

REDISEÑO ORGANIZACIONAL
PARA LA EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

ANA LUCIA RIASCOS CAICEDO
EDISSON ALVEIRO MONTERO CASTILLO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO

2013

REDISEÑO ORGANIZACIONAL
PARA LA EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

ANA LUCIA RIASCOS CAICEDO
EDISSON ALVEIRO MONTERO CASTILLO

Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista
en Alta Gerencia

JOSÉ LUÍS BENAVIDES PASSOS
Mg. Administración
ASESOR

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2013

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“La Universidad de Nariño no se hace responsable por las opiniones o resultados obtenidos en el presente trabajo y para su publicación priman las normas sobre el derecho de autor”.

Acuerdo 1. Artículo 324. Octubre 11 de 1966. Emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Agosto 2013

DEDICATORIA

El presente y su justicia galardón del esfuerzo y sacrificio, a Dios por su misericordia, a Uriel Quintero por su perseverancia y decisión, a Marshall y Juan Manuel mi motivación.

Lucia Riascos

RESUMEN

Por lo anteriormente expuesto se observa la importancia de trabajar en el rediseño organizacional que ayude al líder a direccionar por buen camino los aspectos administrativos y gerenciales, a solventar los problemas en el funcionamiento organizacional que se han identificado por medio de un diagnóstico, que resalte los aspectos puntuales que se deben mejorar y que identificados se presente una solución por medio de una plataforma estratégica que ayude a conformar misión global, visión, objetivos y un buen diseño de una estructura organizacional, con políticas, principios y valores claros que lleven a la empresa a potencializar las oportunidades y fortalezas convirtiéndola en una organización sólida, competitiva y que tenga un crecimiento empresarial que cumpla las expectativas de sus gestores y satisfaga las necesidades de los clientes de una manera efectiva y que además se convierta en la empresa líder que amplíe sus fronteras y que contribuya al desarrollo de la región.

ABSTRACT

By the above shows the importance of working in organizational redesign to help the leader to address the right track administrative and managerial aspects, to solve the problems in organizational performance that have been identified by a diagnosis that highlights aspects that need improvement are identified and present a solution through a strategic platform to help shape global mission, vision, objectives and a good design of an organizational structure, policies, clear principles and values with the company to potentiate the opportunities and strengths making it a solid, competitive and have a business growth that meets the expectations of its managers and meeting customer needs effectively and also become the leader I expanded its borders and contribute to the development of the region.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
2. OBJETIVOS	22
2.1 OBJETIVO GENERAL	22
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
3. JUSTIFICACIÓN	23
4. MARCO DE REFERENCIA.....	25
4.1 MARCO TEÓRICO.	25
4.1.1 Diagnóstico empresarial.....	25
4.1.2 Diagnóstico estratégico:.....	25
4.1.3 El diseño organizacional	28
4.1.4 Configuración organizacional:.....	32
4.1.5 Teoría organizacional.....	34
4.1.6 Direccionamiento estratégico	34
4.1.7 Planeación estratégica:.....	35
4.1.8 Estructura funcional:	37
4.2 MARCO CONTEXTUAL.....	38

4.3	MARCO LEGAL.....	42
5.	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	44
5.1	Tipo de Investigación:	45
5.2	Método de Investigación:	45
5.3	Fuentes y Técnicas de Recolección de Información:	46
6.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	48
6.1	CRONOGRAMA.....	48
6.2	PRESUPUESTO.....	49
7.	DIAGNÓSTICO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL ACTUAL DE LA EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.	50
7.1	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI.	51
7.1.1	Definición de perspectivas y análisis de impacto.	51
7.1.1.1	Perspectiva administrativa.	51
7.1.1.2	Perspectiva gerencial.....	53
7.1.1.3	Perspectiva talento humano.....	53
7.1.1.4	Cuadro de matriz de evaluación de factores internos, mefi	55
7.1.1.5	Interpretación de resultados de matriz mefi:	56
7.2	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNO MEFE.	62
7.2.1	Definición de variables y análisis de impacto.....	62
7.2.1.1	Entorno del mercado.....	62
7.2.1.2	Entorno tecnológico:	63
7.2.1.3	Entorno social.	64
7.2.1.4	Entorno económico.	65

7.2.1.5	Entorno geográfico.....	65
7.2.1.6	Entorno competitivo	66
7.2.1.7	Cuadro matriz de evaluación de factores externos mefe	67
7.2.1.8	Interpretación de resultados de matriz mefe:	67
7.3	MATRIZ DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS.	72
7.3.1	ESTRATEGIAS	75
7.3.2	PLAN DE ACCIÓN.....	77
8.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	81
8.1	MISIÓN	81
8.2	VISIÓN.....	81
8.3	OBJETIVOS CORPORATIVOS	81
8.4	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	82
8.5	VALORES	83
8.6	METAS.....	84
8.7	POLÍTICAS EMPRESARIALES	85
8.8	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.	86
9.	DISEÑO ORGANIZACIONAL.	88
9.1	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	89
9.2	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS.	90
9.2.1	Reglamento interno de trabajo	90
9.2.2	Manuales de funciones:	90
9.2.3	Organigrama	90

9.3	ASPECTOS ORGANIZACIONALES.....	94
9.3.1	Conformación de las áreas:	94
9.3.2	Proceso organizativo propuesto:.....	95
10.	ESTRUCTURACIÓN DE MANUALES.	100
10.1	MANUALES DE FUNCIONES	100
11.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	125
	CONCLUSIONES	147
	RECOMENDACIONES	151
	BIBLIOGRAFÍA.	153
	ANEXOS.....	155

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1. Cronograma del Proyecto.	48
Cuadro N° 2. Presupuesto del Proyecto.	49
Cuadro N° 3. Matriz de Evaluación de Factores Internos, MEFI.....	55
Cuadro N° 4. Matriz de Evaluación de Factores Externos.	67
Cuadro N° 5. Matriz DOFA.	72
Cuadro N° 6. Plan de Acción de Estrategias	77
Cuadro No. 7 Desarrollo del proceso.....	142

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Institucional.	89
Figura 2. Procesos Operativos.....	128
Figura 3. Diagrama de Procesos.	130

INTRODUCCIÓN

La gerencia de la empresa *SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.* hasta hoy maneja sobre el día a día la operatividad y solución de su diario operacional, sin la implementación de las herramientas y procesos administrativos pertinentes como la planeación y ejecución de procesos que se manejan interna y externamente en las diferentes organizaciones, con lo cual existen actualmente vacíos y falta de planteamientos claros entre sus colaboradores sobre los logros a alcanzar y sobre el rumbo que debe tener la empresa para ser exitosa.

La carencia de herramientas gerenciales para regular y evaluar los procesos que se manejan en la organización genera desorden que impide el direccionamiento de la misma y la limita ante el desarrollo acorde a sus potencialidades. Como se trata de una empresa prestadora de servicios se reconoce que una de sus falencias más significativas es la falta de direccionamiento y capacitación del área de servicio al cliente, encargada directamente del manejo de venta y postventa, esta problemática se presenta por la falta de planificación y de modelos estratégicos que demanden los aspectos integrales de una de las áreas más importantes, siendo esta misma la que está en contacto directo con los clientes y se encarga de la fidelización, conservación e imagen de la empresa ante ellos.

Se determina que se carece actualmente de los perfiles pertinentes para cada cargo, lo cual debería estar en manos del área de talento humano y su gestión para evitar la labor de desgaste que implica contratar a personal no calificado que resulte de una no muy buena selección del personal, actualmente no se profundiza en el conocimiento de cada área, en su importancia, sus funciones, sus responsabilidades lo que se desencadena en que no se desarrollan todas las competencias laborales del personal, la no elección del funcionario apropiado para cada tarea ejecutada en la empresa ya sea por carencia de aptitudes o

experiencia acarrear pérdidas por defraudaciones, pérdida de clientes por mala atención e incremento en los costos por concepto de prestación de servicios, por improproductividades aparte de poder llegar a generar problemas internos con el resto del personal al frenar la operatividad normal.

Los deficientes canales de comunicación entre las dependencias están afectando a la organización además de no reconocerse la jerarquía y los conductos regulares que permita ser instrumento para realizar análisis estructurales y representa las particularidades esenciales de la organización; la documentación de manuales de procedimiento que se generan en el hacer de la empresa aún no ha sido diseñado para regular y evaluar las labores y ejecuciones en tiempos y momentos, esto limita su funcionamiento y no permite analizar el desarrollo y progreso o resolución de conflictos operacionales, cuellos de botella, etc. La necesidad de rediseñar administrativamente la organización con miras a mejorar y potencializar el crecimiento empresarial, se plantea para cumplir con la misión y visión propuestas. En principio se ha analizado la empresa estructural y administrativamente, reconociendo sus habilidades y fortalezas para enfrentar el entorno y a la competencia, contempla además la falta de algunos aspectos operacionales que actualmente limitan su nivel competitivo.

En el siguiente documento se plantea un rediseño organizacional con una serie de estrategias, lineamientos, y alternativas encaminados a subsanar los problemas administrativos, operacionales y funcionales que aquejan actualmente a la empresa, buscando mejorar la operatividad, establecer procedimientos claros y políticas de direccionamiento que conlleven a mejorar el funcionamiento de la empresa desde las perspectivas gerenciales, además de aprovechar las potencialidades que ofrece el entorno proyectándola a un crecimiento y desarrollo más sustancial.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa *Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.* tiene funcionamiento desde el 25 de mayo de 2007 con sede en San Juan de Pasto, presenta como actividad principal el servicio de rastreo satelital, mediante el cual ofrece seguridad y tranquilidad a sus usuarios, con la fabricación, ensamble, instalación, reparación y asistencia técnica en sistemas de información y comunicaciones para la vigilancia permanente de vehículos, especialmente de carga y bienes móviles en general¹.

Su funcionamiento se basa en la programación de los equipos electrónicos satelitales bajo el *software OPTIMIZER* sobre la plataforma virtual "*www.rastreosatelitalsv.com*", con productos como: equipos electrónicos con sistema de posicionamiento global de alta tecnología, aplicativos para teléfonos móviles Black Berry, unidades portátiles camuflables para el rastreo de mercancía u objetos de gran valor; estos equipos se comercializan y se presta el servicio de acceso a la plataforma para el rastreo y administración remota de móviles dando solución al transportador en cuanto a seguridad y logística de la operación de su flota vehicular.

La gerencia presenta falencias en la falta de políticas claras encaminadas al éxito y finalidad del ejercicio de la organización, situación que se presenta hoy debido a que dichas políticas no se han definido, se reconocen pero de manera informal dejando sin definir sus particularidades ante los colaboradores porque no sean socializado y trabajado en equipo. La causa aparente es que en un comienzo no

¹ Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. (2007). Certificado de existencia y representación Cámara de comercio Pasto, matrícula mercantil N°113152. Pasto.

se visionó a la empresa como organización compleja; actualmente esto afecta a la misma ya que es difícil trazar un mismo horizonte desde los diferentes pensamientos y dependencias, tomando como referencia la necesidad de que las áreas comercial, administrativa y operativa deben mantener comunicación estrecha para puntualizar sus competencias, metas y lineamientos en vía de un mismo fin, todo esto para optimizar procesos y contar con certificaciones de calidad en un futuro.

El débil desempeño del área de servicio al cliente se presenta por falta de estructuración y planificación de sus funciones, de falta de estrategias de venta y manejo de cliente, su causa radica en que se ha desconocido a esta área como la más importante y vital dentro de la organización, desfavoreciendo la competitividad y su posible declinación pues el mercado actual exige calidad, agilidad y eficiencia en el servicio.

En principio no se evidenció los inconvenientes de manejar procesos más complejos y se optó por seleccionar personal informalmente, es necesario crear el área de talento humano y su gestión para corregir la selección de personal no calificado y por ende las capacitaciones infructuosas que no propician el desarrollo de competencias y aptitudes. Igualmente los canales de comunicación deben ser corregidos para que no sigan afectando el flujo de información entre las distintas dependencias, el reconocimiento de las jerarquías para conocer los conductos regulares y mantener la agilidad en la comunicación, la toma de decisiones internas para su análisis estructural y la representación de las particularidades esenciales de la organización.

Dentro de la operatividad de la empresa se evidencia la falta de la definición de las funciones para cada uno de sus colaboradores, la documentación de los distintos procedimientos que se generan en el hacer de la empresa, esto se presenta porque no se ha diseñado y documentado el manual de funciones y manual de procedimientos que identifique y regule el desarrollo de las tareas, sus tiempos de ejecución y su evaluación en desempeño, para así lograr el buen funcionamiento y desarrollo de la organización.

Desde la administración se delegan funciones y responsabilidades que aunque han mantenido un orden y gestión dentro de la organización generan confusión y en ocasiones pérdida de tiempo y oportunidades que limitan el progreso y desarrollo de la empresa, originando la necesidad de rediseñarla administrativamente con los objetivos de cumplir la misión y visión propuestas.

