Documento de referencia (Norma ISO 9001:2008)
- Las observaciones obtenidas
- Las no conformidades detectadas
- Las propuesta de acciones correctivas

Personas Involucradas

Nelly Yolanda Rosero Ceballos (gerente general)

Documentos Referencia

Se tomará como documento de referencia NTC 9001:2008

Miembros Equipo Auditor

Jairo Andrés Eirra Rosero; Andrés Jacobo Quezada (**asesores gestión de calidad**)

Fecha Estimada y duración de las actividades

La fecha estimada para la aplicación de las listas de verificación Serán

- Dirección General: junio 12
- Administrativa: junio 13
- Operativa: junio 14

La duración de las actividades será no más de tres horas para cada área.

Programar las reuniones con la Administración

Las reuniones con la administración serán dos, una al principio de la auditoría y otra al finalizar la misma.

Distribución del informe de auditoría y fecha de emisión

La entrega del reporte final del mes de junio el reporte incluye las no conformidades detectadas así como también la propuesta a las acciones correctivas.

9. CONCLUSIONES

Al realizar el diagnóstico situacional se puede afirmar que la empresa Unión Temporal de alumbrado público de Ipiales, ha realizado efectivamente las labores de suministro, mantenimiento y expansión del servicio de alumbrado público correspondientes a la ejecución del proyecto establecido por la firma PROYECTA S. A. y la oficina de planeación municipal del municipio de Ipiales; no obstante es necesario que la empresa se adecue a las nuevas técnicas de gestión de calidad que constituyen en un indicador de bienestar, seguridad, inclusión social, crecimiento y desarrollo económico para la empresa.

Mediante la elaboración de la planeación estratégica la empresa Unión Temporal de alumbrado público de Ipiales podrá tener conocimiento de los aspectos internos y externos más relevantes que afectan directa e indirectamente a la organización lo que permite crear estrategias, trazar objetivos y planes que al final lleven a conseguir lo que se pretende.

Con la implementación del direccionamiento estratégico la empresa Unión Temporal de alumbrado público de Ipiales tendrá los lineamientos básicos que identificarán la razón de ser de la empresa, lo pretendido en el largo plazo y promover de forma más clara los objetivos y alcances de la organización dentro del municipio.

Por medio de la planificación del sistema de gestión de calidad Unión Temporal de alumbrado público de Ipiales podrá delegar responsabilidades que determinarán la eficacia en la implementación de los objetivos y política de calidad, además de la interpretación del mapa de procesos, así como los procesos de comunicación en la organización, Además la implementación de este sistema proporcionará aumento en la efectividad en el servicio y una respuesta más rápida ante cualquier inconveniente que se presente.

Mediante de la caracterización de procesos se podrá conocer cada una de las actividades que la empresa Unión Temporal de alumbrado Público de Ipiales realizan en la prestación del servicio, identificando las características de los procesos, descripción de los procedimientos así como las entradas y salidas, lo que le permite tener el conocimiento adecuado para poder realizar una evaluación y posterior control de sus actividades mejorando continuamente la calidad en todos los procesos y procedimientos que se realizan proporcionando así satisfacción y fiabilidad en los clientes.

Al realizar la programación y plan de auditoría Unión Temporal de alumbrado Público de Ipiales tendrá un control estricto sobre el nivel de implementación y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica colombiana ISO 9001:2008, además podrá evaluar el grado de ejecución del sistema de gestión de calidad relacionados a la comprobación, inspección y valoración en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

10. RECOMENDACIONES

Principalmente encontramos la necesidad de que la empresa de alumbrado público Unión Temporal de alumbrado Público de Ipiales, tome en cuenta el direccionamiento estratégico planteado como base en primera instancia para establecer el alcance de las actividades y metas propuestas, además de un desarrollo adecuado de la planeación estratégica que permita a la organización generar propuestas de mejoramiento y alternativas de solución enfocadas a las oportunidades y amenazas del mercado teniendo en cuenta las fortalezas que posee.

Debemos decir la empresa de alumbrado público Unión Temporal de alumbrado Público de Ipiales no se encuentra en malas condiciones, sin embargo, sería recomendable plantear un sistema de implementación de calidad que redirija cada uno de sus procesos y procedimientos, generando así un aumento en la eficiencia y eficacia en la prestación de este servicio en el municipio de Ipiales.

Además teniendo en cuenta los avances tecnológicos que existen en la actualidad nos permitimos recomendar en cuanto a la innovación de lámparas se refiere, la implementación de lámparas led ya que los sistemas de iluminación por LEDs tienen el potencial de reducir el consumo de energía entre un 25 y un 50 por ciento, dependiendo de la aplicación. Al mismo tiempo que se disminuye el consumo de energía y los costos generales de operación, la iluminación por LEDs en las calles tiene el potencial, según los investigadores, de reducir la contaminación lumínica hasta el punto de que el resplandor que emana de las grandes ciudades propagándose hasta vastas distancias, será cosa del pasado.

BIBLIOGRAFIA

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

SERNA G. Humberto. Gerencia Estratégica. Octava Edición. 3R Editores. Bogotá 2003.

DAVID, Fred R. Conceptos de administración estratégica. Prentice Hall, 5^{ta} Edición. México, 1997

NETGRAFIA

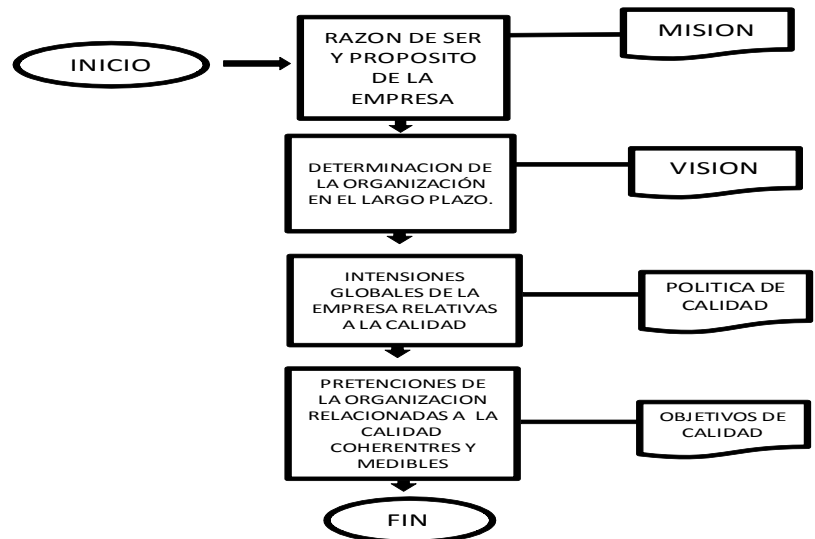
<http://blog.pucp.edu.pe/item/115621/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano>

<http://www.solociencia.com/ingenieria/07060505.htm>

http://www.goodleds.co/desc/tecnicos/MANUAL_DE_ALUMBRADO_PUBLICO_CON_LED.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. Caracterización direccionamiento estratégico de alumbrado publico en la ciudad de IpiALES

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES														
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 09/04/2012	Código: 1										
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Versión : 1										
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA		FECHA REVISIÓN: 10/04/2012	Página: 1 de 2										
OBJETIVO : Desarrollar el direccionamiento estrategico de la empresa.														
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS														
PROVEEDOR	ENTRADA			<table border="1"> <thead> <tr> <th>SALIDA</th> <th>CLIENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MISSION DE LA EMPRESA</td> <td>MUNICIPIO DE IPIALES</td> </tr> <tr> <td>VISION DE LA EMPRESA</td> <td>MUNICIPIO DE IPIALES</td> </tr> <tr> <td>POLITICA DE CALIDAD</td> <td>MUNICIPIO DE IPIALES, ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES</td> </tr> <tr> <td>OBEJTVOS DE CALIDAD</td> <td>ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES</td> </tr> </tbody> </table>	SALIDA	CLIENTE	MISSION DE LA EMPRESA	MUNICIPIO DE IPIALES	VISION DE LA EMPRESA	MUNICIPIO DE IPIALES	POLITICA DE CALIDAD	MUNICIPIO DE IPIALES, ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES	OBEJTVOS DE CALIDAD	ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES
SALIDA	CLIENTE													
MISSION DE LA EMPRESA	MUNICIPIO DE IPIALES													
VISION DE LA EMPRESA	MUNICIPIO DE IPIALES													
POLITICA DE CALIDAD	MUNICIPIO DE IPIALES, ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES													
OBEJTVOS DE CALIDAD	ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES													
DAVID, FRED. CONCEPTOS DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA	RAZON DE SER Y PROPOSITO DE LA EMPRESA													
DAVID, FRED. CONCEPTOS DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA	DETERMINACION DE LA ORGANIZACION EN EL LARGO PLAZO.													
DAVID, FRED. CONCEPTOS DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA	INTENSIONES GLOBALES DE LA EMPRESA RELATIVAS A LA CALIDAD													
DAVID, FRED. CONCEPTOS DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA	PRETENCIONES DE LA ORGANIZACION RELACIONADAS A LA CALIDAD MEDIBLES Y COHERENTES EN EL CORTO Y LARGO PLAZO													
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y										
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN										
Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas		ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA ATENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81.132 DE JUNIO DE 1996 DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA. *EL MARCO LEGAL VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN, PAPELERIA, COMPUTADORES, SOFTWARE IGESTION										
Técnicos: Personal tecnico de la empresa.														
Administrativos: gerente general, atencion al usuario														
Recursos Humanos														
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO										
CARGO	ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	64 CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL										
FECHA	09/04/2012	FECHA: 10/04/2012		FECHA: 10/04/2012										

ANEXO 2. Descripción procedimiento implementación misión y visión

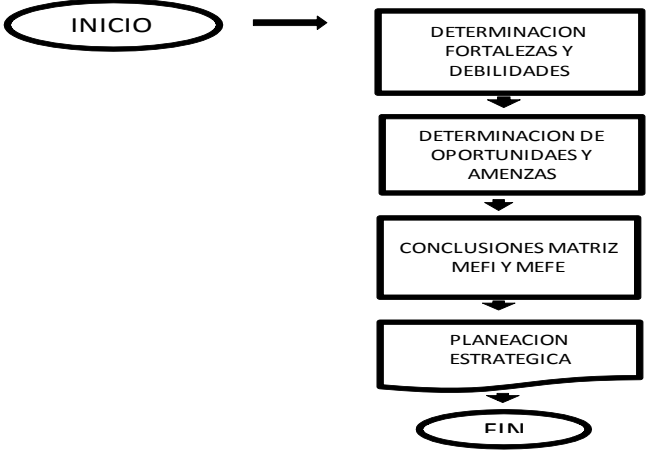
PROCEDIMIENTO				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	IMPLEMENTACION MISION Y VISION		Página: 2	
OBJETIVO: REALIZAR DE MANERA EFICIENTE LA MISION Y VISION DE LA EMPRESA.				
ALCANCE:				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	DETERMINAR LA RAZON DE SER Y EL PROPOSITO DE LA EMPRESA	ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORME TECNICO ANUAL DE LA EMPRESA
2	VISUALIZACION DE LA ORGANIZACIÓN EN EL LARGO PLAZO	ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORME TECNICO ANUAL DE LA EMPRESA
3	EVALUACION Y ACUERDOS ESTRATEGICOS PARA LA FORMULACION Y VISION EN LA EMPRESA	ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORME TECNICO ANUAL DE LA EMPRESA
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/04/2012	10/04/2012	FECHA	10/04/2012

ANEXO 3. Descripción procedimiento implementación política de calidad, objetivos de calidad

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1		
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1		
	IMPLEMENTACION POLITICA DE CALIDAD, OBJETIVOS		Página: 3		
OBJETIVO: FORMULAR TACTICAMENTE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD PARA LA EMPRESA.					
ALCANCE:					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	FORMULAR Y DETERMINAR LAS INTENSIONES GLOBALES RESPECTIVAS A LA CALIDAD QUE ORIENTEN LA ORGANIZACIÓN HACIA LOS OBJETIVOS		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORME TECNICO ANUAL DE LA EMPRESA
2	DETERMINAR LAS INTENSIONES QUE LA ORGANIZACIÓN PRETENDE RESPECTIVAS A LA CALIDAD.		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORME TECNICO ANUAL DE LA EMPRESA
3	EVALUACION Y ACUERDOS ESTRATEGICOS PARA LA FORMULACION DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD EN LA EMPRESA		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORME TECNICO ANUAL DE LA EMPRESA
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO, ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/04/2012	FECHA	10/04/2012	FECHA	10/04/2012

ANEXO 4. Caracterización proceso plantación estratégica de alumbrado publico de IpiALES

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 11/04/2012	Código: 1
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Versión : 1
	PLANEACION ESTRATEGICA DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES		FECHA REVISIÓN: 12/04/2012	Página: 1 de 2
OBJETIVO : Implementar la planeacion estrategica para determinar la posion de la organización en el mercado.				
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS				
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI) MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES ECTERNOS (MEFE) MATRIZ DEBILIDADES, OPORTUNIDAD FORTALEZAS Y AMENAZAS (DOFA)
DIRECCION GENERAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	DETERMINACION DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES INTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN.			ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
DIRECCION GENERAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	DETERMINACION DE LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EXTERNAS A LA ORGANIZACION.			ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
DIRECCION GENERAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	DETERMINAR LA CONCLUSIONES MAS RELEVANTES DE LAS MATRICES MEFI Y MEFE PARA REALIZAR ESTRATEGIAS DE APOYO PARA LA EMPRESA.			ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y
Infraestructura Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas Técnicos: Personal tecnico de la empresa. Administrativos: gerente general, atencion al usuario Recursos Humanos		CLIENTE ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA ATENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	LEGALES *LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE	ORGANIZACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN, PAPELERIA, COMPUTADORES, SOFTWARE IGESTION
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL
FECHA	11/04/2012	FECHA: 12/04/2012		FECHA: 12/04/2012

ANEXO 5. Descripción procedimiento elaboración de matriz de evaluación de factores internos (mefi)

PROCEDIMIENTO				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE A LUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	ELABORACION DE MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES		Página: 2	
OBJETIVO: ELABORAR LA MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI) DE LA EMPRESA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	DETERMINAR FORTALEZAS Y DEBILIDADES INTERNAS DE LA EMPRESA.	ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ DE EVALUCION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORMDE DE GESTION DE LA EMPRESA PARA LA REALIZACION DE LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)
2	REALIZAR PONDERACIONES Y RESULTADOS A LA PUNTUACION DADA A CADA FACTOR	ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ DE EVALUCION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORMDE DE GESTION DE LA EMPRESA PARA LA REALIZACION DE LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)
3	ANALIZAR RESULTADOS DADOS EN LA MATRIZ PARA LLEGAR A UNA CONCLUSION ACERCA DE LA SITUACION INTERNA DE LA EMPRESA.	ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ DE EVALUCION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORMDE DE GESTION DE LA EMPRESA PARA LA REALIZACION DE LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	11/04/2012	12/04/2012	FECHA	12/04/2012

ANEXO 6. Descripción procedimiento elaboración de matriz de evaluación de factores externos (mefe)

PROCEDIMIENTO					
		UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
		SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
		ELEABORACION DE MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)		Página: 3	
OBJETIVO: ELABORAR LA MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE) DE LA EMPRESA					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	DETERMINAR OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EXTERNAS A LA EMPRESA		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ DE EVALUCION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORMDE DE GESTION DE LA EMPRESA PARA LA REALIZACION DE LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)
2	REALIZAR PONDERACIONES Y RESULTADOS A LA PUNTUACION DADA A CADA FACTOR		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ DE EVALUCION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORMDE DE GESTION DE LA EMPRESA PARA LA REALIZACION DE LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)
3	ANALIZAR RESULTADOS DADOS EN LA MATRIZ PARA LLEGAR A UNA CONCLUSION ACERCA DE LA SITUACION EXTERNA DE LA EMPRESA.		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ DE EVALUCION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	SE TENDRA EN CUENTA EL INFORMDE DE GESTION DE LA EMPRESA PARA LA REALIZACION DE LA MATRIZ DE EVALUACION
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA		REVISADO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD		CARGO	GERENTE GENERAL	CARGO
FECHA	11/04/2012		FECHA	12/04/2012	FECHA
					12/04/2012

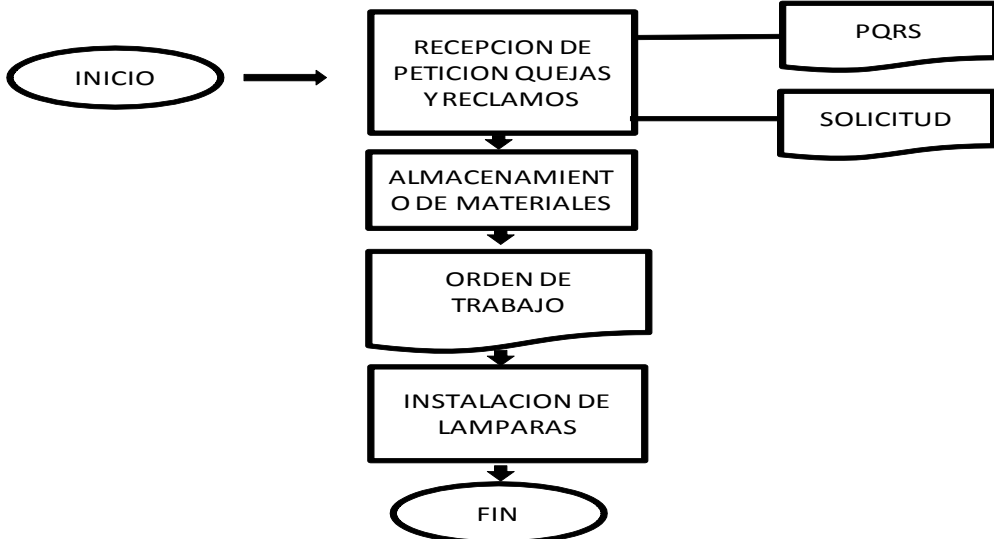
ANEXO 7. Descripción procedimiento elaboración de matriz de debilidades oportunidades fortalezas y amenazas (dofa)

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1		
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1		
	ELABORACION DE MATRIZ DE DEBILIDADES OPORTUNIDADES FORTALEZAS Y AMENAZAS		Página: 4		
OBJETIVO: ELABORAR LA MATRIZ DE MATRIZ DE DEBILIDADES OPORTUNIDADES FORTALEZAS Y AMENAZAS (DOFA) DE LA EMPRESA.					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	TENER EN CUENTA LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DETERMINADAS EN LA MATRIZ MEFI ASI COMO TAMBIEN LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EXTERNAS DE LA MATRIZ MEFE		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ (DOFA)	SE TENDRA EN CUENTA LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)Y LA MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)
2	REALIZAR ESTRATEGIAS FO, DO, FA, DA QUE MEJOREN CONTINUAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.		ASESORES DE CALIDAD Y GERENTE DE LA EMPRESA	ACTA DE REUNION REALIZACION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA MATRIZ (DOFA)	SE TENDRA EN CUENTA LA MATRIZ DE EVALUACION INTERNA (MEFI)Y LA MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	11/04/2012	FECHA	12/04/2012	FECHA	12/04/2012