Al hacer una observación directa se evidencia como se encuentra estructural y administrativamente, reconociendo sus debilidades, fortalezas para enfrentar el medio externo y la competencia, contempla además la falta de algunos aspectos operacionales que actualmente limitan su nivel competitivo; de continuar la empresa operando de igual manera se pronostica que llegará un punto donde no se a sostenible económicamente y además no tendría herramientas de competitividad que la llevarían a su extinción².

En el presente documento se plantea el Rediseño Organizacional con una serie de estrategias, lineamientos y alternativas encaminadas a subsanar los problemas administrativos, operacionales y funcionales de la empresa, buscando mejorar su operatividad, establecer procedimientos claros y políticas de direccionamiento que conlleven a mejorar el funcionamiento de la empresa desde las perspectivas

² Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, (2013). Documentos Administrativos. Pasto.

gerenciales, además de aprovechar las potencialidades que ofrece el entorno y en base a ellas proyectar la empresa a un crecimiento y desarrollo de acuerdo con las expectativas de sus gestores.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

La gerencia de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. ha manejado la organización de manera empírica, operando en el día a día, desconociendo los procesos administrativos con los cuales se deben manejar las organizaciones a nivel interno lo que ha conllevado en muchas ocasiones a la pérdida de dinero, de oportunidades y tiempo, actualmente debido a su crecimiento comercial se ve en la necesidad de plantear estrategias, diseñar e implementar procesos que mejoren la operatividad y su proyección, la gerencia además reconoce hoy en día en ella una organización más compleja que requiere especial atención en sus diferentes áreas, especialmente en el área de servicio al cliente como motor impulsador del crecimiento empresarial.

Se manifiesta el desconocimiento de las herramientas existentes para la toma de decisiones y funcionamiento interno y externo de la organización, por parte del área administrativa y en reflejo de todas sus dependencias.

En el desarrollo de este proyecto y como campo de estudio la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S hemos realizado un diagnóstico actual interno y externo que evidencia su realidad en cuanto a sus debilidades y fortalezas que nos lleven a determinar puntos cruciales para una operatividad conveniente, buscando un mejoramiento de la eficiencia empresarial, partiendo del análisis de los métodos practicados en el desarrollo, en cuanto a la ordenación y ejecución de las actividades y operaciones, consistente en las actividades de planeación,

organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados.

Dentro de una concepción relativa se realizan las diversas actividades que se ejecutan en la empresa de manera racional, mediante la aplicación de métodos como: la matriz de evaluación de factores internos, el diagnóstico externo poma/mefe, la matriz de evaluación de factores externos, el entorno competitivo, la matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas – DOFA y el redireccionamiento estratégico, con el fin de establecer así sus características y procesos, que conduzcan a formular conclusiones que permitan mejorar la eficiencia, rentabilidad y operatividad de la empresa y de quienes accionan dentro de ella; formulando la coordinación de los departamentos para evitar un funcionamiento desarticulado y así lograr una armonía empresarial que implica la disminución del despilfarro, de la rentabilidad y de la ineficiencia laboral”³.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo formular el rediseño organizacional de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

- ✓ ¿Cuál es la situación administrativa y gerencial actual de la Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS?

- ✓ ¿Cómo influyen en el desarrollo de la empresa las áreas que necesitan replantearse o estructurarse?

³ Ibíd.

- ✓ ¿De qué manera influyen en la toma de decisiones y en la operatividad las políticas que se manejan actualmente en la empresa?
- ✓ ¿Cómo influye la falta de políticas claras en los procesos administrativos y funcionales?
- ✓ ¿De qué modo la plataforma estratégica influiría en la competitividad de la empresa?
- ✓ ¿El reconocimiento de jerarquía organizacional como optimizarían los procesos de funcionalidad en la empresa?
- ✓ ¿Cómo los canales de información inapropiados inciden en el proceso de decisiones de la empresa?
- ✓ ¿Cómo ha influenciado la falta de manuales de funciones y estudio de perfiles en el desarrollo de competencias y aptitudes entre los colaboradores?
- ✓ ¿Al no contar con manuales de funciones, cuál ha sido el resultado del desempeño laboral hasta hoy?
- ✓ ¿Se identifican las políticas fundamentales de la empresa como base?
- ✓ ¿Qué consecuencias produce la falta de procedimientos en la empresa?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir un Rediseño Organizacional para la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ **Objetivo 1.** Realizar un diagnóstico de la situación actual de la estructura organizacional de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.
- ✓ **Objetivo 2.** Diseñar una plataforma estratégica que permita mejorar los procesos administrativos y funcionales, para dar cumplimiento a la filosofía y los principios de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.
- ✓ **Objetivo 3.** Diseñar un organigrama con los aspectos administrativos fundamentales de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.
- ✓ **Objetivo 4.** Crear el manual de funciones y manual de procedimientos para el personal de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.

3. JUSTIFICACIÓN

El proceso administrativo de la Empresa *SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.* se ha desarrollado a través del tiempo de manera empírica con un direccionamiento no planificado, con operaciones día a día, desconociendo de manera metódica los procesos administrativos, operativos, técnicos y gerenciales que se manejan internamente y externamente en una organización; actualmente la empresa ha tratado de mejorar algunos aspectos, como la selección del personal, atención al cliente y mercadeo, por medio de capacitaciones que se han llevado a cabo con el personal adscrito a la empresa pero el cual se ha cambiado repetitivamente por la falencia del perfil deseado, aclarando que no se encuentra definido específicamente, perdiendo el trabajo de las capacitaciones realizadas, esto se presenta por la carencia de procesos de planificación y lineamientos establecidos por medio de manuales técnicos que ayuden a mejorar en calidad los procesos laborales y los perfiles del personal de la empresa; si los procesos continúan de igual forma como se han adelantado hasta la actualidad, seguramente con el pasar del tiempo se perderán oportunidades de grandes negocios, se limitará el crecimiento empresarial y posiblemente se lleva a la empresa al fracaso, más aun con el desarrollo y avances tecnológicos de la actualidad y que cada vez son más conocidos e implementados, la competencia en el campo de la vigilancia satelital se ampliará, hoy en día ya encontramos vehículos dotados de sistemas satelitales de fábrica, con GPS de alta tecnología y la tendencia es a que en el futuro todas las marcas y referencias comerciales de vehículos presenten este avance, por ello será necesario ampliar las expectativas de las necesidades en vigilancia satelital, ampliar coberturas y mejorar la calidad del servicio al cliente, sumado a un buen manejo gerencial de la empresa, porque se avizora la expansión en este campo y el incremento de la competencia; es por ello que si la empresa continúa en el actual camino se verá abocada por la crisis,

se limitará en competencias empresariales y se verá comprometido el desarrollo, crecimiento e integridad de la misma.

Por lo anteriormente expuesto se observa la importancia de trabajar en el rediseño organizacional que ayude al líder a direccionar por buen camino los aspectos administrativos y gerenciales, a solventar los problemas en el funcionamiento organizacional que se han identificado por medio de un diagnóstico, que resalte los aspectos puntuales que se deben mejorar y que identificados se presente una solución por medio de una plataforma estratégica que ayude a conformar misión global, visión, objetivos y un buen diseño de una estructura organizacional, con políticas, principios y valores claros que lleven a la empresa a potencializar las oportunidades y fortalezas convirtiéndola en una organización sólida, competitiva y que tenga un crecimiento empresarial que cumpla las expectativas de sus gestores y satisfaga las necesidades de los clientes de una manera efectiva y que además se convierta en la empresa líder que amplié sus fronteras y que contribuya al desarrollo de la región.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO.

4.1.1 Diagnóstico empresarial. El diagnóstico empresarial es una herramienta de gran utilidad para conocer la situación actual de la organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. Es un proceso de varios estudios realizados en la empresa que nos permite identificar y conocer una serie de debilidades o amenazas para plantear un esquema estratégico de acción que oriente el porvenir de la organización, “el diagnóstico estratégico inicia con la identificación de la cultura organizacional y su concordancia con los principios corporativos; desde el punto de vista estratégico la cultura organizacional es un factor clave de éxito y la aplicación de las estrategias gerenciales deben tener en cuenta los conceptos culturales que las facilitan u obstaculizan y diseñarlas en forma apropiadas para aprovechar o inducir los cambios culturales que la requieran. Por ello deben ser el punto de partida del diagnóstico empresarial”⁴.

4.1.2 Diagnóstico estratégico. “Se refiere a las tareas del diagnóstico calculado a partir de la orientación básica de la empresa, es decir, su misión y objetivos. Este diagnóstico comprende dos niveles de análisis: uno externo y uno interno, en el que se sondean, en ambos casos, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la empresa y su entorno competitivo”⁵.

Para determinar un diagnóstico se debe establecer que es una de las primeras tareas para determinar las estrategias, el diagnóstico se obtiene mediante la aplicación de diferentes técnicas, contando con la información primaria y

⁴. SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica, Tercera Edición, (p 37 – 39). Bogotá: Universidad de los Andes, 2003.

⁵ MINTZBERG Henry. Diseño de Organizaciones Eficientes. El Ateneo, Buenos Aires: s.n. 1991.

secundaria necesaria y suficiente para poder determinar la problemática a tener en cuenta y que se pretende resolver determinando el estado actual de la organización y el estado futuro que se espera con la aplicación de la estrategia, de esta manera se define un punto de inicio para el diseño de la estrategia y las acciones a tomar para las dificultades que resultan del diagnóstico.

“El direccionamiento estratégico servirá de marco de referencia para el análisis de la situación actual de la compañía, tanto internamente como frente a su entorno. Es responder a las preguntas: ¿Dónde estábamos?; ¿Dónde estamos hoy? Por lo tanto incluye la auditoria del entorno, de la competencia, de la cultura corporativa y de las fortalezas y debilidades internas”⁶

- **Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI:** es un instrumento para formular estrategias, resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de una organización, además ofrece una base para identificar y evaluar la relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz MEFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico, no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente, es bastante más importante a fondo los factores incluidos que las cifras reales. La matriz MEFI.

- **Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE:** es una aplicación que se utiliza en forma de matriz, la cual sirve para evaluar los factores del entorno que influyen y/o afectan directa o indirectamente en la organización, permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva, “en el desarrollo de una estrategia, el medio se refiere a los factores

⁶ SERNA, Op. Cit.,

que están fuera de la organización. Ello incluye las fuerzas, los eventos y tendencias con los cuales la organización interactúa, generalmente las fuerzas del medio se consideran fijas o dadas, no obstante están pueden ser influidas por la estrategia que se elija y tener un profundo impacto en la organización y en su éxito potencial. De esta manera es necesario identificar las fuerzas importantes del medio, evaluarlas y hacerles seguimiento con el fin de que la dirección estratégica de la organización pueda tomar un curso de acción efectiva”⁷.

- **Matriz DOFA:** es una herramienta orientada para determinar el estado actual de la empresa, tomado como un diagnóstico estratégico para construir estrategias que permitan a la organización ser competitiva, en los aspectos que involucran a la matriz DOFA, que son: “fortalezas: son las actividades y atributos internos de la organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución; debilidades; atributos o actividades internas de la organización que inhiben o dificultan el éxito de la empresa; oportunidades: son los eventos, hechos, o tendencias en el entorno de la organización que podría facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovecha en forma oportuna y adecuada; amenazas: son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo. Para la evaluación del clima organizacional interno y del entorno, es indispensable obtener y procesar la información sobre el entorno, para identificar las oportunidades y amenazas, así como las condiciones, fortalezas y debilidades internas de la organización. El análisis de oportunidades y amenazas nos conduce al análisis DOFA, el cual permitirá a la organización definir estrategias para aprovechar sus fortalezas, revisar y prevenir el efecto de sus debilidades, anticiparse y prepararse para

⁷ Ibíd.

aprovechar las oportunidades y prevenir oportunamente el efecto de las amenazas”⁸.

4.1.3 El diseño organizacional. Como el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes áreas, logra la coordinación efectiva entre ellas, de esta manera se realiza un esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos y al cumplimiento de metas, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

Tomando como base los principios organizacionales que “son el conjunto de principios, creencias y valores que guían e inspiran la vida de una organización o área. Definen lo que es importante para una organización, son el soporte de la cultura organizacional, su axiología corporativa. Son la definición de la filosofía empresarial”⁹ En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos que la componen afecta y genera cambios en los demás componentes, en las relaciones entre los mismos y en la conducta general de la organización¹⁰.

A través del Diseño y la estructura de la organización como proceso, los gerentes toman las decisiones para poner en práctica en la organización, tarea que se designa a los miembros de la misma, se busca el logro de un adecuado grado de eficiencia y eficacia en la organización en dos sentidos interna y externamente, integrando los mecanismos y herramientas estratégicas, resultantes de un diagnóstico estratégico de múltiples factores, acoplados para obtener un óptimo desempeño, además para lograr posicionar la empresa en el mercado, con el objetivo de ser altamente competitivos y con una proyección hacia el futuro.

⁸ Ibíd.