ANEXO 8. Caracterización proceso suministro de alumbrado publico

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 05/02/2012		Código: 1		
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1		
	SUMINISTRO DE ALUMBRADO PUBLICO EN IPIALES		FECHA REVISIÓN:	08/02/2012	Página: 1 de 2		
OBJETIVO: lograr el suministro eficiente del servicio de alumbrado publico.							
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS							
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE	
A TENCION AL USUARIO	PQRS DE LA COMUNIDAD SOBRE EL SERVICIO				BASE DE DATOS SATISFACCION DEL CLIENTE	MUNICIPIO DE IPIALES	
COMUNIDAD/A LCALDIA	SOLICITUD FORMAL DEL USUARIO/O ALCALDIA				ORDEN DE TRABAJO EXPEDIDA POR	MUNICIPIO DE IPIALES	
PROYECTA S.A, CASA DEL BOMBILLO (PEREIRA),RA MIREZ HNOS LTDA,	HERRAMIENTAS Y MATERIALES UTILIZADAS EN EL PROCESO.				ORDEN DE ENTREGA DE MATERIALES	MUNICIPIO DE IPIALES	
PROYECTA S.A, CASA DEL BOMBILLO (PEREIRA),CED ENAR.	INSTALACION DE LAMPARAS				SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD	MUNICIPIO DE IPIALES	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y		
Infraestructura Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas Técnicos: Personal tecnico de la empresa.		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	*CONTRATO DE CONCESIÓN: SUSCRITO ANTE EL MUNICIPIO DE IPIALES Y LA UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES.		
MECANISMOS DE		ILUMINACIÓN ADECUADA. *BUENA A TENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81132 DE JUNIO DE 1996 DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADOS EN EL PROCESO: PERSONAL TECNICO - OPERATIVO VEHÍCULOS: 1. CAMIONETA EN ARRENDAMIENTO. 2. GRÚA EN ARRENDAMIENTO. HERRAMIENTAS: • PINZAS MEDIDORAS • ALICATES. • PÉRTIGA • ESCALERAS • ANTENAZAS • DESTORNILLADORES • CORTAFRIOS			
margen de cobertura							
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO NUMERALES : 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, 4.1REQUISITOS GENERALES, 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.							
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERERA ROSERO		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO			
CARGO	ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	71 CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL			
FECHA	05/02/2012	FECHA: 08/02/2012		FECHA: 08/02/2012			

ANEXO 9 .Descripción de procedimiento solicitud formal

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1		
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1		
	SOLICITUD FORMAL		Página: 2		
OBJETIVO: RECIBIR DE MANERA EFICIENTE LAS SOLICITUDES LOS USUARIOS ALCANCE:					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	ATENCION DE LLAMADAS		ATENCION AL USUARIO	LA LLAMADA SE REGISTRA EN LA BASE DE DATOS DE ATENCION AL USUARIO	EL USUARIO DEBE ENTREGAR A LA EMPRESA UNA SOLICITUD FORMAL
2	RECEPCION DE SOLICITUDES		ATENCION AL USUARIO	DOCUMENTO RECEPCION SOLICITUDES	LA SOLICITUD DEBE ESPECIFICAR LA NECESIDAD DE LA COMUNIDAD SOBRE EL SUMINISTRO DEL SERVICIO
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO/ ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/02/2012	FECHA	09/02/2012	FECHA	10/02/2012

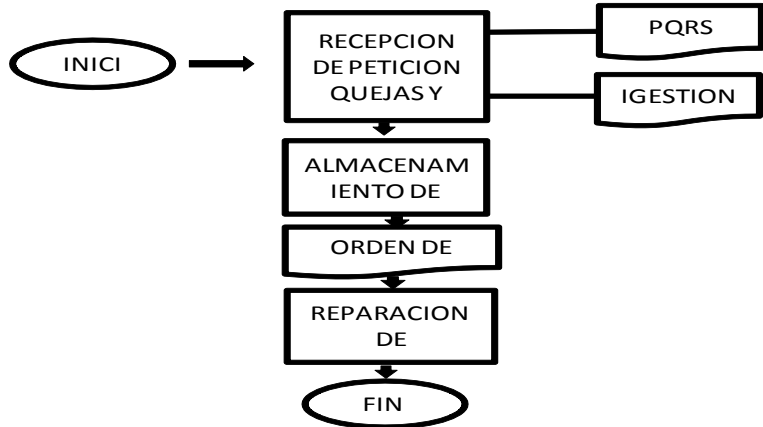
ANEXO 10 .Descripción de procedimiento orden de trabajo

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Versión: 1	
	ORDEN DE TRABAJO			Página: 2	
OBJETIVO: REALIZAR LA RESPECTIVA ORDEN DE TRABAJO PARA EL PERSONAL TECNICO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA					
ALCANCE:					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	REVISION DE SOLICITUDES PARA EL SUMINISTRO DEL SERVICIO		DIRECCION GENERAL	I-GESTION	SE REVISAN LAS SOLICITUDES DE LOS USUARIOS Y SE PROCEDE A REALIZAR LA ORDEN DE TRABAJO
2	EVALUACION DE SOLICITUDES		DIRECCION GENERAL	I-GESTION	SE MANEJA LAS SOLICITUDES POR MEDIO DEL SOFTWARE
3	REALIZACION ORDEN DE TRABAJO		DIRECCION GENERAL	ORDEN DE TRABAJO	
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO/ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/02/2012	FECHA	09/02/2012	FECHA	10/02/2012

ANEXO 11. caracterización proceso mantenimiento

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES

		UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 06/02/2012		Código: 1			
		SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1			
		MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA REVISIÓN:	08/02/2012	Página: 1 de 2			
OBJETIVO : Realizar el respectivo mantenimiento de iluminarias a corde a los requerimientos de la ciudadanía.									
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS									
PROVEEDOR	ENTRADA					SALIDA	CLIENTE		
A TENCION AL USUARIO	PQRS DE LA COMUNIDAD SOBRE EL SERVICIO					BASE DE DATOS SATISFACCION DEL CLIENTE	MUNICIPIO DE IPIALES		
SOFTWARE IGESTION	LUGAR DONDE SE DEBE REALIZAR EL RESPECTIVO MANTENIMIENTO					ORDEN DE TRABAJO EXPEDIDA POR LA EMPRESA	MUNICIPIO DE IPIALES		
PROYECTA S.A, CASA DEL BOMBILLO (PEREIRA),RAMIREZ HNOS LTDA.	HERRAMIENTAS Y MATERIALES UTILIZADAS EN EL PROCESO.					ORDEN DE ENTREGA DE MATERIALES	MUNICIPIO DE IPIALES		
PROYECTA S.A, CASA DEL BOMBILLO (PEREIRA),CED ENAR.	REPARACION DE LAMPARAS EN MAL ESTADO					LAMPARAS REPARADAS Y LISTAS PARA SU FUNCIONAMIENTO	MUNICIPIO DE IPIALES		
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y			
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	*CONTRATO DE CONCESIÓN: SUSCRITO ANTE EL MUNICIPIO DE IPIALES Y LA UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES.				
Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas									
Técnicos: Personal tecnico de la									
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO:									
margen de cobertura alcanzado		ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA A TENCION. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA	MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADOS EN EL PROCESO: PERSONAL TECNICO - OPERATIVO VEHÍCULOS: 1. CAMIONETA EN ARRENDAMIENTO. 2. GRÚA EN ARRENDAMIENTO. HERRAMIENTAS: • PINZAS MEDIDORAS • ALICATES. • PÉRTIGA • ESCALERAS					
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO NUMERALES : 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD,									
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO						REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO	
ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008									
CARGO		CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL					
FECHA	06/02/2012	FECHA: 08/02/2012		FECHA: 08/02/2012					

ANEXO 12. Descripción de procedimiento atención al usuario

PROCEDIMIENTO				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	ATENCION AL USUARIO		Página: 2	
OBJETIVO: RECIBIR DE MANERA EFICIENTE LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS EN EL MUNICIPIO ALCANCE:				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	RECEPCION DE LLAMADAS	ATENCION AL USUARIO	DOCUMENTO RECEPCION DE LLAMADA	
2	REGISTRO DE LLAMADA	ATENCION AL USUARIO	LA LLAMADA SE REGISTRA EN LA BASE DE DATOS DE ATENCION AL USUARIO	LA LLAMADA SE REGISTRA EN EL SOFTWARE IGESTION
3	INFORME DE ACTIVIDAES	ATENCION AL USUARIO	INFORME DE QUEJAS A ATENDER	SE REALIZA UN INFORME DONDE SE ESTABLECEN LAS QUEJAS DE LOS USUARIO DEL SERVICIO PARA PROCEDER A CUMPLIR CON LAS
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	A SESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/02/2012	09/02/2012	FECHA	10/02/2012

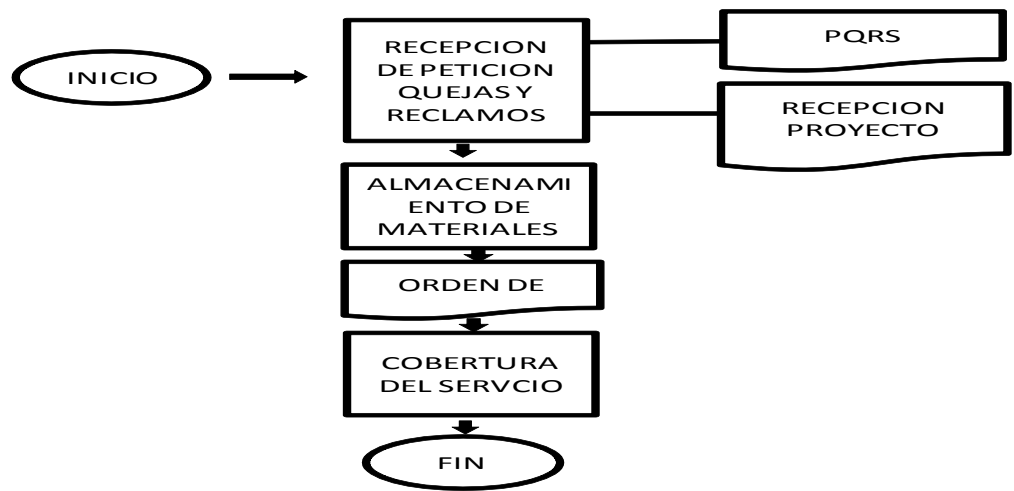
ANEXO 13. Descripción de procedimiento reparación de lámparas

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Versión: 1	
	REPARACION DE LAMPARAS			Página: 2	
OBJETIVO: REPARAR EFECTIVAMENTE LAS ILUMINARIAS EN MAL ESTADO EN EL MUNICIPIO					
ALCANCE:					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	ALISTAMIENTO DE MATERIALES		PERSONAL TECNICO Y OPERTIVODE LA EMPRESA	HOJA DE VERIFICACION DE MATERIALES	
2	PREPARACION DEL PERSONAL PARA REALIZAR EL RESPECTIVO MANTENIMIENTO		PERSONAL TECNICO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA	SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUDO OCUPACIONAL	EL PERSONAL CUENTA CON LA CAPACITACION ADECUADA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS PROFESIONALES
3	REVISION DE LAMPARAS DEFECTUOSAS		PERSONAL TECNICO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA	HOJA DE VERIFICACION DAÑOS DE ILUMINARIAS	SE IDENTIFIA EL NUMERRO DE LAMPARAS EN MASL ESTADO Y CARACTERISTICAS PAR SU
4	REPARACION DE DEFECTOS		PERSONAL TECNICO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA	HOJA DE REPARACION DE ILUMINARIAS	SE ANOTAN EL NUMERO DE LAMPARA REPARADAS EN EL DIA
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO, ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/02/2012	FECHA	09/02/2012	FECHA	10/02/2012

ANEXO 14. Caracterización proceso expansión

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES

		UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 07/02/2012		Código: 1	
		SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1	
		EXPANSION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO		FECHA REVISIÓN:	09/02/2012	Página: 1 de 2	
OBJETIVO : Ampliar la cobertura del servicio de alumbrado publico de ipiales							
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS							
PROVEEDOR	ENTRADA					SALIDA	CLIENTE
ATENCION AL USUARIO	PQRS DE LA COMUNIDAD SOBRE EL SERVICIO					BASE DE DATOS SATISFACCION DEL CLIENTE	MUNICIPIO DE IPIALES
COMUNIDAD/A LCALDIA	PROPUESTA DE USUARIOS Y DE PLANEACION MUNICIPAL DE LA ALCALDIA					CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES SOLICITADAS POR LA ALCALDIA MUNICIPAL Y	MUNICIPIO DE IPIALES
COMUNIDAD/A LCALDIA	REUQUERIMIENTOS PARA LA COBERTURA					ORDEN DE TRABAJO EXPEDIDA	MUNICIPIO DE IPIALES
PROYECTA S.A, CASA DEL BOMBILLO (PEREIRA),RAMIREZ HERMANOS LTDA	HERRAMIENTAS Y MATERIALES UTILIZADAS EN EL PROCESO.					ORDEN DE ENTREGA DE MATERIALES	MUNICIPIO DE IPIALES
PROYECTA S.A, CASA DEL BOMBILLO (PEREIRA),CEDENAR,	COBERTURA DEL SERVICIO					SERVICIO DE ALUMBARD O PUBLICO	MUNICIPIO DE IPIALES
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y	
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN			
Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas							
Técnicos: Personal tecnico							
MECANISMOS DE							
margen de cobertura							
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO		*COBERTURA DEL SERVICIO. *ILUMINACIÓN ADECUADA. *BUENA A TENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81132 DE JUNIO DE 1996 DEL MINISTERIO DE MINAS	MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADOS EN EL PROCESO: PERSONAL TECNICO - OPERATIVO VEHÍCULOS: 1. CAMIONETA EN ARRENDAMIENTO. 2. GRÚA EN ARRENDAMIENTO. HERRAMIENTAS: • PINZAS MEDIDORAS • ALICATES. • PÉRTIGA • ESCALERAS • ANTENAZAS • DESTORNILLADORES • CORTAFRIOS		*CONTRATO DE CONCESIÓN: SUSCRITO ANTE EL MUNICIPIO DE IPIALES Y LA UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES.	
NUMERALES : 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD,							
4.1REQUISITOS GENERALES, 4.2							
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.							
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO							
ANDRES JACOBO QUEZADA							
CARGO	EN GESTION CALIDAD NORMA ISO	CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL			
FECHA	07/02/2012	09/02/2012		09/02/2012			

ANEXO 15. Descripción de procedimiento análisis y formulación del proyecto para la cobertura del servicio

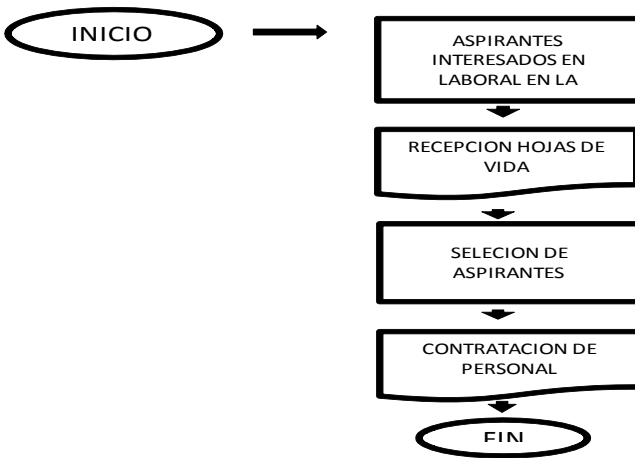
PROCEDIMIENTO					
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Versión: 1	
	ANALISIS Y FORMULACION DEL PROYECTO PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO			Página: 2	
OBJETIVO: ESTABLECER LOS PARAMETROS PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO ALCANCE:					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	RECEPCION DE SOLICITUDES		ATENCION AL USUARIO	DOCUMENTO RECEPCION SOLICITUDES	LA SOLICITUD DEBE ESPECIFICAR LA NECESIDAD DE LA COMUNIDAD O DE LA ALCALDIA SOBRE EL SUMINISTRO DEL SERVICIO
2	FORMULACION DEL PROBLEMA O NECESIDAD DE LA CIUDADNIA		DIRECCION GENERAL	ACTA DE REUNION INTERNA DE LA EMPRESA	LA REUNION ESTABLECE SI SE PUEDE REALIZAR LA COBERTURA DEL SERVICIO
3	REALIZACION DEL PROYECTO		DIRECCION GENERAL	PROYECTO EXPANSION DEL SERVICIO	ESTE PROYECTO ESTA COMPROMETIDO CON EL PLAN DE DESARROLLO DE LA ALCALDIA
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO/ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/02/2012	FECHA	09/02/2012	FECHA	10/02/2012

ANEXO 16. descripción de procedimiento cobertura del servicio

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES			Versión: 1	
	COBERTURA DEL SERVICIO			Página: 2	
OBJETIVO: REALIZAR UNA COBERTURA EFICIENTE DEL SERVICIO					
ALCANCE:					
PASO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	ALISTAMIENTO DE MATERIALES		PERSONAL TECNICO Y OPERTIVODE LA EMPRESA	HOJA DE VERIFICACION DE MATERIALES	
2	PREPARACION DEL PERSONAL PARA REALIZAR LA RESPECTIVA EXPANSION DEL SERVICIO		PERSONAL TECNICO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA	SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUDO OCUPACIONAL	EL PERSONAL CUENTA CON LA CAPACITACION ADECUADA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS PROFESIONALES
3	COLOCACION DE ILUMINARIAS EN EL SECTOR CORRESPONDIENTE A LA EXPANSION		PERSONAL TECNICO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA	ACTA DE ENTREGA	LAS ACTAS DE EXPANSION SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE SOPORTADAS POR LA FIRMA DE LA EMPRESA.
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO/ANDRES JACOBO QUEZADA	REVISADO	ING NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	ASESOR DE CALIDAD	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	09/02/2012	FECHA	09/02/2012	FECHA	10/02/2012

ANEXO 17. Caracterización proceso gestión de talento humano

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES								
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 11/04/2012		Código: 1			
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1			
	GESTION DEL TALENTO HUMANO		FECHA REVISIÓN:	12/04/2012	Página: 1 de 2			
OBJETIVO : Implementar un sistema para el reclutamiento y seleccion de personal dentro de la empresa.								
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS								
PROVEEDOR	ENTRADA					SALIDA	CLIENTE	
MERCADO LABORAL	ASPIRANTES INTERESADOS EN LABORAL EN LA ORGANIZACION					RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	
MERCADO LABORAL	RECEPCION DE HOJAS DE VIDA DE ASPIRANTES.					RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	
MERCADO LABORAL	SELECCIÓN DE ASPIRANTES IDONEOS PARA LAS VACANTES DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN.					SELECCIÓN DE PERSONAL PROYECTA S.A	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	
PROYECTA S.A	FORMATO DE CONTRATACION					CONTRATACION DE PESONAL	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y		
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		IDALBERTO CHAVENATO GESTION DEL TALENTO HUMANO		
Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas		ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA ATENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. *LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81132 DE JUNIO DE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN, PAPELERIA, COMPUTADORES, SOFTWARE IGESTION				
Técnicos: Personal tecnico de la empresa.								
Administrativos: gerente general, atencion al usuario								
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO				
CARGO	A SESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL				
FECHA	11/04/2012	80 FECHA: 12/04/2012		FECHA: 12/04/2012				

ANEXO 18. Descripción procedimiento reclutamiento de personal

PROCEDIMIENTO				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		Página: 2	
OBJETIVO: ATRAER CANDIDATOS DEL MERCADO LABORAL PARA POSTERIORMENTE REALIZAR EL PROCESO DE SELECCION EN LA EMPRESA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	RECLUTAMIENTO EXTERNO	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD A PROYECTA S.A SOBRE LA NECESIDAD DE VACANTES	LA EMPRESA REALIZA UNA SOICITUD FORMAL AL CONTRATANTE DIRECTO PROYECTA S.A SOBRE LA NECESIDAD DE UNA VACANTE
2	AVISOS EN PRENSA, RADIO, CONTACTOS CON UNIVERSIDADES, SENA.	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	FORMATO DE SOLITUD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ASPIRANTES DE LAS VACANTES DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN.	SE TIENEN CONVENIOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA BUSQUEDA DE LOS ASPIRANTES AL CARGO.
3	RECEPCION DE HOJAS DE VIDA	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	FORMATO DE ASPIRANTES	LA EMPRESA CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DE LOS ASPIRANTES INTERESADOS PARA REALIZAR LA SLECCION Y LA CONTRATACION DE LOS MAS IDONEOS.
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	A SESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	11/04/2012	12/04/2012	FECHA	12/04/2012