⁹ Ibíd.

¹⁰ MINTZBERG, Op. Cit.,

La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, en este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos. Una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

“La función principal de los gerentes es la de tomar decisiones, este debe estar totalmente familiarizado con el entorno en el que desenvuelve, El gerente, debe anticiparse a los cambios y aceptar de forma positiva cada cambio que se le presenta, también visualizarlos y percibirlos como una oportunidad y un reto”¹¹. como la sucesión del mando, la evolución estratégica hacia un entorno más competitivo como es nuestro caso en donde el orden jerárquico e incluso algunos de los procesos y funciones serán transformados, con miras de generar cambios importantes para los objetivos propuestos y/o reformados: cambios importantes en la propiedad a través de capitalizaciones o inversiones de terceros para generar capital que fomente el crecimiento, según las estadísticas mundiales, menos del 13% de estas empresas sobrevive a la tercera generación, por esta razón es crítico que todas las generaciones involucradas en una empresa familiar entiendan como se manejan las empresas exitosas en este campo y se preparen con herramientas particulares que deben asemejar a las necesidades de su empresa, ajustar toda una organización y sus operaciones para acoplarse a un nuevo enfoque de planificación y a flujos de trabajo sistematizados, los que requieren de procesos estratégicos bien previstos, además de estudiados métodos de implantación. En este propósito es vital contar con instrumentos metodológicos claros y funcionales, capaces de involucrar a todos los actores que puedan y

¹¹ Gerencia-Integral (Consulta: 19 marzo de 2013). [Http://es.scribd.com/doc/913898](http://es.scribd.com/doc/913898). Organización en la Administración de Empresas. (2 de abril de 2013). [http://www.elprisma.com/apuntes/administración de empresas](http://www.elprisma.com/apuntes/administración%20de%20empresas).

deban participar en el rediseño organizacional, que además ofrezcan la posibilidad de interactuar con todos los niveles de la organización.

Los modelos empresariales han demostrado ser una herramienta metodológica eficaz en el rediseño organizacional y la automatización de gestiones comerciales. El fin principal, es situar el problema a tratar dentro de un conjunto de conocimientos administrativos y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en la investigación de campo, que permita orientar la búsqueda de soluciones.

Efectuar una serie de actividades coordinadas, de tal forma, que el conjunto de las mismas, actúen como una sola, para lograr un propósito común, estableciendo por parte de la administración una estructura para que el recurso humano, conozca las actividades que debe de ejecutar. La estructura debe de garantizar la asignación de todas las tareas necesarias, para el cumplimiento de las metas, visión, misión y objetivos establecidos por la empresa, esta etapa del proceso administrativo, se basa en la obtención de la eficiencia, que solo es posible, a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos con los que la empresa cuenta; por lo que se entrelazan todas las actividades que se deben desarrollar y asignar quién debe de ejecutarlas, además, ayuda a la administración a que se cumplan las funciones administrativas, tales como: planear, ejecutar y controlar.

El Diseño Organizacional es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr un objetivo. Visto como “Un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia; El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos, hacia el

interior de su organización”¹². El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.

Siendo el diseño organizacional un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización. En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes, afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de la organización.

A través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización, en nuestro caso se reconoce el ejemplo de varias microempresas que iniciaron con una administración empírica y tuvieron un rediseño organizacional, permitiendo alcanzar los objetivos de una manera ordenada y sistemática para la eficiente utilización de todos sus recursos. El rediseño organizacional suministra métodos, para poder desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo esfuerzo, evita la ineficiencia en cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, ayuda a incrementar la productividad y reducir costos y elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

¹² MINTZBERG, Op. Cit.,

Es importante que el tipo de organización para la empresa sea lo más sencilla posible, que se adapte con facilidad a las necesidades de la misma, para garantizar su efectividad. La estructura organizacional deberá ser práctica desde el punto de vista de procesos y costos; El concepto de organización, se plantea como un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía, con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes de un grupo de personas.

“por lo tanto los conceptos de diseño organizacional analizados en este libro, como el establecimiento de metas y la medición de la efectividad, el manejo de la incertidumbre del entorno, la implementación de mecanismos efectivos de control, la satisfacción de participantes múltiples, y el manejo de cuestiones de poder y conflicto, son aplicables a las organizaciones grandes y pequeñas, estos conceptos y teorías han sido adaptados y revisados conforme ha sido necesario para adecuarse a necesidades y problemas únicos”¹³

4.1.4 Configuración organizacional. En lo que respecta a la configuración organizacional, se observa que las diferentes partes de la organización, están diseñadas para llevar a cabo las funciones clave del subsistema, Henry Mintzberg propuso un modelo que afirma que toda organización consta de 5 partes estas partes pueden variar en cuanto al tamaño e importancia según el entorno organizacional, la tecnología y otros factores.

“Centro técnico: compuesto por las personas quienes realizan el trabajo básico de la organización, desempeña la función de producción del subsistema y en realidad genera la salida de productos y servicios de la organización.

¹³ DAFT Richard L. Teoría y Diseño Organizacional. D. R. Lengage Learning Editores, S. A. 2007.

Soporte técnico: ayuda a la organización a adaptarse al entorno, los empleados encargados del soporte técnico, como los ingenieros e investigadores, buscan en el entorno problemas, oportunidades y desarrollos tecnológicos, el soporte técnico es responsable de la creación de innovaciones en el centro técnico, al tiempo en que ayuda a la organización a cambiar y adaptarse.

Soporte administrativo: la función de soporte administrativo es responsable de que la operación marche sin dificultades y del mantenimiento de la organización, incluyendo el de sus elementos humanos y físicos, comprende las actividades de recursos como el reclutamiento y la contratación de personal, el establecimiento de compensaciones y prestaciones y la capacitación y desarrollo de los empleados, así como actividades de mantenimiento como la limpieza de los edificios y servicios de reparación de las maquinas.

Dirección: es un subsistema distinto, responsable de dirigir y coordinar las diferentes partes de la organización. La dirección proporciona guía, estrategia, metas y políticas para la organización total o divisiones importantes; los mandos medios gerenciales son responsables de la implementación y coordinación en el nivel departamental. En las organizaciones tradicionales, los gerentes de rango medio son responsables de intervenir entre la alta dirección y el centro técnico, con acciones como la implementación de reglas y la transmisión de información en toda la jerarquía organizacional.

En las organizaciones reales, las cinco partes están interrelacionadas y muchas veces desempeñan más de una función de otros subsistemas, por ejemplo, los directores coordinan y dirigen las demás partes del sistema, pero quizá también están implicados en el soporte técnico y administrativo”¹⁴.

¹⁴ MINTZBERG , Op. Cit.,

Todas las partes que se articulan en el interior de la organización se observa como una visión de los sistemas pertenecientes a la misma de las actividades dinámicas existentes en el interior y proyectadas hacia el exterior; el siguiente paso para entender a las organizaciones es observar las dimensiones y describir las características específicas del diseño organizacional, estas dimensiones describen a las organizaciones de la misma forma en que los rasgos físicos y de la personalidad describen a la gente; las dimensiones organizacionales se pueden dividir en dos tipos: estructural y contextual.

Las dimensiones estructurales proporcionan las etiquetas para describir las características internas de una organización, crean una base para medir y comparar organizaciones.

Las dimensiones contextuales describen las características de la organización global, como su tamaño, tecnología, entorno y metas, estas dimensiones detallan el escenario organizacional que influye y moldea a las dimensiones estructurales.

4.1.5 Teoría organizacional: se describe como un conjunto de datos; es una forma de concebir a las organizaciones, la teoría organizacional es una forma de ver y analizar las organizaciones con más precisión y mayor profundidad de lo que cualquier otra persona podría hacerlo, la forma de ver y pensar en las organizaciones está basada en patrones y regularidades en el diseño y comportamiento organizacional¹⁵.

4.1.6 Direccionamiento estratégico: “las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia dónde van, es

¹⁵ DAFT, Op. Cit.,

decir, haber definido su direccionamiento estratégico”¹⁶, el cual está compuesto por principios corporativos como lo son la visión y la misión.

- **Principios Corporativos:** son el conjunto de valores, creencias, valores, normas que regulan la vida de una organización. Estos definen aspectos importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos. Por tanto, constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional.
- **Misión:** es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, productos, mercados y talento humano que soporta el logro de estos propósitos
- **Visión:** es el conjunto de ideas generales algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de los que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la compañía, debe ser amplia e inspiradora, conocida por todos los que integran el equipo gerencial a su alrededor. Requiere líderes para su definición y para su cabal realización, la visión señala el rumbo, da dirección; es la cadena o el lazo que une, en las empresas, el presente con el futuro.

4.1.7 Planeación estratégica. “La planeación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa con el fin de evaluar la situación presente en la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”¹⁷.

¹⁶ SERNA Humberto, Gerencia Estratégica, Tercera Edición, (p 37 – 39). Universidad de los Andes. 2003.

¹⁷ RODRÍGUEZ, J. Cómo Aplicar la Planificación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa. México: Thompson. 2005.

El proceso consiste fundamentalmente en responder las siguientes preguntas: ¿Cuál es el negocio?, ¿Cuáles son las características del entorno y la competencia?, ¿dónde están las competencias organizacionales?, ¿a dónde se quiere llegar?, ¿cómo llegar?, ¿cómo medir que se estén logrando metas y objetivos?

La planeación estratégica así entendida tiene seis componentes fundamentales: los estrategias, el direccionamiento, el diagnóstico, las opciones, la formulación estratégica y la auditoría estratégica”¹⁸.

La planeación Estratégica supone la necesidad de anticipar el futuro, anticipar los riesgos, los beneficios, las oportunidades, las falencias, para con base a ellos fijar un plan para actuar en función de lo previsto y así aprovechar al máximo las oportunidades detectadas y evitar los riesgos, o por lo menos mitigar sus consecuencias.

Es por lo anterior que la planeación estratégica es una herramienta imprescindible para la empresa, es necesario trazar objetivos, planes, estrategias que al final nos llevarán a conseguir lo que se pretende. La planeación estratégica es válida y necesaria en cualquier campo.

Por último, aclarar que la planeación estratégica sólo la puede realizar cada empresa que conoce profundamente su estructura, su cultura, sus capacidades, sus debilidades, sus ambiciones, objetivos y su visión, puesto que cada empresa es un caso particular, un mundo aparte que requiere de planes y estrategias específicas. Es importante tener presente que en la planeación estratégica nada

¹⁸ SERNA, Gerencia Estratégica, Op Cit.,

es generalizable. Nada se puede copiar e implementar sin antes hacer un estudio y adaptación acorde al medio en que se requiere implementar¹⁹.

4.1.8 Estructura funcional. Es aquella en la cual la división del trabajo se hace agrupando especialistas que realizan un trabajo semejante, permite una división del trabajo clara, el desarrollo de especialistas que hablan en un mismo idioma y garantizan una eficaz relación del mismo; permite multiplicar y mejorar el uso de los recursos de una organización compleja en diversidad de unidades, mostrando homogeneidad de políticas en toda la organización y cierta flexibilidad para ampliar o reducir su tamaño sin que pierdan sus mejores recursos.

Características de la organización funcional:

- Autoridad funcional o dividida es una autoridad que se sustenta en el conocimiento.
- Ningún superior tiene autoridad total sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa.
- Línea directa de comunicación. Directa y sin intermediarios, busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.
- Descentralización de las decisiones. Las decisiones se delegan a los órganos cargos especializados.
- Énfasis en la especialización. Especialización de todos los órganos a cargo²⁰.

¹⁹ Planeación Estratégica. (Recuperado, 12 abril 2013). <http://www.gerencie.com/planeacion-estrategica.html>.

²⁰ Estructura funcional, recuperado el (2013 abril 10), en <http://es.wikipedia.org/wiki/>

4.2 MARCO CONTEXTUAL.

Tomando en contexto La empresa *Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.*, fue fundada el 25 de mayo de 2007, teniendo como sede principal la ciudad de San Juan de Pasto, observando la necesidad de la comunidad de proteger sus bienes móviles, reconociendo la inseguridad que se presenta y el robo de vehículos particulares, de carga y principalmente las mercancías de gran valor transportadas por dichos vehículos, soportado en ello presenta su actividad principal el servicio de rastreo satelital, como alternativa para brindar seguridad y tranquilidad a sus usuarios en relación de sus vehículos y mercancías, mediante la implementación, fabricación, ensamble, instalación, reparación y asistencia técnica en sistemas de información y comunicaciones para la vigilancia permanente de vehículos, especialmente de carga y bienes móviles en general. La base principal de su funcionamiento es una plataforma virtual con acceso mediante la aplicación de internet, en la cual se programan los equipos electrónicos satelitales bajo el *software OPTIMIZER* utilizando el avance tecnológico en sistemas de posicionamiento global GPS de alta tecnología, posición que se puede verificar en tiempo real mediante aplicativos para teléfonos móviles Black Berry, innovando la administración virtual y remota de los bienes móviles dando solución al transportador en cuanto a seguridad y logística de la operación de su flota vehicular y de mercancías.

La empresa se desarrolló empíricamente y en un comienzo no se visionó a la empresa como organización y sin determinar dependencias para cada labor, manejando día a día la parte comercial, administrativa y operativa sin determinar sus competencias, no se planteó metas y lineamientos en vía de un mismo fin; de esta forma viene operando por un periodo de seis años siempre buscando mejorar en todos los aspectos, buscando establecer relaciones de confianza a largo plazo, ofreciendo todos los recursos necesarios para la prestación de un excelente

servicio. “En *SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.* cuenta actualmente con más de 1000 usuarios con un servicio basado en respaldo, garantía, y credibilidad generando confianza entre sus clientes, algunos de ellos importantes empresas regionales como: Centrales Eléctricas de Nariño s.a. Electromillonaria, Patrimonio Autónomo Concesión Rumichaca, Transcomerinter Ltda., Transdepet y Carga LTDA, Pollos al día SAS, José Ávila Díaz & CIA LTDA, Transportadores de Ipiales SA, Rodar LTDA, Servicismol, El Placer LTDA, Asociación Colombiana de Camioneros, Cadena y Cadena, Distribuidora Tropipasto, Productos y Servicios de Ingeniería, Agroganadero SAS, Global tv, Entre otros clientes importantes del país; cuenta con la plataforma *OPTIMIZER* desarrollada por uno de los más reconocidos desarrolladores de talla mundial, quien con la continuidad de sus ingenieros en los proyectos, la constante labor de investigación y capacitación, nos han permitido obtener grandes resultados. Muestra de ello es la credibilidad que han generado en sus años de experiencia en el mercado lo cual genera relaciones redituables con grandes clientes corporativos como: Frito-Lay, Consorcio Ruta del Sol (Consol Y Yuma), Telefónica-Movistar, Ecopetrol, Thomas Greg And Sons, Expreso Bolivariano, Redetrans, Estaciones de Servicio Biomax, New Brands, Hamburguesas del Corral, Transmeta (Avianca),Policía Metropolitana de Medellín, Toyota, Equirent, Talisman (British Petroleum Bp), RCN Televisión, Argos, OXY, G4s Colsecurity, entre otros, también cuenta con técnicos altamente calificados e idóneos, dispuestos en el momento y lugar que se necesite. Con personal de un amplio conocimiento en electricidad automotriz, y equipos GPS y GPRS. Actualmente presta soporte técnico de planta en Colombia, en las ciudades: Bogotá, Cali, Bucaramanga, Medellín, Villavicencio, Ibagué, Barranquilla, Pasto, Ipiales, Santa Marta, Cartagena, Neiva, Armenia, Manizales, Pereira, Orito y Yopal.

En relación del servicio virtual, entrega una plataforma con 100% de las funcionalidades ofrecidas, todos los desarrollos son basados en herramienta punto

NET de Microsoft, WEB 2.0, AJAX, JAVA y base de datos SQL., el servicio en general cuanta con:

- Sistema de posicionamiento satelital GPS, el cual transmite la información recolectada del vehículo, carga, bienes o personas, en tiempo real, usando las redes celulares hasta nuestro Software 100% WEB, administrado y monitoreado directamente desde la oficina del usuario.
- Plataforma Multi-Usuaria, que permite la configuración de usuarios por perfiles de consulta y administradores, de manera ilimitada.
- Visualización de los diferentes mapas por flotas, grupos, sub grupos o vehículos unitarios.
- Recreación de la trazabilidad del recorrido de los vehículos por fechas específicas. la plataforma guarda hasta 1 año de reportes en línea.
- Plataforma modular que permite el intercambio de columnas de información y organización de forma ascendente y/o descendente, hasta parámetros configurables.
- Notificación de eventos y alertas parametrizables, multimodal: SMS, Email.
- Establecimiento de un botón de pánico. Control administrativo de encendido / apagado de motor.
- Apagado remoto del motor en caso de emergencia.
- Aviso de desconexión de la batería del vehículo.
- Bloqueo del encendido del vehículo, a la par con apertura y cierre de puertas.

Servicios Adicionales Y Personalizados:

- Reportes por distancia recorrida.
- Reportes por tiempo.

- Iconografía parametrizable para identificación de vehículos, manejo de eventos, estado de la transmisión, entre otros.
- MÓDULO GEOFENCING para Control de zonas o geo-cercas y perímetros autorizados y no autorizados. Creación de puntos virtuales de control vía WEB, sobre mapas personalizados.
- Excesos de velocidad programables por vehículo, por desplazamiento y rutas.
- Generación de eventos / alarmas en tiempo real

Memoria de No Cobertura. Durante el tiempo de rodaje de un vehículo en zonas de no cobertura celular, la unidad almacena la información y esta es descargada automáticamente.

Como producto innovador y con la aplicación de la última tecnología, la empresa cuenta con Frequency – Chip de Alejamiento, equipo creado exclusivamente para contrarrestar el hurto y extorsión de automotores.

Es un Sistema que funciona con dos módulos simultáneos, un transmisor y un receptor, los cuales establecen una comunicación constante entre el vehículo y la persona, colocando su funcionalidad cuando el conductor abre el switch de encendido puede encender el vehículo de manera inmediata, a diferencia de otros prototipos que deben esperar hasta 10 segundos para poder encenderlo.

En el evento de un hurto el vehículo y el transmisor se aleja del receptor (que es portado por el Conductor de manera secreta) aproximadamente 10 metros, automáticamente se activa un temporizador de 30 segundos y posteriormente bloquea el sistema de encendido (aunque sea desconectada la batería), el vehículo queda bloqueado hasta que el conductor quien porta el TRANSMISOR se acerque nuevamente al vehículo.

Mantenimiento de FREQUENCY: El transmisor cuenta con una pila 20/32 que debe cambiarse cada 2 meses. En caso de apagarse el vehículo por insuficiencia de pila, la cual se instala un micro switch oculto para desactivar el sistema.

Todas las aplicaciones tecnológicas que se han desarrollado durante el tiempo de funcionamiento de la empresa están al servicio de la seguridad y protección vehicular con la expansión del servicio a teléfonos móviles para su control y del personal que lo porta, como alternativa de antisequestros y para manejo de personal por fuera de las empresas, Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, cuenta con desarrollador tecnológico para estar a la vanguardia en la prestación del servicio en rastreo y vigilancia satelital como alternativa para brindar seguridad y tranquilidad a los usuarios”²¹.

4.3 MARCO LEGAL.

El conjunto normativo que rige la constitución de la empresa y su ejercicio está enmarcado en el acta de constitución de 25 de mayo de 2007 registrado en cámara de comercio bajo matrícula mercantil 113152-16, con ubicación en la ciudad de Pasto en la carrera 42 n 20-05 Barrio Morasurco. en donde su objeto social trata de: “a) prestación de servicios de comunicación en general, para cursar correspondencia pública, con utilización de estudios, planeación, instalación, fabricación, ensamble, reparación y en general la asistencia técnica a usuarios de sistemas de información y comunicación, así como la importación, exportación, ventas, arrendamiento, distribución y comercialización de los mismos.”²²

²¹ SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.,(2013). Portfolio de servicios. Colombia.

²² Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. (2007). Certificado de existencia y representación Cámara de comercio Pasto, matrícula mercantil N°113152. Pasto.

Inicialmente la empresa se constituyó con la figura limitada y en el año 2010 ajustándose a la ley 1258 de 2008 se conforma como Sociedad por Acciones Simplificada SAS, caracterizada por su autonomía, tipicidad definida y con una regulación vinculada al régimen general de las sociedades. Esta transformación le brinda las ventajas de las sociedades anónimas y le permite diseñar mecanismos de direccionamiento de acuerdo a sus necesidades.

Para su ejercicio, El estado bajo el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones rige bajo la ley 1341 del 30 de julio de 2009 “en donde se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones”²³, en su artículo 10- HABILITACIÓN GENERAL. “...la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, que es un servicio público bajo la titularidad del estado, se habilita de manera general”. En virtud de la Ley 1341 de 2009, atendiendo los artículos 10 y 15 de la misma, el Decreto 4948 de 2009 y el Decreto 091 de 2010, “El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones incorporó a: SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S. en el registro Tic, bajo el número: RTIC96001435”²⁴. A través de esta incorporación se entiende formalmente surtida la Habilitación General para la Provisión de Redes y/o Servicios de Telecomunicaciones. Como OPERADOR en el registro TIC, se encuentra habilitada para comercializar y permitir bajo el *software OPTIMIZER* el fluido de información a través de operadores de redes de datos.

²³ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). Ley N° 1341 30. Colombia.

²⁴ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). Registro Tic bajo el número: rtic96001435. Colombia.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

“En relación a los aspectos metodológicos se debe establecer el diseño que permita responder a las preguntas que tiene que ver con lo que se quiere estudiar, los alcances y el por qué de la investigación, al igual que con los fundamentos teóricos y los aspectos que se quieren probar. Nos encontramos frente a una escenario que tiene que ver con la planeación del cómo se va a proceder en la realización de la investigación. Aquí debe responder al nivel de profundidad al que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información. Estos últimos tienen relación con los aspectos metodológicos que se van a seguir en el estudio planteado.”²⁵.

La presente investigación se adelantará basada en el paradigma Cualitativo, que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis proceda a la recolección y análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos²⁶.

El proceso de investigación se hará en la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. con un grupo de trabajo de 10 personas que laboran en las distintas dependencias con algún tipo de vinculación laboral.

²⁵ MÉNDEZ ÁLVAREZ Carlos Eduardo. Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Tercera Edición Mc Graw Hill. 2001.

²⁶ Sampiere Hernández Robert. (2). Metodología de la Investigación, 4 edición

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

“En el caso de la administración es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio. Este lo define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación...los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, entrevistas y los cuestionarios. También puede utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de la información y la información obtenida es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

El tipo de estudio que se realizará es de tipo descriptivo, puesto que se busca hacer una caracterización del acontecer administrativo y operativo de la Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS y a partir de ella construir alternativas de solución como son la plataforma estratégica, organigrama, manual de funciones y el manual de procedimientos.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La observación directa como procedimiento de investigación puede entenderse como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”²⁷.

²⁷ Laureano Ladron De Guevara, Op cit. P 98

La observación es un procedimiento importante en la investigación científica en muchas circunstancias el administrador se olvida de emplear la observación como método de conocimiento por el cual puede obtenerse observación creyendo que esta se encuentra en encuestas o fuentes secundarias.

El proceso de investigación se realizará sobre la Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS con diez (10) personas empleadas, con vinculación laboral de planta seis (6) y cuatro (4) de contrato de prestación de servicios; partiendo de la observación directa del funcionamiento de las diferentes dependencias y accionar frente a los distintos eventos presentados, para luego apoyarse en la inducción y la deducción, el análisis y la síntesis.

5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

“La información es la materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación”²⁸.

Encuestas: la recolección de información mediante la utilización de encuestas se realiza a través de formularios los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación.

²⁸ MÉNDEZ ÁLVAREZ , Op. Cit.,

La encuesta tiene el peligro de traer consigo la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón quien recoge información debe tener en cuenta tal situación²⁹.

Para la presente investigación serán fundamentalmente las encuestas y la recolección de documentos del manejo de la empresa que reposan en el archivo, los que permitirán obtener información confiable para construir modelos apropiados para soportar adecuadamente la investigación.

²⁹ Ibid.

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 CRONOGRAMA.

Cuadro N° 1. Cronograma del Proyecto.

ETAPAS	TIEMPO EN MESES					
	1	2	3	4	5	6
Diseño del proyecto	■ ■ ■ ■					
Recolección de Información		■ ■ ■ ■				
Clasificación de Información			■ ■ ■ ■			
Análisis e Interpretación			■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■		
Redacción Preliminar				■ ■ ■ ■		
Revisión Crítica					■ ■ ■ ■	
Presentación						■ ■ ■ ■

Fuente. Esta investigación, 2013

6.2 PRESUPUESTO

Cuadro N° 2. Presupuesto del Proyecto.

ITEM	ACTIVIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Recolección de Información	Observación del funcionamiento de la empresa	\$100.000	\$1.200.000
	Realización de Encuestas	\$300.000	
	Revisión de Documentos	\$100.000	
Clasificación de Información	Codificación	\$200.000	
	Tabulación	\$200.000	
Análisis e Interpretación	Conformación del documento	\$100.000	
Redacción Preliminar	Transcripción	\$150.000	
Impresión	Impresión	\$50.000	
Revisión Crítica			

Fuente. Esta investigación, 2013

7. DIAGNÓSTICO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL ACTUAL DE LA EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

De acuerdo a la información general obtenida en el diagnóstico de la situación actual de la estructura organizacional de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. se determina que la empresa desarrolla sus actividades de forma empírica y desordenadamente, por lo que es necesario crear instrumentos que ayuden, apoyen y guíen a la administración y personal a desarrollar las tareas que sean necesarias para su buen funcionamiento.