ANEXO 19 . descripción procedimiento selección de personal

PROCEDIMIENTO

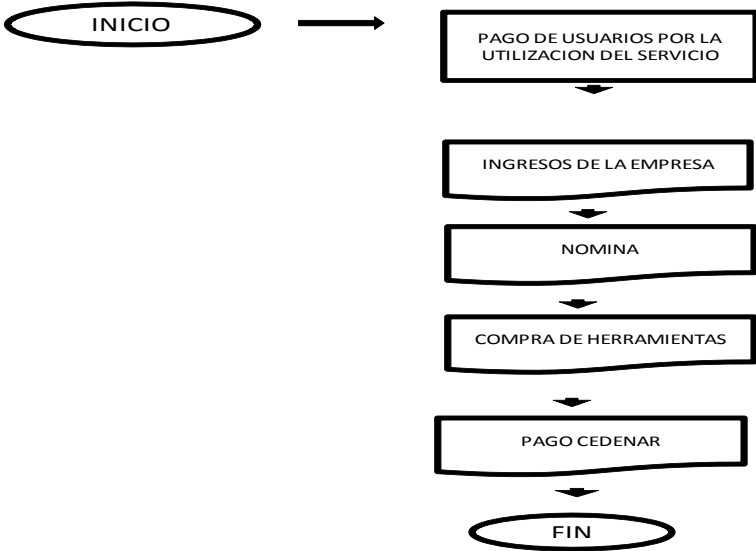
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	SELECCION DE PERSONAL		Página: 3	
OBJETIVO: SELECCIONAR CANDIDATOS IDONEOS QUE SE ADECUEN AL CARGO DISPONIBLE EN LA EMPRESA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	SELECCIÓN DE HOJAS DE VIDA	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	HOJAS DE VIDA	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES HACE UNA PRESELECCION PARA QUE POSTERIORMETE SEA APROBADA POR PROYECTA S.A
2	ENTREVISTAS DE SELECCION	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	FORMATO DE ENTREVISTA A ASPIRANTES	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO REALIZA LAS ENTREVISTAS DE SELCCION PARA QUE POSTERIORMENTE SEA APROBADA POR PROYECTA S.A
3	RELIZACION DE UN XAMEN PSICOTECNICO	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	PRUEBAS PSICOTECNICAS	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO REALIZA UN EXMANE PSICOTECNICO PARA QUE POSTERIORMENTE SEA APROBADA POR PROYECTA S.A
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	11/04/2012	12/04/2012	FECHA	12/04/2012

ANEXO 20. descripción procedimiento contratación de personal

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	CONTRATACION DE PERSONAL		Página: 4	
OBJETIVO: REALIZAR LA CONTRATACION CORRESPONDIENTE AL NUEVO PERSONAL DE EMPRESA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	CONTRATCION DE PERSONAL NUEVO A LA ORGANIZACIÓN	PROYECTA S.A.	CONTRATO FIRMADO POR EL CONTRATANTE Y EL CONTRATADO	LA EMPRESA ENCARGADA DE HACER LA CONTRATACION DEL PERSONAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES ES PROYECTA S.A
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	11/04/2012	12/04/2012	FECHA	12/04/2012

ANEXO 21. Caracterización proceso gestión financiera

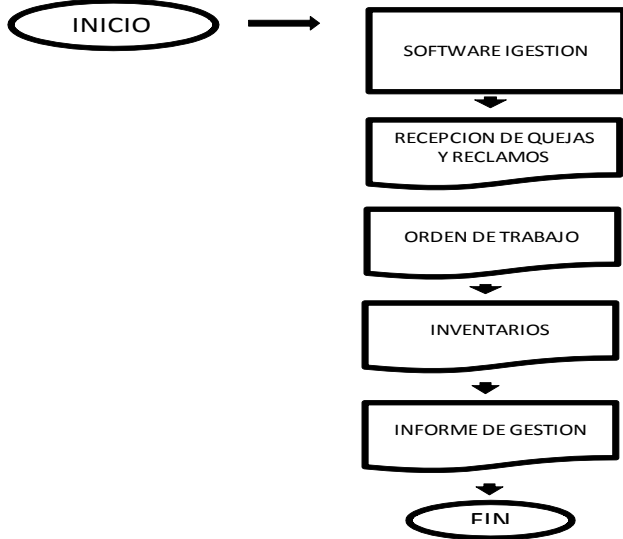
CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES							
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 16/04/2012		Código: 1		
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1		
	GESTION FINANCIERA		FECHA REVISIÓN:	17/04/2012	Página: 1 de 2		
OBJETIVO : utilizar de manera eficiente los recursos recaudados por la organización para el mejoramiento continuo y el desempeño de la misma							
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS							
PROVEEDOR	ENTRADA					SALIDA	CLIENTE
CEDENAR S.A	PAGO DE USUARIOS A LA EMPRESA PROYECTA S.A POR LA UTILIZACION DEL SERVICIO					INGRESOS DE LA EMPRESA	PROYECTA S.A. Y ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
						PAGO DE NOMINA A TRABAJADORES DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
						COMPRA DE HERRAMIENTAS MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADAS EN EL PROCESO	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
						PAGO DE ENERGIA A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERV CIO DE ENREGIA (CEDENAR S.A.)	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		RECIBOS DE CONSUMO DE ENERGIA DE LA CIUDAD DE IPIALES, ESTADO DE RESULTADOS, BALANCE GENERAL, ESTADOS FINANCIEROS DE PROYECTA S.A	
Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas		ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA A TENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81132 DE JUNIO DE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES , PLANTA ADMINISTRATIVA PROYECTA S.A PAPELERIA, COMPUTADORES, SOFTWARE IGESTION			
Técnicos: Personal tecnico de la empresa.							
Administrativos: gerente general, atencion al usuario							
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO			
CARGO	ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL			
FECHA	16/04/2012	84FECHA: 17/04/2012		FECHA: 17/04/2012			

ANEXO 22. descripción procedimiento pago nomina

PROCEDIMIENTO				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	PAGO NOMINA		Página: 2	
OBJETIVO: REALIZAR EL PAGO DE NOMINA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	REALIZACION DE LA NOMINA	DIRECTOR CONTABLE PROYECTA S.A	NOMINA	LOS RECAUDOS OBTENIDOS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO SON ENTREGADOS POR CEDENAR A UNA FIDUCIA LA CUAL SE ENCARGA DE ENVIAR LOS RECURSOS A PROYECTA S.A
2	REVISION DE LA NOMINA	DIRECTOR CONTABLE PROYECTA S.A	NOMINA	
3	CONSIGNACION NOMINA BANCO DE OCCIDENTE	DIRECTOR CONTABLE PROYECTA S.A	RECIBO CONSIGNACION	
4	PAGO NOMINA	BANCO DE OCCIDENTE CUENTA CORRIENTE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES	RECIBO DE PAGO	
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	16/04/2012	17/04/2012	FECHA	17/04/2012

ANEXO 23. caracterización proceso gestión informática

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES

		UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 13/04/2012		Código: 1		
		SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1		
		GESTION INFORMATICA		FECHA REVISIÓN:	14/04/2012	Página: 1 de 2		
OBJETIVO : UTILIZAR DE MANERA EFICIENTE LAS HERRAMIENTAS INORMATICAS DE LA EMPRESA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO .								
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS								
PROVEEDOR	ENTRADA						SALIDA	CLIENTE
PROYECTA S.A	SOFTWARE IGESTION						RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMO, ORDENES DE TRABAJO, INVENTARIOS, INFORME ADMINISTRATIVO DE GESTION	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS					DOCUMENTOS Y	
PLANTA FISICA, COMPUTADORES, INTERNET, SOFTWARE IGESTION		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		FORMULARIO DE COMPRA DE HERRAMIENTAS INFORMATICAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO		
		ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA ATENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81132 DE JUNIO DE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN, PAPELERIA, COMPUTADORES, SOFTWARE IGESTION				
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO			APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO			
CARGO	ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	CARGO: GERENTE GENERAL			CARGO: GERENTE GENERAL			
FECHA	13/04/2012	FECHA: 14/04/2012			FECHA: 14/04/2012			

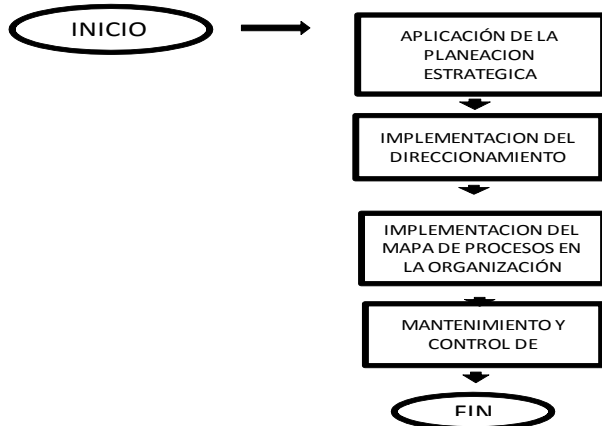
ANEXO 24 .descripción procedimiento manejo informático software agestión

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	MANEJO INFORMATICO SOFTWARE IGESTION		Página: 2	
OBJETIVO: APROVECHAR EFECTIVAMENTE EL SOFTWARE IGESTION EN LA EMPRESA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	RECEPCION QUEJAS Y RECLAMOS	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	FORMATO DE RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	EL SOTWARE FUNCIONA COMO UNA BASE DE DATOS EL CUAL CUMPLE CON MULTIPLES LABORES HACIENDO DEL SERVICIO EFICIENTE Y EFECTIVO.
2	ORDEN DE TRABAJO	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	ORDEN DE TRABAJO EXPEDIDA POR SOFTWARE DE LA EMPRESA	EL SOTWARE FUNCIONA COMO UNA BASE DE DATOS EL CUAL CUMPLE CON MULTIPLES LABORES HACIENDO DEL SERVICIO EFICIENTE Y EFECTIVO.
3	MANEJO DE INVENTARIOS	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	HOJA DE INVENTARIO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS DISPONIBLES	EL SOTWARE FUNCIONA COMO UNA BASE DE DATOS EL CUAL CUMPLE CON MULTIPLES LABORES HACIENDO DEL SERVICIO EFICIENTE Y EFECTIVO.
4	INFORME ADMINISTRATIVO DE GESTION	GERENTE GENERAL, SECRETARIA GENERAL	INFORME DE GESTION	EL SOTWARE FUNCIONA COMO UNA BASE DE DATOS EL CUAL CUMPLE CON MULTIPLES LABORES HACIENDO DEL SERVICIO EFICIENTE Y EFECTIVO.
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	13/04/2012	14/04/2012	FECHA	14/04/2012