Es importante que la empresa posea una estructura que permita definir claramente las relaciones que deben de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de la organización.

Con base en el análisis de la situación actual de la empresa se determinó la necesidad de realizar un rediseño organizacional, en el área administrativa, con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, la cual le impide tener un eficiente desarrollo.

En este capítulo, se presentan las falencias encontradas mediante la observación directa, archivos de la empresa y encuesta al personal que en ella labora. Para conocer el funcionamiento interno de la organización se implementó la Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI instrumento que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.³⁰

³⁰ <http://sdad-uvm.wikispaces.com/file/view/MEFE+y+MEFI.pdf>, 30 abril 2013

7.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI.

7.1.1 Definición de perspectivas y análisis de impacto:

7.1.1.1 Perspectiva administrativa:

- **Administración:** la empresa inicio sus actividades sin instaurar sus pilares filosóficos y su visión, esto se refleja en la confusión que existe entre sus colaboradores sobre su misión, visión y direccionamiento, este aspecto administrativo hace que se afronte el día a día implementando soluciones según lo conveniente presentados sin un esquema administrativo claro en su gestión, en la actualidad se han implementado paquetes administrativos para el funcionamiento de la empresa, pero se presenta la falencia de personal idóneo en el campo administrativo y gerencial; a pesar de su crecimiento comercial es negativo y se considera debilidad menor.
- **Calidad del Producto:** se utilizaron en inicio equipos de marca INSOLEC de tecnología colombiana con soporte siemens de cobertura regular, por lo cual en la actualidad los equipos utilizados son de marca SKY PATROL que manejan el máximo de cobertura satelital y GPRS de aislamiento de interferencia electrónica con mayor durabilidad y garantía; en esta instancia se determina que se ha superado en calidad los productos y en servicio. El desarrollo de plataforma virtual inteligente se basa en 12 mapas licenciados por Google Earth y cuenta además con mapas personalizados de actualización continua, todo este conjunto está presto a la solución de las necesidades específicas de cada usuario, se cuenta con un soporte en desarrollo constante por parte del grupo del Desarrollador de Software con más de 50 ingenieros de soporte. Por lo tanto se considera vital y de

impacto positivo por lo que determinamos que la empresa en esta variable tiene una fortaleza mayor.

- **Servicio al Cliente:** siendo el pilar más importante para la empresa, el servicio al cliente se ha prestado de manera básica, no existe un manual de manejo del cliente y procesos establecidos en las quejas, reclamos y peticiones aunque se procesan de manera dinámica no se registran y no tienen un canal realmente establecido, los procesos de solución inmediata a las diferentes necesidades del usuario no han sido establecidos en los manuales, no existe registro de dichas solicitudes que generen un historial que remita a entablar posiciones ante diversas situaciones, todo esto por la carencia de un protocolo de procedimientos; la atención al usuario se realiza de manera personal, telefónicamente, mensajes de texto y por medio de correos electrónicos, operado por un empleado tecnólogo en finanzas y con bases en el manejo de cliente, pero dado el número de clientes, este servicio es deficiente. Esta variable es vital debido a que afecta directamente la calidad del servicio al cliente, se considera de comportamiento negativo, por ello se considera una debilidad mayor.
- **Satisfacción del Cliente:** aunque no se tienen reclamaciones directas de los clientes, usualmente el cliente antiguo refiere posibles o nuevos clientes generando una exitosa postventa por lo que se deduce que existe satisfacción. Actualmente a nivel regional existe preferencia por la empresa, esto se ha medido al ser escogida después de presentar varias licitaciones con otras empresas afines y de menor costo en sus servicios. El impacto de esta variable es positivo aunque hay que considerar que esta directamente ligada con el servicio al cliente y afecta una línea vital de su funcionamiento, de tal manera se la considera como fortaleza menor.

7.1.1.2 Perspectiva gerencial.

- **Toma de Decisiones:** la toma de decisiones se da de manera casi improvisada sin previa planificación, no se maneja adecuadamente el paquete contable para análisis de registro de ventas, reconocimiento de épocas de baja venta y baja de usuarios por lo que la planificación es deficiente y no hay proyecciones claras. Se considera por lo tanto que es de comportamiento negativo y una debilidad mayor.
- **Funciones de los Cargos:** actualmente no existen los manuales de funciones para cada cargo y manual de procedimientos en cuanto a la programación de equipos y soporte técnico, esto es desfavorable evidenciándose en pérdida de tiempo en capacitaciones al personal nuevo y procesos deficientes. Es una debilidad mayor y comportamiento negativo.
- **Procesos y Comunicación:** no se cuenta con reuniones periódicas establecidas institucionalmente con el personal, por lo que no se lleva un registro de procesos y su seguimiento, la comunicación por tanto no es continua y se desconocen lineamientos, eventos y propuestas por todo el personal. Se considera un comportamiento negativo y debilidad mayor

7.1.1.3 Perspectiva talento humano.

- **Capacitación del Personal:** en la actualidad se cuenta con funcionarios que aunque en el manejo de software y plataforma virtual su desenvolvimiento es preciso y claro, no tienen las bases suficientes para el manejo de cliente, ya que en la empresa no se han realizado capacitaciones para fortalecer y desarrollar habilidades en esta temática; se

han desarrollado orientaciones esporádicas sin continuidad y sin enfoque definido por lo que el personal no ha desplegado su completo potencial; ya que ha influido negativamente en la atención prestada al usuario final que es la razón de la empresa, esta variable es considerada vital y tiene un impacto negativo por tanto se considera una debilidad mayor.

- **Sentido de Pertenencia a la Empresa:** hace casi 6 años cuando se creó la empresa la conformaban 2 personas , en su gestión se afirmaron clientes en varias ciudades lo que amplió su cobertura y se hizo necesario contar con más personal, en la actualidad cuenta con 6 funcionarios vinculados directamente y 3 operarios externos, actualmente no se maneja ningún tipo de motivación empresarial entre los empleados y no se promueve el sentido de pertenencia, esta variable se considera vital porque afecta directamente la calidad del servicio, aunque durante el periodo de funcionamiento se ha mantenido estable a pesar de los cambios constantes de personal, indirectamente terminan afectando negativamente los proceso dentro de la empresa, por lo cual se considera una debilidad mayor.
- **Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales:** el ambiente laboral actual de la empresa, por manifestaciones personales de los empleados se denota poco satisfactorio, debido a circunstancias como: desconocimiento de los lineamientos metas y objetivos administrativos, carencia de actividades de bienestar social y de integración empresarial. Situación que desfavorece el trabajo en equipo. Por tal razón esta variable es una debilidad menor debido a que afecta negativamente el clima laboral de la empresa.

- **Bienestar:** actualmente no se cuenta con actividades de bienestar lo que genera rutina y cansancio mental del personal, se reconoce que no hay motivación constante porque no hay actividades alternas que la generen. Se considera de impacto negativo y debilidad mayor.

7.1.1.4 Cuadro de matriz de evaluación de factores internos, mefi

Cuadro N° 3. Matriz de Evaluación de Factores Internos, MEFI

LISTADO INTERNOS	FACTORES	PONDERACIÓN (VALOR RELATIVO)	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN POR PONDERACIÓN
ADMINISTRACIÓN		0,22	1	0,22
CALIDAD PRODUCTO	DEL	0,16	4	0,64
SERVICIO AL CLIENTE		0,08	1	0,08
FUNCIONES DE CADA CARGO		0,11	1	0,11
PROCESOS COMUNICACIÓN	Y	0,11	1	0,11
FORTALECIMIENTO DE RELACIONES INTERPERSONALES	DE	0,08	2	0,16
BIENESTAR SOCIAL		0,24	1	0,24
Total		1		1,56

Fuente. Esta Investigación.

7.1.1.5 Interpretación de resultados de matriz mefi: con respecto a la Matriz de Evaluación de Factores Internos (tabla n°1), se puede decir que se obtuvo un resultado ponderado de 1,56 que es menor 2,5; esto significa que las debilidades se presentan en mayor porcentaje que las fortalezas.

Se evidencia que la empresa tiene dificultades en cuanto a sus variables internas, en factores internos clave como lo son:

- **Administración:** con un resultado de 0,22 evidenciando una debilidad mayor esto coincide con los resultados que arrojó la encuesta resuelta por los funcionarios de la empresa, una de estas dificultades internas en principio es el aspecto de vinculación laboral que actualmente es llevado sin pautas definidas, y aun se realiza de manera informal pues no existen un Proceso de Selección de Personal definido, que cuente con las técnicas e instrumentos necesarios como la Entrevista de Trabajo, Pruebas Psicotécnicas, técnicas de dinámicas de grupo o exámenes profesionales entre otros, esto se destaca ya que los funcionarios no coincidieron en ninguna técnica presentada como prueba para su vinculación, reflejando el desconocimiento de las formas de vinculación laboral por parte de la administración, (ver anexo 1, grafica N° 4), además se evidencia que existe un cambio de personal constante, ya que la mayoría del personal tiene una vinculación laboral de menos de un año de acuerdo a la encuesta, lo que refleja que ha existido rotación constante del mismo, (ver anexo 1, grafica N° 2). La Toma de decisiones se ha tomado sin tener en cuenta los aspectos gerenciales y administrativos para el funcionamiento de la organización, refleja que se han construido aspectos esenciales para el funcionamiento administrativo pero paso a paso de acuerdo a la necesidad, no con proyección ni planificación con un conocimiento básico y no fundamentado derivado de la falta de aplicación de las denominadas Herramientas

Gerenciales y que se ha presentado para solventar en el momento el problema requerido, afrontando el día a día, desconociendo varios de los procesos administrativos, operativos, técnicos internos y externos, no existiendo claridad y definición de políticas objetivas entre sus colaboradores, estos últimos esenciales, porque son los que desarrollan las actividades en la empresa, la cual posee una misión y visión, que aunque se presentan en las instalaciones de la empresa, se presentan aisladas de las metas y objetivos que actualmente alberga en la administración. (ver anexo 1, grafica N°10); esta situación ha limitado el planteamiento de estrategias claras, trazar y alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo, los empleados no tienen conocimiento de la políticas de la empresa, desconocen los valores corporativos porque no se han difundido y evaluado. (ver anexo 1, grafica N°11).

- **Calidad del producto:** la empresa cuenta con productos de calidad que han permitido obtener una satisfacción generalizada de los clientes puesto que está en constante desarrollo tecnológico, con el propósito de optimizar las bondades de los diferentes productos, teniendo en cuenta los estándares de seguridad que exige el usuario actual.
- **Servicio al cliente:** en donde el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece actualmente no cumple cabalmente con el reconocimiento de esta área como una potente herramienta de mercadeo, se trata de un aspecto que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales que la organización desconoce y por ello no aprovecha este tipo de estrategias, en este aspecto la falta del área bien fundamentada de servicio al cliente, también influye en el desconocimiento de las funciones y obligaciones de cada cargo desempeñado por cada funcionario, debido a que no se le ha brindado la correcta inducción e

información, por la carencia de los lineamientos que se deben desempeñar en cada área laboral, lo anterior se evidencia en las respuestas suministradas en la encuesta realizada a los funcionarios, teniendo que la mayoría manifestó que no recibió ningún tipo de inducción en el momento de asignarle el cargo a desempeñar, el restante contesto que le impartieron una inducción regular y otro contesto que la inducción fue mala (ver anexo 1, grafica N°9); todos estos aspectos se ven reflejados de manera negativa en la atención optima de los usuarios y deja notar la falencia en relación al servicio al cliente; lo que influye directamente en la satisfacción de la atención recibida por parte del usuario y su fidelización.

Dentro del reconocimiento de las preferencias del cliente aún no se ha establecido mecanismos que den respuesta efectiva, ya que no se realiza un análisis documentado de las preferencias del cliente, sus necesidades como tampoco a que sectores se pueden identificar para obtener a futuro un mercado potencial, En ésta perspectiva, la administración debería identificar los segmentos de clientes y de mercado, en los que competirá la unidad de negocio, y las medidas de actuación. Actualmente esto conlleva a un desconocimiento de las preferencias, necesidades y deseos del cliente por la mayoría del personal de la empresa; sin este conocimiento no se ofrece bases sólidas para el emprendimiento de estrategias de publicidad acertadas, que conlleven a ampliar los usuarios de la empresa y así generar bases que conduzcan a una mayor rentabilidad y proyección.

- **Las funciones:** al no haber sido concebida la empresa como una organización compleja, las áreas operativas, administrativas y comerciales no llevan direccionamientos propuestos, metas, competencias y funciones dadas por la gerencia; hasta el momento se manejan someramente funciones

trazadas, que los diferentes pensamientos y accionares desarrollados y manejados desde sus puntos de vista muchas veces no coordinados, se evidencia que existe una falta de planificación y organización que imposibilitan el desarrollo empresarial y promueven desventajas competitivas en el mercado.