ANEXO 25. caracterización proceso gestión de la evaluación y control

CARACTERIZACION EN SGC UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES		FECHA ELABORACIÓN: 18/04/2012		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES				Versión : 1	
	GESTION DE LA EVALUACION Y CONTROL		FECHA REVISIÓN:	19/04/2012	Página: 1 de 2	
OBJETIVO : Implementar un sistema para la evaluacion y control del sistema de gestion de la calidad en la empresa.						
RESPONSABLE GENERAL: ING. NELLY YOLANDA ROSERO CEBALLOS						
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA CLIENTE	
ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES	APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA EN LA EMPRESA				FORMATO DE APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA EN LA EMPRESA	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
	IMPLEMENTACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO EN LA EMPRESA				MEJORA EN LA PARTE ADMINISTRATIVA Y CONOCIMIENTO DEL RUMBO POLITICA Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
	IMPLEMENTACION DEL MAPA DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN				GERENCIAMIENTO DE PROCESOS	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
	MANTENIMIENTO Y CONTROL DE MAQUINARIA Y EQUIPO UTILIZADOS EN EL PROCESO				HERRAMIENTAS Y EQUIPOS EN BUEN ESTADO PARA SU FUNCIONAMIENTO	ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD DE IPIALES
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	REGISTROS DE APLICACIÓN DE PLANEACION ESTRATEGICA, DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, MAPA DE PROCESOS. CONTROL DE MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADOS EN EL PROCESO	
Físicos: Planta fisica, almacen, area tecnica. materiales y herramientas Técnicos: Personal tecnico de la empresa. Administrativos: gerente general, atencion al usuario		ILUMINACION ADECUADA. *REPARACIÓN A TIEMPO. *BUENA A TENCIÓN. *CALIDAD Y PROFESIONALISMO. *CUMPLIMIENTO	*LEY 80 DE 1993 DE CONTRATACION PUBLICA. * LEY 1150/07 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS. *EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DE ALUMBRADO PUBLICO TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL LAS RESOLUCIONES NUMERO 043 DE OCTUBRE DE 1995, 043 DE JUNIO DE 1996 DE LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - GREG Y LA NUMERO 81132 DE JUNIO DE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN, PAPELERIA, COMPUTADORES, SOFTWARE IGESTION HERRAMIENTAS UTILIZADAS (PINZAS ALICATES TENAZAS)		
ELABORADO: JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA		REVISADO: ING. NELLY YOLANDA ROSERO		APROBADO: ING NELLY YOLANDA ROSERO		
CARGO	ASESORES EN GESTION CALIDAD NORMA ISO 9001 DEL 2008	CARGO: GERENTE GENERAL		CARGO: GERENTE GENERAL		
FECHA	18/04/2012	FECHA: 19/04/2012		FECHA: 19/04/2012		

ANEXO 26. Descripción procedimiento aplicación de la plantación estratégica

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA		Página: 2	
OBJETIVO: EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACION ESTRATEGICA EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	EVALUAR LA APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA A LA ORGANIZACIÓN	ASESORES DE CALIDAD, GERENTE GENERAL	ACTA DE REUNION APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA	MEDIANTE LA EVALUACION Y CONTROL DE LA PLANEACION ESTRATEGICA SE PRETENDE APOYAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ASI COMO TAMBIEN LA APLICACIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL MISMO
2	DETERMINAR EL GRADO DE BENEFICIO DE LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS EN EL PROCESO DE PLANEACION	ASESORES DE CALIDAD, GERENTE GENERAL	ACTA DE REUNION APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA	
3	APLICAR MEJORAS AL PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA	ASESORES DE CALIDAD, GERENTE GENERAL	ACTA DE REUNION APLICACIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA	
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	18/04/2012	19/04/2012	FECHA	19/04/2012

ANEXO 27. descripción procedimiento implementación del direccionamiento estratégico en al empresa

PROCEDIMIENTO				
	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	IMPLEMENTACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO EN AL EMPRESA		Página: 3	
OBJETIVO: EVALUAR LA IMPLEMENATACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGIO EN LA EMPRESA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	EVALUAR CONOCIMIENTO A LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE EL RUMBO Y DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN	ASESORES DE CALIDAD, GERENTE GENERAL	FORMATO DE ENTREVISTA REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA	MEDIANTE LA EVALUACION Y CONTROL DE LA IMPLEMENTACION DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO EN LA ORGANIZACIÓN SE PRETENDE EVALUAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS COLABORADORES EN EL PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD.
2	CONOCIMIENTO DE LA POLITCA DE CALIDAD	ASESORES DE CALIDAD, GERENTE GENERAL	FORMATO DE ENTREVISTA REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA	
3	APLICACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS AL ENTORNO LABORAL DE LOS TRABAJADORES.	ASESORES DE CALIDAD, GERENTE GENERAL	FORMATO DE ENTREVISTA REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA	
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	18/04/2012	19/04/2012	FECHA	19/04/2012

ANEXO 28. descripción procedimiento control y evaluación de maquinaria y herramientas

PROCEDIMIENTO

	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Código: 1	
	SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA CIUDAD DE IPIALES		Versión: 1	
	CONTROL Y EVALUACION DE MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS		Página: 4	
OBJETIVO: CONTROLAR Y EVALUAR LOS DISPOSITIVOS DE MANIPULACION UTILIZADOS EN EL SERVICIO				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	REALIZAR PERIODICAMENTE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	PERSONAL TECNICO DE LA EMPRESA	FORMATO DE REVISION DE EQUIPOS	DE ESTA MANERA SE EVALUARA Y CONTROLA LAS HERRAMIENTAS Y EQUIPOS UTILIZADOS EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO PARA BRINDAR A LA COMUNIDAD UN SERVICIO DE CALIDAD.
2	CONTROL DE HERRAMIENTAS Y MATERIALES QUE SALEN DE LA EMPRESA .	PERSONAL TECNICO DE LA EMPRESA	ORDEN DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS	
3	ACTUALIZACION DE SOFTWARE IGESTION	PROYECTA S.A	SPFTWARE ACTUALIZDO A LA FECHA ACTUAL.	
ELABORADO	JAIRO ANDRES ERIRA ROSERO ANDRES JACOBO QUEZADA	ING: NELLY YOLANDA ROSERO	APROBO	ING: NELLY YOLANDA ROSERO
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	CARGO	GERENTE GENERAL
FECHA	18/04/2012	19/04/2012	FECHA	19/04/2012

ANEXO 29. Programa de auditoria

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD PROGRAMA DE AUDITORIA DE CALIDAD		Código: SGC. FR
			Página: 1 de 1
			Versión: 1
			Vigencia a partir de : 14-NOV-2012
OBTIVO DEL PROGRAMA: Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO9001: 2008.			
ALCANCE DEL PROGRAMA: Todos los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control de la empresa UNION TEMPORAL DE ALUMBARDO PUBLICO DE IPIALES.			
RECURSOS: -Equipo de Auditores Internos -Papelería -Software y Hardware			
FECHA DE ACTUALIZACION:		DOCUMENTO DE REFERENCIA: ✓ Direccionamiento estratégico ✓ Planeación estratégica. ✓ Normatividad aplicable a los Procesos ✓ Norma Técnica de calidad ISO 9001: 2008	
PROCESOS	FECHAS CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
PROCESOS ESTRATEGICOS	2012-11-05	COMITÉ DE CALIDAD	
PROCESOS MISIONALES	2012-11-06	COMITÉ DE CALIDAD	
PROCEOS DE APOYO	2012-11-07	COMITÉ DE CALIDAD	
OBSERVACIONES: El presente programa de Auditoría de Calidad depende del cumplimiento y apoyo de los responsables de las Auditorias.			
APROBADO: NELLY YOLANDA ROSERO		ELABORADO POR: ANDRES QUEZADA JAIRO ERIRA	

ANEXO 30. Plan de auditoria

EMPRESA:	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES		
Dirección:	Urbanización mistares 4 etapa		
Representante:	Nelly Yolanda Rosero	Fax:	7254928
Cargo:	Gerente general		Tel: 7254028
Alcance: Todos los procesos de la empresa			
CRITERIOS DE AUDITORIA:		ISO 9001:2008	
TIPO DE AUDITORÍA:	ETAPA 1 X	☐ AUDITORÍA INICIAL	☐ AUDITORÍA DE RENOVACIÓN
Reunión de Apertura:	2012-11-08	Hora:	08:00
Reunión de Cierre:	2012-11-08	Hora:	15:30

Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta de Plan de Auditoría de la etapa 1 que se realizará en el Sistema de Gestión de la organización. Sírvase por favor indicar en la columna, el nombre y título de las personas que asistirán a cada reunión y enviarlo por favor a mi correo electrónico. Asimismo, para la sesión de apertura de la auditoría agradezco por favor invitar a las personas que la organización considere relevantes de las áreas a auditar.

En términos de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarnos el día de la visita y organizar el suministro de equipos de protección personal que sean necesarios.

La información que se obtenga por la realización de esta auditoría será tratada confidencialmente por el equipo de auditor y de por parte del ICONTEC. El lenguaje de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la Etapa 1 de la auditoría son:

- a. Confirmar el alcance de la certificación
- b. Auditar la documentación del sistema de gestión de la organización y su adecuación a los criterios.
- c. Evaluar la organización y las condiciones específicas de su sitio e intercambiar información con el personal de la organización con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría en Etapa 2.
- d. Revisar el estado de la organización, su comprensión de los requisitos especificados, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y operación significativos del sistema de gestión;
- e. Reunir la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión, a los procesos y a los sitios de la organización, así como a los aspectos reglamentarios y jurídicos conexos y su capacidad de cumplimiento;
- f. Revisar la asignación de recursos para la auditoría Etapa 2 y acordar con la organización los detalles para su realización;
- g. Brindar un enfoque para la planificación de la auditoría Etapa 2, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en un contexto en el que pueden haber aspectos significativos del Sistema de Gestión de la organización;
- h. Evaluar si las auditorías internas y la Revisión por la Dirección han sido planificadas y realizadas y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría Etapa 2-.
- i. Elaborar un informe de Revisión Previa, que incluya los resultados y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la Etapa 2– Auditoría en Sitio.
- j. Establecer el plan para la auditoría Etapa 2, si los resultados lo ameritan.

Auditor Líder:	Jairo Erira	Correo electrónico	jairochopito@hotmail.com
Fecha:	2012-11-04		Celular: 3154154244

EMPRESA:	UNION TEMPORAL DE ALUMBRADO PUBLICO DE IPIALES		
Dirección:	Urbanización mistares 4 etapa		
Representante:	Nelly Yolanda Rosero	Fax:	7254928

Cargo:	Gerente general		Tel: 7254028
Alcance: Todos los procesos de la empresa			
CRITERIOS DE AUDITORIA:		ISO 9001:2008	
TIPO DE AUDITORÍA:	☒ ETAPA 1 X	☐ AUDITORÍA INICIAL	☐ AUDITORÍA DE RENOVACIÓN
Reunión de Apertura:	2012-11-08	Hora:	08:00
Reunión de Cierre:	2012-11-08	Hora:	15:30
Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta de Plan de Auditoría de la etapa 1 que se realizará en el Sistema de Gestión de la organización. Sírvese por favor indicar en la columna, el nombre y título de las personas que asistirán a cada reunión y enviarlo por favor a mi correo electrónico. Asimismo, para la sesión de apertura de la auditoría agradezco por favor invitar a las personas que la organización considere relevantes de las áreas a auditar. En términos de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarnos el día de la visita y organizar el suministro de equipos de protección personal que sean necesarios. La información que se obtenga por la realización de esta auditoría será tratada confidencialmente por el equipo de auditor y de por parte del ICONTEC. El lenguaje de la auditoría y su informe será el español. <u>Los objetivos de la Etapa 1 de la auditoria son:</u> - Confirmar el alcance de la certificación - Auditar la documentación del sistema de gestión de la organización y su adecuación a los criterios. - Evaluar la organización y las condiciones específicas de su sitio e intercambiar información con el personal de la organización con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoria en Etapa 2. - Revisar el estado de la organización, su comprensión de los requisitos especificados, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y operación significativos del sistema de gestión; - Reunir la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión, a los procesos y a los sitios de la organización, así como a los aspectos reglamentarios y jurídicos conexos y su capacidad de cumplimiento; - Revisar la asignación de recursos para la auditoría Etapa 2 y acordar con la organización los detalles para su realización; - Brindar un enfoque para la planificación de la auditoria Etapa 2, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en un contexto en el que pueden haber aspectos significativos del Sistema de Gestión de la organización; - Evaluar si las auditorías internas y la Revisión por la Dirección han sido planificadas y realizadas y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoria Etapa 2-. - Elaborar un informe de Revisión Previa, que incluya los resultados y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la Etapa 2– Auditoria en Sitio. - Establecer el plan para la auditoria Etapa 2, si los resultados lo ameritan.			

Auditor Líder:	Jairo Erira	Correo electrónico	jairochopito@hotmail.com
Fecha:	2012-11-04		Celular: 3154144244

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2012-11-08	8:15	Presentación de la Institución a ICONTEC. Recorrido por las instalaciones de la empresa Unión Temporal de Alumbrado Público de Ipiales y confirmación del alcance de la certificación		
2012-11-08	10:15	Revisión de documentación relacionada con: - Licencias de funcionamiento - -Identificación de requisitos legales -Políticas, objetivos, metas programas, procesos - Procedimientos Obligatorios ISO 9001:2008		
	12:30	Receso		
2012-11-08	13:30	Revisión de documentación relacionada con: - Auditorías Internas - Información de Quejas y Reclamos, Satisfacción del Cliente - Revisiones por la Dirección		
2012-11-08	15:00	Elaboración Plan de Auditoria Etapa II e Informe de Revisión Previa		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2012-11-08	15:30	Reunión de cierre		
Observaciones: Favor tener disponible los siguientes documentos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad vigente; procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008; información sobre satisfacción del cliente, quejas, reclamos; informe de auditorías internas; registro de revisiones por la dirección y requisitos legales aplicables entre otros.				

ANEXO 31. Contrato de suministro

REPUBLICA DE
COLOMBIA



ALCALDÍA MUNICIPAL
DEL
MUNICIPIO DE
IPIALES SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN

**CONTRATO DE SUMINISTRO No. 0
90 DE 2010**

CONTRATANTE: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES

CONTRATISTA:

CENTRALES ELÉCTRICAS DENARIÑO CEDENARS AE.S.

P OBJETO:

El suministro de energía eléctrica para el alumbrado público del

sector

urbano y rural del Municipio de Ipiales para una capacidad instalada de 518.25 KW a 220V por espacio de doce (12) horas diarias, por un término comprendido entre la fecha de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2012 incluyendo la facturación del servicio de alumbrado público en el sector rural que incluye los centros poblados y cabeceras, las áreas urbanas, rurales y los corregimientos de Las Lajas, San Juan, Yaramal y la Victoria, al igual que las veredas de Chaguaípe, El Placer, Puente Viejo, El Rosal del Puente Viejo y veredas Los Marcos del Municipio de Ipiales.

FECHA:

26 DE NOVIEMBRE

DE 2010

Entre los suscritos a saber: **JAVIER DE LA CARRERA BRAVO**, mayor de edad y vecino de Ipiales, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.689.951 expedida en Medellín (Antioquia), en su calidad de SECRETARIO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES, quien actúa en nombre y representación del Municipio de Ipiales, en ejercicio de las facultades conferidas mediante Decreto 012 del 25 de enero de 2010, quien para los efectos del presente contrato se denominará **LASECRETARÍA DE PLANEACIÓN**.

ANEACION–

MUNICIPIO DE IPIALES y obrará como **CONTRATANTE** y **CEDENARS.AE.S.** Ptal como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio de Ipiiales, con Nit. 891.200.200-

8 quien para los mismos efectos se denominará **EL CONTRATISTA**, de común acuerdo hemos convenido celebrar el presente contrato de Suministro, previas las siguientes

CONSIDERACIONES

1) Que el Alcalde Municipal de Ipiiales, en ejercicio de las atribuciones contempladas en el literal b) del Artículo 11 de la Ley 80 de 1993, es el competente para celebrar contratos en nombre y representación del Municipio, de acuerdo a las facultades otorgadas por el Honorable Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 031 de fecha Noviembre 13 de 2010.

2) Que mediante Decreto 012 del 25 de enero de 2010, el Señor Alcalde Municipal delegó facultades de contratación a la Secretaría de Planeación Municipal de Ipiiales.

¡IPIALES, SOMOS TODOS!

Carrera 68-75 Palacio Municipal – Tel. 7733340 Ipiiales – Nariño

REPUBLICA DE COLOMBIA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
IPIALES SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

3) Que mediante oficio de fecha 12 de Febrero de 2009, el doctor RAUL ORTIZ MUÑOZ en su calidad de Gerente General de CEDENARS.A. E.S.P, delega en la Subgerente Comercial, doctora MIRIAM ESPERANZA NARVAEZ RODRIGUEZ, la facultad para participar en el proceso de contratación para la venta de energía, para cuyo efecto podrá suscribir las ofertas y demás documentos inherentes a la delegación conferida.

4) Que para garantizar la existencia de apropiación presupuestal para este contrato el concesionario ha constituido una fiduciaria para la administración y fuente de pago de los recursos entregados en concesión derivados del derecho económico sobre el impuesto de alumbrado público.

5) Que el Municipio de Ipiales requiere el suministro de energía eléctrica para la prestación del servicio de alumbrado público del sector urbano y rural del Municipio, incluida la facturación del servicio de alumbrado público.

6) Que por tratarse de un contrato de mayor cuantía, de acuerdo a los artículos 25 y 30 de la ley 80 de 1993, numeral 1 artículo 2 de la ley 1150 de 2007 y lo previsto al respecto por el decreto 2474 de 2008 y 2424 de 2006, se requiere de la obtención previa de varias ofertas.

7) Que aplicando el principio de la selección objetiva la Secretaría de Planeación realizó el proceso de licitación No. LP-004-2010 para escoger la mejor propuesta y contratar el objeto requerido.

8) La propuesta presentada por CEDENARS.AE.S.P., se ajusta a los requerimientos y necesidades establecidos en los pliegos de condiciones según calificación que dio el Comité de Evaluaciones mediante acta 066 de fecha 12 de Noviembre de 2010.

9) Que la Secretaría de Planeación mediante Resolución No. 543 de Noviembre 23 de 2010 de 2010 adjudicó el contrato a CEDENARS.AE.S.P.

El cual se regirá por las siguientes **CLAUSULAS:**

PRIMERA.- OBJETO: EL CONTRATISTA El suministro de energía eléctrica para el alumbrado público del sector urbano y rural del Municipio de Ipiales para una capacidad instalada de 518.25 KW a 220V por espacio de doce (12) hrs diarias, por un término comprendido entre la fecha de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2012 incluyendo la facturación del servicio de alumbrado público en el sector rural que incluye los centros poblados y cabeceras corregimentales las áreas urbanas y rurales y los corregimientos de Las Lajas, San Juan, Yaramal y la Victoria, al igual que las veredas de Chaguaipe, El Placer, Puente Viejo, El Rosal del Puente Viejo y veredas los Marcos del Municipio de Ipiales

SEGUNDA.-

OBLIGACIONES DE LAS PARTES: DEL CONTRATISTA: El contratista se obliga a para con la Secretaría de Planeación-

Municipio de Ipiales a: 1) Suministrar la energía necesaria para la óptima prestación del servicio de alumbrado público para los sectores urbano y rural del Municipio de Ipiales, según las condiciones, precios y demás especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones y en el contrato, por todo el término de duración del mismo. 2) Afectuar la facturación del servicio a los usuarios de su jurisdicción, conforme lo autoriza el artículo 9 de la Resolución 043

IPIALES. SOMOS TODOS!