En relaciones a las funciones desarrolladas por los empleados, actualmente no se han establecido los perfiles y competencias para cada uno de los cargos, se evidencian falencias al escoger el personal, en la actualidad de manera informal, mencionando que la mayoría de los empleados se encuentran vinculados por recomendación personal, (ver anexo 1, grafica N° 4), esta realidad ha llevado a adelantar labores con personal no muy calificado para cada área y labor, las funciones se designan partiendo de un conocimiento básico y se asignan tareas, pero no se entrega manual de funciones en el momento de la capacitación, por la carencia de los mismos, afectando la operatividad normal de la empresa y el desgaste en capacitaciones infructuosas que no propician el desarrollo de competencias y aptitudes, o hace que se desconozcan, acarreando pérdidas de clientes por mala atención y/o información, e incremento en los costos de prestación del servicio, por improductividades.

- **Los procesos de comunicación:** entre las distintas dependencias, reflejan la falta de una estructura organizacional que permita identificar la autoridad entre los cargos, el poder de los mismos para que se establezcan criterios de liderazgo, responsabilidades, tramos de control entre otros, que permitan establecer las jerarquías dentro de la organización, los conductos regulares y actuaciones ante las situaciones que se presenten, al igual que la toma de decisiones, aspectos que permiten solventar los impases presentados y el

manejo cotidiano de la organización; y de esta forma obtener los canales de jefes inmediatos y un análisis de la estructura de la empresa y su representación en cada área y ante su entorno. En la actualidad no se ve identificado los factores mencionados y estos han sido la causa esencial en el desconocimiento de herramientas administrativas y organizacionales, afectando negativamente los tiempos de ejecución y atención al usuario y la evaluación periódica de las actividades y los cargos de la organización.

- **El Sentido de Pertenencia y el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales:** se observa que el cambio permanente de personal, no ha permitido crea vínculos laborales adecuados, además que la empresa no posee un manejo adecuado del talento humano, hacia el buen bienestar laboral de los empleados, los cuales no saben adecuadamente sus funciones y desconocen las políticas para el bienestar social laboral, lo que repercute directamente en el desempeño de las actividades diarias de la empresa. (ver anexo 1, grafica N°11), este factor es de gran importancia debido a que si los empleados se encuentran en un ambiente laboral apropiado, se obtienen un rendimiento óptimo y por consecuencia un buen desempeño laboral que incide en el cumplimiento adecuado de las labores y en el incremento de la eficiencia y eficacia de la empresa.
- **Bienestar:** Las directivas de la empresa no se han percatado del desenvolvimiento interno, de esta manera no se han adelantado evaluaciones por desempeño de las actividades y/o ningún tipo de evaluación que propendan a la ejecución de actividades de bienestar, no conociendo estadísticamente el desenvolvimiento para conocer con fuentes propias el estado real de la organización; las evaluaciones son importantes para tomar decisiones en el direccionamiento de la organización y para con ellas enfocar

con metas y objetivos claros el futuro de la empresa. (Ver anexo 1, grafica N°25).

Al obtener una vinculación a la empresa por medio de recomendaciones y no por competencias laborales, se presenta una problemática en el cumplimiento de las actividades designadas en las áreas o dependencias, dado por el desconocimiento de las funciones del cargo, que crea tiempos muertos en las labores, sumado a la falta de políticas en capacitación al personal en cada área al momento del ingreso del nuevo empleado y reflejado también con los empleados que ya están vinculados, esto hace que no exista un trabajo de manera sinérgica entorno al crecimiento empresarial, a la competitividad y posicionamiento en el mercado; las falencias en las labores se ven reflejadas en el personal desde su ingreso, porque la empresa no tiene en cuenta las competencias laborales de cada cargo y más aún que la empresa no cuenta con capacitaciones propias para dar a conocer las actividades de los cargos, al igual que no brinda comunicaciones para dar a conocer las políticas y objetivos corporativos de la empresa; las pocas capacitaciones que ha tenido el personal ha sido por cuenta propia en su gran mayoría, brindadas por otras empresas o entidades educativas, (ver anexo 1, grafica 23), también se ve la necesidad por parte de los empleados que manifiestan que si es necesario jornadas de inducción y capacitación para el buen desempeño de la actividades del cargo, (ver anexo 1, graficas 29 y 31).

7.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNO MEFE.

7.2.1 Definición de variables y análisis de impacto.

7.2.1.1 Entorno del mercado

- **La Demanda:** la demanda para la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, se encuentra compuesta principalmente por los sectores transportadores públicos y privados, y en especial por los localizados en la región Nariñense, región que también presenta límites altos de inseguridad, presentándose robos de vehículos y mercancías, lo que evidencia la necesidad de asegurar sus bienes móviles, mediante la implantación de equipos tecnológicos y software para la administración y control de dichos equipos, al igual que el control de rutas en coordinación de sus procesos en cuanto a puestos de control físicos y virtuales, para brindar un acompañamiento que permita brindar seguridad a los vehículos transportadores en general y a las cargas que se movilizan en el país y fuera de él; esta misma necesidad se observa en transporte especial (escolares, ambulancias entre otros) y de servicios de transporte en general, debido al incremento en el robo de vehículos en los últimos años, problemática que ratifican los medios de comunicación departamentales y nacionales y que se evidencia en todo el territorio nacional. La demanda en servicios de seguridad y rastreo satelital hasta la fecha, ha venido en aumento debido a las condiciones de seguridad del país, que no garantizan la tranquilidad en las carreteras, siendo más peligrosos y notorio en algunos departamentos, lo que deja en desamparo a los vehículos y mercancías, generando que más empresas de transporte accedan al servicio de vigilancia satelital para la protección de sus bienes, además la tecnología adquirida por las empresas ensambladoras de vehículos en el país y en el mundo, han comenzado a incluir

el sistema de posicionamiento global GPS dentro de sus aditamentos, como una solución de ubicación, guía de rutas y otras aplicaciones, lo que facilita y amplía la necesidad del servicio de monitoreo satelital para estas unidades pre-instaladas; a futuro las empresas que garanticen utilidades y aplicaciones más prácticas y accesibles tendrán la mayor demanda de servicios; observando la empresa, se nota que esta variable afecta positivamente y se constituye como una oportunidad mayor.

- **El Marketing:** el entorno de mercadeo se ha desplegado de forma básica, se ha manejado empíricamente y con el día a día al igual que otros factores en la empresa, desconociendo que es un factor que puede generar diferenciamiento de marca y de venta, contemplado que en el momento la empresa solo cuenta con pauta en el directorio telefónico, maneja su página web y tiene una valla como anuncio, desconociendo o no aplicando todas las herramientas del marketing que en la actualidad existen, aunque se está empleando en forma básica se considera que esta variable en la empresa presenta una afectación negativa y se define como una amenaza menor, porque los clientes se buscan por medio de un visitador directo de ventas.

7.2.1.2 Entorno tecnológico. El mundo ha venido dando pasos agigantados en los aspectos tecnológicos, con el desarrollo amplio del campo electrónico; para el caso, realizamos el análisis del amplio avance que se ha generado en torno a la telefonía móvil y al GPS, con herramientas que permiten acceder al posicionamiento al momento en lugares remotos, que tienen diferentes utilidades, para el caso, implementados al campo de protección, rastreo y administración virtual de vehículos y cargas. La abundante oferta de tecnología para agilizar procesos de ubicación, manejo y control sobre vehículos, cargas entre otros, genera un entorno favorable para la empresa, debido a que la implementación de

tecnología y multiplicidad de productos tecnológicos en el campo de rastreo satelital y administración virtual, se considera como una oportunidad, de repercusiones positivas para el crecimiento de la empresa ya que su funcionamiento se basa en una plataforma con 100% de las funcionalidades activas, los desarrollos son basados en herramienta punto NET de Microsoft, WEB 2.0, AJAX, JAVA y base de datos SQL. El alcance del servicio en Sistema de posicionamiento satelital GPS que transmite la información recolectada del vehículo, carga, bienes o personas, en tiempo real, usando las redes celulares con un Software 100% WEB, administrado y monitoreado directamente por el usuario final; Plataforma MULTI-USUARIA que permite la configuración de usuarios por perfiles de consulta y administradores, de manera ilimitada; esto es positivo para la empresa y se considera una oportunidad mayor.

7.2.1.3 Entorno social:

- **Inseguridad:** en cuanto al entorno social nos centramos en la variable de inseguridad, según datos de autoridades del vecino país de Ecuador, indica que con referencia a los meses de febrero y marzo del anterior año el índice de robo por vías alternas de conexión con Colombia, se duplico este fenómeno, pasando de 3 hurtos en el mes de marzo a 6 hurtos de vehículos de tipo camioneta y camión, vehículos en su totalidad Colombianos que son llevados hacia ese país para ser deshuesados y poder vender sus partes o son hurtados con el propósito de cobrar grandes sumas de dinero a sus propietarios. Estas altas cifras se presentan porque existen más de 33 caminos de herradura que no son frecuentados y no existe regulación por parte de las autoridades de ambos países, el robo es usual en esta zona del país por ser frontera y se da la facilidad de comercializar cualquier tipo de partes de un automotor, según Hernando Risueño director ASOPARTES, según la

estadística presentadas por esta entidad el hurto de vehículos a aumentado en los últimos años, resaltando la necesidad de propietario y transportadores de asegurar sus vehículos y cargas; esta situación afecta positiva y directamente la línea de comercialización de la empresa de tal manera que en este entorno observamos una oportunidad mayor.

7.2.1.4 Entorno económico.

- **Poder de Adquisitivo del Mercado:** tomando como referencia el gremio transportador Colombiano y analizando su parte económica, se observa que ha mejorado sustancialmente, se evidencia al observar que aumentando el parque automotor y se han remplazado por vehículos nuevos, facilitado por el ingreso de nuevas marcas y casas comerciales de vehículos a menor precio y con facilidades de financiación; esa gran cantidad de vehículos circulantes por las carreteras del País le dan a la Empresa la oportunidad y posibilidad de atraer más usuarios siendo un entorno positivo por lo que se cataloga como oportunidad mayor.

7.2.1.5 Entorno geográfico.

- **Punto de Frontera:** en cuanto al tránsito de los vehículos de carga pesada que atraviesan frontera hacia los países de Ecuador y Perú (por sus especificaciones de manejo de alimentos que no permiten su trasbordo), sus propietarios tienen la necesidad de rastrearlos y administrarlos virtualmente, esta opción está planteada en el portafolio de servicios ya que el sistema permite la ubicación y administración de los bienes móviles en cualquier país del mundo. La empresa está prestando y seguirá prestando el servicio internacional para los vehículos que requieren de este tipo de solución virtual;

según la viabilidad legal de cada país, la empresa podría incursionar en otros países, para que los propietarios de vehículos y carga puedan transitar libremente por los países vecinos, con la viabilidad claro de la normatividad en transporte. Se considera que la variable es positiva y se determina como oportunidad menor.

7.2.1.6 Entorno competitivo

- **Empresas Afines:** relacionando el departamento de Nariño, se observa que la empresa se encuentra bien posicionada, pero se presenta la competencia de dos (2) grandes empresas nacionales, que prestan los mismos servicios, que aunque estas no cuentan con oficinas en la región, son empresas que manejan una trayectoria de más de diez (10) años³¹, con la ventaja que son empresas con grandes recursos y que pueden generar inversiones más amplias para ampliar su rango de influencia, esto hace que realicen acciones para ser más reconocidas en el mercado, por esto se considera que a la empresa Sistemas Virtuales Zona Andino SAS, afecta de forma negativa y también se ve como una amenaza mayor.

³¹ www.rastreack.com. www.satrack.com información obtenida de llamadas telefónicas

7.2.1.7 Cuadro matriz de evaluación de factores externos mefe

Cuadro N° 4. Matriz de Evaluación de Factores Externos.

LISTADOS DE FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN VALOR RELATIVO	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN POR PONDERACIÓN
DEMANDA	0.16	4	0.64
MARKETING	0.14	2	0.28
TECNOLÓGICO	0.15	4	0.60
SOCIAL	0.13	4	0.52
ECONÓMICO	0.11	4	0.44
GEOGRÁFICO	0.13	3	0.39
COMPETITIVO	0.18	1	0.18
TOTAL	1		3.05

Fuente. Esta Investigación

7.2.1.8 Interpretación de resultados de matriz mefe: el puntaje obtenido en la matriz de evaluación de factores externos es de 3.05, lo que nos indica que existe un entorno favorable, contemplando ciertas oportunidades, que la empresa debe aprovechar por medio de estrategias claras y bien definidas, con el apoyo de una plataforma estratégica fundamentada que soporte desde el interior de la organización, los aspectos para poder aprovechar dichas oportunidades, para lograr obtener una empresa líder en el mercado; en miras de este propósito se hace necesario el planteamiento del presente rediseño organizacional con el fin de aumentar su eficiencia, efectividad y desarrollo, para enfocar adecuadamente de los recursos humanos, tecnológicos y gerenciales que se verán reflejados en el aprovechamiento de este considerable número de oportunidades que el entorno ofrece y que es viable proyectarse para explorarlas y manejarlas.

- **Demanda:** la cual es favorable actualmente, se ve la necesidad de canalizar administrativamente al personal de mercadeo, sumado a un seguimiento continuo de los procesos de venta por parte de la administración, ya que son procesos fundamentales y que requieren continuidad del personal y sus herramientas, por ejemplo espacios previstos como desayunos de trabajo, visitas y reuniones con el personal comercial y del servicio postventa.
- **El Marketing:** tema un tanto descuidado por la empresa, pues la gerencia no se ha preocupado por el desarrollo técnico de este aspecto, se cuenta con la página web, se realiza pautas publicitarias en TV local, en del directorio telefónico y una valla, que han dado buen resultado, pero no hace que se aproveche todo el potencial que se podría obtener con los medios que en la actualidad existen y más aún en el campo que se desenvuelve la empresa, el tema de marketing se debe organizar y proyectar administrativamente y si es posible crear un área que se encargue de ello, con una política o directriz clara, con un enfoque direccionado desde la gerencia hasta el último eslabón de la organización y también estar al tanto de los avances tecnológicos y como la empresa trabaja con tecnología, estar en constante investigación con el apoyo de los desarrolladores de plataforma y constructores de equipos, esto le permitirá seguir a la vanguardia en la región y posibilitar la meta de ser reconocidos nacionalmente.
- **Entorno social:** inconvenientemente para la sociedad, la inseguridad abre un espacio de oportunidad para que la comunidad transportadora se concientice en la utilización de los productos y servicio de la empresa, el incremento de robo de vehículos y carga, brindan un amplio sector para la demanda, además sumado a que se está incursionando en vehículos particulares y se tiene la oportunidad de ampliar el servicio al sector de motociclistas; estas ventajas se

pueden aprovechar cimentando la empresa desde sus bases, desde el interior, con metas y objetivos claros para poder aprovechar la demanda y el campo de inseguridad que la sociedad actualmente le brinda a la empresa.

- **Entorno económico:** interactúa con la organización en primera instancia el gremio transportador, principal cliente de la empresa, refleja un crecimiento económico, evidenciado en la compra de nuevos vehículo para reponer los modelos antiguos y compra de nuevos vehículos incrementando el parque automotor, fenómeno que posiblemente se debe a la reducción del valor de los vehículos, a la entrada de nuevas marcas y a la facilidad de créditos para la compra de los mismos; posición que favorece a la empresa por el incremento de los usuario que repercute en incremento de ingresos y crecimiento de la organización, claro que esta debe estar soportada con bases administrativas y gerenciales aplicadas a su crecimiento y apropiadas para responder con las responsabilidades adquiridas con sus clientes.
- **Entorno Geográfico:** Geográficamente la empresa se desenvuelve en una región fronteriza, lo que ha permitido que circulen gran cantidad de vehículos de carga especialmente y a la vez Nariño reúne a un buen número de transportadores en comparación con el resto del país, propietarios de vehículos de carga, que por ser frontera necesitan del transporte, además por la cantidad de mercancías que se trasladan diariamente entre países vecinos, generando un espacio propicio y de oportunidad para ofertar los servicio de seguridad y vigilancia satelital, como solución a la ola de robo que se presenta en el país.
- **Entorno competitivo:** existen empresas con un rango de influencia Nacional que actúan en el departamento de Nariño, que aunque no presentan oficinas

físicas en la región influyen por su trayectoria en el mercado, presentan servicios de seguridad virtual y rastreo satelital³², la empresa de estudio no ha investigado los canales de venta de estas empresas y el tipo de servicio actual que ofrecen. Si están o no preparadas para aprovechar la oportunidades que ofrece el mercado, pero lo que se tiene claro es que la empresa objeto de esta investigación debe preocuparse por fortalecerse y plantear estrategias que la lleven a ser líder y sobre todo a aprovechar el desarrollo tecnológico que posee y también apropiarse con una campaña agresiva de mercadeo, para poder aprovechar de la mejor forma, las oportunidades del entorno, para de esta manera crecer y proyectarse como la empresa líder en el servicio de rastreo satelital y seguridad virtual en el Departamento de Nariño, en la región sur-occidental y porque no en el ámbito nacional.

Es claro que el entorno regional y nacional ofrece buenas oportunidades para el tipo de servicio que ofrece la empresa, más aun por que en los últimos años los adelantos tecnológicos han crecido sustancialmente y existe también una reducción de precios significativo en todo lo relacionado con tecnología; es por esta razón que Sistemas Virtuales Zona Andina debe trabajar en el rediseño organizacional de su estructura administrativa, debido a que en el presente diagnostico se observa que presenta falencias que no le permiten desarrollar todo su potencial, al ser una empresa sin bases gerenciales apropiadas no vislumbra la realidad del entorno y del mercado, además no observa que las empresas de la competencia poseen capital de trabajo para expandirse y se pueden constituir como una gran amenaza que puede a futuro tener un efecto devastador para Sistemas Virtuales, de esta manera se ve la urgencia de establecer una empresa sólida en su interior con herramientas claves, con una plataforma estratégica bien

³² www.satrack.com, www.rastrack.com

definida, con una misión clara y una visión a futuro prometedora y real, para con ello cumplir los objetivos gerenciales que se establezcan para llevar a la empresa al liderazgo y a la competitividad; para esto se requiere de continua capacitación y actualización del personal administrativo y operativo de la empresa, actualización de manuales de procedimientos, manuales de programación y archivo de casos especiales, como es el caso de los Inhibidores de Señal que actualmente utilizan los delincuentes para lograr hurtar vehículos con GPS, el estudio de estos mecanismos, la documentación de los casos de hurto y la investigación permitirán ir un paso adelante y dificultar cada vez más el hurto de los vehículos que cuentan con este sistema, permitiendo que la organización se logre posicionar en un buen lugar en el mercado.

La inversión en capacitaciones e investigación es necesaria en una empresa que maneja el tema tecnológico como su principal función esto le permitirá existir y sobrepasar fronteras. El ambiente está plagado de oportunidades mayores que abren la disposición a la inversión, en un entorno benévolo con grandes posibilidades de estabilidad, la empresa debe asumir una actitud agresiva en mercadeo dentro de la industria, basada siempre desde su interior y por ello se trabaja en el rediseño organizacional para cumplir con los objetivos de la investigación.

7.3 MATRIZ DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS.

Cuadro N° 5. Matriz DOFA.

DOFA	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	1. EL MARKETING. A<	1. DEMANDA O>
	2. COMPETENCIA A>	2. ENTORNO TECNOLÓGICO O>
		3. ENTORNO SOCIAL (inseguridad) O>
		4. ENTORNO ECONÓMICO (poder adquisitivo del mercado) O>
		5. ENTORNO GEOGRÁFICO (punto de frontera)O>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS D/A	ESTRATEGIAS D/O
1. ADMINISTRACIÓN D<	D1, A1: Capacitar al personal administrativo para que dirija el marketing hacia el éxito.	D1, O1, O2, O3, O4: Dirigir recursos económicos a elaborar publicidad masiva tv y radio, enfocada a la región Nariñense y también a la Nación, aprovechando la oportunidad en demanda, creando la necesidad de la administración virtual y seguridad vehicular satelital, aprovechando la inseguridad y enfocándonos en nuestra ubicación "estratégica" y nuestra tecnología de punta.
	D1, A2 enfocar a las empresas de grandes parques automotores la idea de administración virtual de sus flotas.	
	D1, A2 Consultar anónimamente en otras empresas de la competencia los valores agregados que ofrecen a las empresas/clientes en cuanto a administración de flotas y rastreo.	
2. SERVICIO AL CLIENTE D>	D2, A1: transmitir la estrategia publicitaria que genere la necesidad de invertir en seguridad satelital.	D2,01,02,03,: Profundizar en un análisis completo mediante sondeo de clientes por llamadas y visitas, sumando la PQR, reconociendo las necesidades y exigencias del cliente, empoderándolos en procesos óptimos en el desarrollo administrativo y operativo
	D2, A1: Recepcionar las PQR y transmitir las a administración reconociendo las necesidades expectativas de los clientes.	
	D2, A2 indagar sutilmente a los clientes para obtener información de la competencia.	
3. TOMA DE DECISIONES. D>	D3, A1: Plantear e iniciar campañas de marketing, teniendo en cuenta el resultado de las investigaciones de mercadeo que se haya hecho y hacerlo.	D3, O1, O3, O5: Realizar la toma de decisiones acorde con la realidad de la empresa, teniendo en cuenta sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, con el fin de plantear objetivos estratégicos que resulten de la comunicación de todas las áreas.
	D3, A2 planear innovaciones del producto o servicio y descuentos para posicionar la marca ante la competencia.	

4. FUNCIONES DE CADA CARGO D>	D4, A1: todas las áreas de trabajo deben conocer las campañas actuales de mercadeo y ayudar a su promoción.	D4, O1, O2: crear el manual de funciones y procedimientos de cada área, complementado con capacitaciones, acopladas en el momento de un nuevo cargo, funcionario y actualización de los trabajadores existentes.
	D4, A1: identificar y orientar eficientemente las funciones para mejorar la competitividad.	
5. PROCESOS Y COMUNICACIÓN. D>	D5, A1: la administración debe crear vínculos permanentes de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.	D5, O2: Establecer mecanismos de comunicación en todas las áreas, enfocadas a que todo el personal se retroalimente y se comunique y desarrolle las estrategias de manera sinérgica.
	D5, A2: evaluar permanentemente los procesos mediante reuniones que fomenten la participación en comunicación bidireccional entre las diferentes áreas.	
6 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL D>	D6, A1: capacitar al personal comercial en nuevas estrategias de mercadeo.	D6, O2, O3, O4, O5: brindar capacitación a todo el personal de la empresa en todos los aspectos del re direccionamiento estratégico, para que de esta manera se conozca a fondo la empresa y sus políticas y así se transmita al cliente la información correcta en torno a la venta de productos, servicios y adelantos tecnológicos.
	D6, A1: el personal en general debe conocer y ser actualizado para brindar la información necesaria con calidad y efectividad sobre las campañas publicitarias.	
	D6, A1: se debe capacitar a todo el personal en temas de avance tecnológico de manera oportuna.	
7. SENTIDO DE PERTENENCIA. D>	D7, A1: dar incentivos y bonificaciones al personal de la empresa como producto de la evaluación de su desempeño.	D7, O2, O3, O4: mejorar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, mediante la participación de comisiones y bonos adicionales a los empleados que se desempeñen óptimamente y crear una imagen corporativa de la cual los empleados se sientan satisfechos de pertenecer a ella.
	D7, A2: promover el uso de accesorios, emblemas de la empresa en actividades fuera del área laboral.	

8. FORTALECIMIENTO DE RELACIONES INTERPERSONALES D<	D8, A2: hacer jornadas de capacitación lúdico recreativas para la integración del personal.	D7, O2: tomando como base la tecnología y su importancia en la vida cotidiana, establecer espacios que involucren a todo el personal para brindarles conocimiento en los adelantos tecnológicos, para que hablen el mismo idioma y se complementen como compañeros.
9. BIENESTAR SOCIAL D>	D9, A1: conformar el área de Bienestar Social para generar espacios laborales, pensados en el bienestar mental y emocional de los colaboradores.	
	D9, A1: crear un fondo solidario pro actividades para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.	
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS F/A	ESTRATEGIAS F/O
1. CALIDAD DEL PRODUCTO. F>	F1, A1, A2: aprovechar la calidad de los productos para promocionarlos y establecer diferencia ante la competencia.	F1, F2, O3: Aprovechar el desarrollo tecnológico con que contamos en brindar valores agregados al cliente como punto diferencial entre la competencia
	F2, A1, A2: Realizar paquetes de descuento y promociones que satisfagan al cliente y de esta manera genere más ampliación del mercado.	
2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. F<	F1, F2, A1: hacer seguimiento periódico a los clientes actuales, con el propósito de resolver sus inquietudes y asesorarlos en el manejo de software, para que generen buenas referencias a futuros clientes	F1, O1, O5: aprovechar la calidad de nuestro producto en el mercado posicionándolo por sus ventajas y beneficios, sumado a una atención óptima que genera satisfacción al usuario.
		F1, F2, O1, O3: conciliar y aplicar descuentos en el costo de equipos y servicios que beneficien al cliente final

Fuente. Esta Investigación.