Carrera 68-75 Palacio Municipal - Tel. 7733340 Ipiales - Nariño

REPUBLICA DE COLOMBIA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE IPIALES SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

de 1995 de la CREG, con el sistema de facturación que tiene según las condiciones técnicas y legales. 3) Entregar al Municipio la Cartera cuyo término sea mayor o igual a 90 días. 4) Comunicar al interventor cualquier situación que impida el normal cumplimiento del contrato o la suspensión, prórroga, cesión o terminación anormal del mismo. 5) Asumir los costos del contrato, impuestos, seguridad social, aportes para fiscales y demás gastos. 6) Las demás contempladas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993.

DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPIO DE IPIALES: La Secretaría se obliga para con el contratista a: 1) Cancelar el valor del contrato en el valor y forma establecidos en las cláusulas denominadas VALOR Y FORMA DE PAGO. 2) Las demás contenidas en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993 y en los pliegos de condiciones.

TERCERA.- VALOR: El valor de este contrato para efectos fiscales es por la suma de SEISCIENTOS OCHENTAY TRES MIL CINCUENTAY DOS MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS (683.052.412,00) Mcte. **PARAGRAFO.** El valor ofertado incluye los cargos del generador y comercializador incluyendo facturación y recuado. Así:

Oferta	FRANJA	HORAS	G+CMT\$/KWH
Diciembre de 2010	Sencilla	6:00p.m. a las 6:00a.m	160,80
Años 2011 y 2012	Sencilla	6:00p.m. a las 6:00a.m	158,03

CUARTA.- FORMA DE PAGO: El valor del contrato será pagado al contratista de la siguiente manera: El Municipio de Ipiales autorizará el pago del suministro de energía al sistema de alumbrado público, descontándose dicho monto del valor recaudado por concepto de impuesto de alumbrado público.

QUINTA.-

DURACION: El término de duración o plazo de ejecución del contrato será contado a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2012; para el evento en que se requiera la prórroga del contrato en todo caso será autorizada previamente por EL MUNICIPIO y el CONTRATISTA deberá extender las garantías o por el término equivalente a la duración de la prórroga.

SEXTA: SUSPENSIÓN.-

El presente contrato no podrá ser suspendido por ninguna de las partes, salvo por causas de fuerza mayor o caso fortuito verificadas por el interventor, en caso de que dichas causas impidan continuar con la ejecución del contrato. EL MUNICIPIO se reserva el derecho a terminar y liquidar el contrato unilateralmente de conformidad con los artículos 16, 17 y 18 de la Ley 80 de 1993.

SEPTIMA.- PRINCIPIOS: Este contrato se rige por los principios de transparencia, economía y responsabilidad establecidos en la Ley 80 de 1993 y de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa.

OCTAVA.- IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: Que para garantizar la existencia de apropiación presupuestal para este contrato el concesionario ha constituido una fiduciaria para la administración y fuente de pago de los recursos entregados en concesión derivados de los derechos económicos sobre el impuesto de alumbrado público.

IPIALES. SOMOS TODOS!

Carrera 68-75 Palacio Municipal - Tel. 7733340 Ipiales - Nariño

REPUBLICA DE COLOMBIA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
IPIALES SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

NOVENA.- CONTRATISTA INDEPENDIENTE: Entre El CONTRATISTA y LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES con ocasión del cumplimiento de este contrato, no se configura relación laboral alguna ni subordinación, de conformidad con el inciso 2 del artículo 32 de la ley 80 de 1993.

DECIMA.- GARANTÍA ÚNICA: EL CONTRATISTA se obliga a constituir a favor de LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia la Garantía única que ampare los siguientes riesgos:

CUMPLIMIENTO: equivalente al 10% del valor del contrato por una vigencia igual al término de duración y 4 meses más.

DECIMA PRIMERA.- MULTAS: En caso de mora o incumplimiento de cualquier de las obligaciones que en desarrollo de este contrato contrae El Contratista, el Municipio podrá imponerle multas sucesivas medianter resolución motivada, como sanciones pecuniarias equivalentes al 1% del valor contratado, las cuales sumadas entre sí no podrán exceder del 10% de dicho valor, salvo que dicho incumplimiento se deba a las causas de fuerza mayor o caso fortuito considerado como tal para el Código Civil. **PARAGRAFO:** Los valores correspondientes a multa y/o Cláusula Penal Pecuniaria se deducirán por parte de LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES, al Contratista de cualquier pago pendiente de cancelación.

DECIMA SEGUNDA.- CADUCIDAD: LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES podrá declarar la caducidad del contrato cuando se presenten algunos de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Contratista, que afecten de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, pudiendo ordenar la liquidación del contrato en el estado en que se encuentre el pago de los perjuicios. Para efectos de la resolución que declare la caducidad, las multas y cláusula penal pecuniaria prestan mérito ejecutivo sin perjuicio de los descuentos del saldo que a su favor tuviere el CONTRATISTA como primera medida. A los eventos se surtirá el procedimiento previsto en el Artículo 18 de la Ley 80 de 1993.

DECIMA TERCERA.- PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total, culpable y definitivo por parte del CONTRATISTA este pagará a LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES, a título de pena una suma equivalente al 10% del valor del contrato. La declaración de incumplimiento se hará mediante acto administrativo motivado y se surtirá conforme al Código Contencioso Administrativo.

DECIMA CUARTA.- TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO: LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES podrá terminar, modificar e interpretar unilateralmente el presente contrato, en los términos y condiciones contemplados en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993.

DECIMA QUINTA.- CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA no podrá ceder el contrato a persona natural o jurídica alguna sin el consentimiento previo y escrito del MUNICIPIO, el cual debe ser expreso. La cesión tendrá efecto siempre y cuando sea autorizada por LA SECRETARÍA DE

IPIALES. SOMOS TODOS!

Carrera 68-75 Palacio Municipal - Tel. 7733340 Ipiates - Nariño

REPUBLICA DE COLOMBIA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
IPIALES SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

PLANEACIÓN – MUNICIPIO DE IPIALES notificado en este aspecto; así mismo, se requiere la aprobación de la cesión de la Garantía o la aprobación de la modificación correspondiente o se otorgue una nueva.

DECIMASEXTA.-INTERVENTORIA: El Municipio de Ipiales ejercerá el Control y Vigilancia del cumplimiento del presente contrato por intermedio de un funcionario de la Alcaldía Municipal de Ipiales, el cual será designado mediante Acto Administrativo debidamente motivado, quien cumplirá con las siguientes obligaciones: **a)** Exigir el cumplimiento del Contrato en todas sus partes; **b)** Atender y resolver toda Consulta sobre posibles omisiones en los documentos del contrato; **c)** Estudiar, recomendar y decidir los cambios sustanciales que sean necesarios o convenientes y presentarlos a consideración del Municipio; **d)** Impartir directrices, recomendaciones u ordenes al contratista, siempre por escrito, sin que ello pueda interpretarse como subordinación y/o dependencia de este hacia aquel. **e)** Ejercer control y vigilancia en la ejecución del contrato y durante todo el término de duración. **f)** Verificar las características técnicas, calidad, buen funcionamiento del bien y/o servicios. **g)** Todas las demás que correspondan directamente al Interventoría observando los intereses del MUNICIPIO.

DECIMASEPTIMA.-INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no hallarse incurso en el régimen de inhabilidades e incompatibilidades consagradas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y sus Decretos reglamentarios.

DECIMO OCTAVA.-

PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN: El presente contrato requiere para su perfeccionamiento y ejecución: **a)** Firma del mismo por las partes contratantes, **b)** Constitución por parte del Contratista y aprobación por parte del Municipio de la Garantía única del Contrato, **c)** Pago por parte del Contratista de la publicación del contrato, Paz y Salvo Municipal, Estampilla Pro-Cultura y de todos los impuestos a que haya lugar, los cuales se entenderán surtidos con la presentación del recibo de cancelación ante la Secretaría de Hacienda Municipal. De todas formas, los gastos que demanden la legalización del presente contrato serán responsabilidad del CONTRATISTA asumirlos.

DECIMO NOVENA.-

LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: Terminado este contrato por vencimiento del plazo o ejecución del mismo debe ser liquidado en la forma y términos previstos en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

VIGESIMA.-DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales se entienden incorporados al presente contrato los siguientes documentos: **a)** **c)** Garantía Única de cumplimiento. **b)** Certificado de Antecedentes disciplinarios **c)** certificado de antecedentes penales, **d)** consulta de boletín de responsabilidad fiscal de la Contraloría General de la República. **e)** paz y salvo municipal. **f)** propuesta y carta de oferta de servicios presentada por el Contratista. **l)** Resolución de adjudicación y acta de notificación del contrato.

VIGESIMA PRIMERA.-CLAUSULA DE INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA mantendrá indemne al MUNICIPIO de toda reclamación, demanda, acciones legales o similares provenientes de terceros que tenga como causatoda acción u omisión del contratista, subcontratistas o proveedores a su cargo y que con ello ocasiona daños, lesiones y/o perjuicios materiales y/o morales en la

IPIALES. SOMOS TODOS!

Carrera 68-75 Palacio Municipal - Tel. 7733340 Ipiales - Nariño

REPUBLICA DE COLOMBIA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
IPIALES SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

integridad personal y/o patrimonial de los mencionados terceros durante la ejecución del contrato, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 4828 de 2008.

VIGESIMA SEGUNDA.- DOMICILIO CONTRACTUAL: Para la ejecución del presente contrato, las partes establecen como domicilio contractual la ciudad de Ipiales.

En constancia se firma en la ciudad de Ipiales, a los Veintiséis (26) días del mes de Noviembre del año dos mil diez (2010).

EL CONTRATANTE,

EL CONTRATISTA,

JAVIER DE LA CARRERA BRAVO
Secretario de Planeación

MIRIAM ESPERANZA NARVAEZ R.
Subgerente Comercial

IPIALES. SOMOS TODOS!

Carrera 68-75 Palacio Municipal - Tel. 7733340 Ipiales - Nariño