7.3.1 Estrategias

- **ESTRATEGIA 1.** planear innovaciones del producto o servicio y descuentos para posicionar la marca ante la competencia, participando a todas las áreas de trabajo de las campañas actuales de mercadeo para su promoción. Aprovechando el desarrollo tecnológico con que se cuenta para brindar valores agregados al cliente como punto diferencial entre la competencia.
- **ESTRATEGIA 2.** Recepcionar las peticiones, quejas y recursos (PQR) y empoderar al personal para su solución y transmitirlos al director Comercial reconociendo las necesidades expectativas de los clientes
- **ESTRATEGIA 3.** Fortalecer el mercadeo con personal administrativo para que dirija el marketing hacia el éxito con campañas publicitarias dirigidas a los grandes parques automotores, creando la necesidad de invertir en seguridad satelital.
- **ESTRATEGIA 4.** Identificar y orientar eficientemente las funciones para mejorar la competitividad, creando vínculos permanentes de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.
- **ESTRATEGIA 5.** Evaluar permanentemente los procesos mediante reuniones que fomenten la participación en comunicación bidireccional entre las diferentes áreas donde oportunamente se actualice sobre los temas de avance tecnológico.
- **ESTRATEGIA 6.** Mejorar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, mediante la participación de comisiones y bonos adicionales a los empleados que se desempeñen óptimamente, creando una imagen corporativa

de la cual los empleados se sientan satisfechos de pertenecer a ella. Generando espacios laborales, pensados en el bienestar mental y emocional de los colaboradores.

- ESTRATEGIA 7. crear un fondo solidario pro actividades para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.
- ESTRATEGIA 8. crear el manual de funciones de cada área y manual de procedimiento operativo.
- ESTRATEGIA 9. Brindar capacitación a todo el personal de la empresa en todos los aspectos del re-direccionamiento estratégico y actualizaciones existentes, para que de esta manera se conozca a fondo la empresa, sus políticas y así se transmita al cliente la información correcta en torno a la venta de productos, servicios y adelantos tecnológicos.

7.3.2 Plan de acción

Cuadro N° 6. Plan de Acción de Estrategias

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	INDICADORES
Plantear eventos y espacios para mejorar el bienestar y recreación, incentivar y capacitar al personal en temas específicos y generales de la empresa, especialmente en la parte de tecnología y atención al cliente.	Capacitación al personal para mejorar el talento humano, explotando las destrezas y capacidades para mejorar la calidad de los productos y servicios	El 100% del personal capacitado en temas específicos y generales de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en funciones y procedimientos. • Capacitación en tecnología. • Capacitación en atención al cliente. • Eventos recreativos y de bienestar. 	Gerencia	4 meses	\$ 2.000.000	<p>Prueba básica de conocimiento en el área, de la empresa y en atención al cliente.</p> <p>Ambiente laboral más ameno y ágil.</p>

<p>Organizar las peticiones, quejas y recursos PQR, para brindar una atención personalizada a cada cliente, además que permita identificar los requerimientos de los clientes, brindando un servicio de calidad en torno a las necesidades del cliente y de esta manera posicionar la empresa en el mercado regional y nacional.</p>	<p>Conocimiento efectivo de las necesidades y requerimiento del mercado mediante la utilización de herramientas tecnológicas y registro detallado de los clientes</p>	<p>Trámite y seguimiento del 100% de PQR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Destinación específica del personal de atención al cliente. • Registro detallado de PQR. • Sondeo de clientes a través de evaluación de la atención recibida. 	<p>Cargo servicio al cliente. Área operativa</p>	<p>3 meses permanentemente</p>	<p>\$ 200.000</p>	<p>Base de datos debidamente diligenciada Registro en bitácora de llamadas a clientes.</p>
--	---	---	---	---	--------------------------------	-------------------	---

<p>Establecer las funciones para cada área, definiendo los protocolos a seguir en cada actividad, mejorando el rendimiento de los empleados, la comunicación y el ambiente laboral; permitiendo brindar un servicio oportuno y de calidad.</p>	<p>Definir las funciones de cada área, personal, relaciones de coordinación y responsabilidades adquiridas con la organización</p>	<p>El 100% de las áreas con manual de funciones y manual de procedimiento operativo claro y específico del área operativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ejecutar el manual de funciones. • Establecer el protocolo de procedimiento el área operativa. • Definir los tiempos de inducción y capacitación al personal. 	<p>Gerencia</p>	<p>6 meses</p>	<p>\$ 300.000</p>	<p>Prueba de actitud y conocimiento de las labores, responsabilidades y conocimiento general del área de trabajo. Prueba de manejo de protocolo de manual de procedimiento operativo.</p>
<p>Abordar a grandes empresas y corporaciones con promociones tentativas, sustentadas en una campaña agresiva de marketing, que permitan incrementar clientes de calidad</p>	<p>Ampliar los clientes corporativos con herramientas de mercadeo</p>	<p>20% de incremento de clientes corporativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear la campaña de marketing. • Definición del área de influencia. • Determinar las promociones llamativas para el éxito de la campaña. 	<p>Director Comercial.</p>	<p>3 meses</p>	<p>\$ 3.000.000</p>	<p>Índices de clientes Índices de ventas mensuales.</p>

que ayuden a impulsar la rentabilidad y la competitividad de la empresa, que la lleve a ser líder en el mercado.			<ul style="list-style-type: none"> • Visitas de campo. 				
Mejorar la comunicación con protocolos y líneas de mando claras dentro de la empresa, mejorando las laborales, el compañerismo y el apoyo mutuo de los colaboradores, creando un ambiente laboral apropiado.	Establecer líneas claras de comunicación entre las dependencias y conductos regales en las actividades	Un proceso de comunicación por cada área y un proceso de comunicación de urgencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la línea de comunicación de cada persona. • Establecer el conducto regular de la información. • Establecer que toda comunicación es importante de transmitir. 	Gerencia, Director Comercial y coordinador de Soporte Técnico	2 meses	\$ 100.000	Registro de información permanente Base de datos consolidada por mes. Seguimiento continuo.

Fuente. Esta Investigación.

8. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

8.1 MISIÓN

Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. es una empresa privada, legalmente constituida y nariñense, que presta servicios de rastreo satelital y administración virtual remota con desarrollo constante en el área tecnológica brindando herramientas virtuales a transportadores y operadores logísticos de flotas vehiculares para el control y seguridad de los bienes móviles.

8.2 VISIÓN

Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. será en el año 2016 la empresa con el mayor número de clientes en el suroccidente colombiano, reconocido por su excelente prestación de servicio de administración virtual y rastreo satelital, brindando herramientas tecnológicas de última tecnología y con un equipo de trabajo calificado, organizado, ético y eficiente.

8.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Establecer aspectos de bienestar social, recreación, incentivos y en capacitación al personal en general en temas específicos y generales de la empresa, especialmente en la parte de tecnología y atención al cliente; mejorando las condiciones laborales y el sentido de pertenencia a la empresa.
- Atender eficientemente las peticiones, quejas y recursos PQR, brindando una atención personalizada a cada cliente, además que permita identificar los

requerimientos de los clientes particulares y personas jurídicas, ofreciendo un servicio de calidad en torno a las necesidades del cliente y de esta manera posicionar la empresa en el mercado regional y nacional.

- Establecer los procedimientos y funciones para cada dependencia, definiendo los protocolos a seguir en cada actividad, mejorando el rendimiento de los empleados, la comunicación y el ambiente laboral; en búsqueda de la eficiencia de las labores que permitan brindar un servicio oportuno y de calidad.
- Abordar a grandes empresas y corporaciones con promociones tentativas, sustentadas en una campaña agresiva de marketing, que permitan incrementar clientes empresariales que ayuden a impulsar la rentabilidad y la competitividad de la empresa, que la lleve a ser líder en el mercado.
- Mejorar la comunicación con protocolos y líneas de mando claras dentro de la empresa, mejorando las laborales, el compañerismo y el apoyo mutuo de los colaboradores, creando un ambiente laboral apropiado.

8.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Excelente Servicio al Cliente:** nuestros clientes son la razón de ser de la organización, la que tiene como finalidad buscar la satisfacción plena del cliente por medio de la eficiencia y efectividad en la prestación de los productos y servicios, obteniendo clientes satisfechos que buscan la permanencia en nuestra organización.
- **Compromiso:** referido a la responsabilidad, dedicación y esmero que cada integrante del equipo de trabajo imprime a sus funciones, buscando sumarse al

cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la empresa SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

- **Calidad:** Crear sinergias al interior y exterior de la empresa generando utilidades para promover el desarrollo y la prosperidad colectiva.
- **Trabajo en Equipo:** con la conformación de un grupo sólido y comprometido, se trabajara por los objetivos comunes encaminados al cumplimiento y fin de la organización y siempre brindando un excelente servicio al cliente.
- **Liderazgo:** manteniendo un ambiente interno armónico, se establece la unidad y el propósito en la dirección y orientación de la organización, involucrando totalmente a colaboradores para dar cumplimiento a los objetivos corporativos de la empresa.
- **Productividad:** por medio de este principio se establece la necesidad de ser cada vez mejores en nuestras labores, mejorando en la productividad y resultados positivos, afianzando día a día el compromiso con la satisfacción plena de los clientes y colaboradores.

8.5 VALORES

- **Responsabilidad social:** Asumimos nuestro compromiso ético con la sociedad y el medio ambiente.
- **Trabajo en Equipo:** conjuntamente los empleados nos complementamos en la ejecución de nuestras labores en el cumplimiento de los procesos y

actividades, para lograr el cumplimiento de los objetivos corporativos de nuestra empresa.

- **Honestidad:** realizamos todas las actividades con transparencia y rectitud, para brindar siempre tranquilidad y confianza a los clientes.
- **Integridad:** todos los colaboradores de la empresa nos caracterizamos en el actuar laboral soportado en la ética, la honorabilidad, la honestidad, la seriedad, la calidad y el don de servicio para con nuestros clientes.
- **Actitud:** diariamente tenemos una actitud positiva hacia los clientes y compañeros, lo que permite desempeñarnos óptimamente mostrando nuestras fortalezas y el sentido de pertenencia con nuestra empresa.

8.6 METAS

- Mantener dentro de la organización una cultura de colaboración y compañerismo, para solventar los problemas y obtener un mejor rendimiento con un ambiente laboral pleno, que beneficie a la organización en el cumplimiento de los objetivos.
- Satisfacer al 100% los requerimientos y necesidades de los clientes con soluciones personalizadas, eficientes y que cumplan plenamente con sus expectativas.
- Conformar funciones claras y precisas para cada cargo con una coordinación efectiva en el cumplimiento de las labores y tareas diarias dentro de la organización.

- Intensificar la búsqueda de clientes corporativos que conduzcan a la obtención de clientes en masa y establezcan un crecimiento empresarial exponencial.
- Obtener protocolos de comunicaciones efectivo, basado en la confianza, la responsabilidad y amistad entre los miembros de la organización.

8.7 POLÍTICAS EMPRESARIALES

Política de Calidad: con un servicio oportuno, técnico y capacitado enfocaremos en el mejoramiento continuo de los procesos y procedimiento para satisfacer y superar las necesidades y expectativas de nuestros clientes, buscando siempre el posicionamiento y mayor cobertura del mercado, manteniendo siempre rentabilidad para la organización y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

Política de Servicio al Cliente: escuchar atentamente las necesidades de los clientes, orientando los esfuerzos y la capacidad de respuesta inmediata y eficaz para la solución y satisfacción de los clientes.

Política de Colaboradores: la empresa estará siempre comprometida en mantener y mejorar el bienestar social, la seguridad industrial y programas de higiene, destacando y fortaleciendo el talento humano que se tiene y mejorando su capacidad y destreza por medio de capacitaciones y eventos lúdico-recreativos.

Política de Tecnología: estar al tanto de los adelantos tecnológicos, capacitando al personal en tecnología de punta y buscar estar a la vanguardia con equipamientos que mejoren la calidad de nuestros servicio, brindando como producto final tranquilidad y seguridad a nuestros clientes.

8.8 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

El Reglamento Interno de Trabajo para SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S. se realiza acogiéndonos al artículo 105 del código sustantivo del trabajo, que habla sobre la obligación de adoptarlo y reza así:

“Obligación de adoptarlo. 1. Está obligado a tener un reglamento de trabajo todo patrono que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales”.³³

Como un documento de suma importancia en toda empresa y debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador, lo hemos elaborado como una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, argumentando que actualmente el empleador no cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo y existe la posibilidad de sancionar a un empleado por carecer de él, siendo muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no hay ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes. El reglamento interno del trabajo está reglamentado por los artículos 104 a 125 del [código sustantivo del trabajo](#), considerando, claro está, las derogatorias que hizo el la ley 1429 de diciembre 29 de 2010.

Resulta pertinente recalcar la importancia del Reglamento Interno de Trabajo, puesto que este será el que sirva de guía y de herramienta para mantener el

³³ CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO 2011, autorizado por el ministerio de protección Social- Colombia

orden dentro de la empresa. Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.³⁴

Los capítulos fijados según esta regulación son: Capítulo 1 CONDICIONES DE ADMISIÓN, refiriéndose al lugar de trabajo y las condiciones y requisitos mínimos para el personal nuevo que solicite ingresar a laborar en la empresa, CONTRATO DE APRENDIZAJE, DEL PERIODO DE PRUEBA, Trabajadores Accidentales o Transitorios, Horario de Trabajo, Horas Extras, trabajo diurno y Nocturno, Dominicales y festivos, CAPITULO II Vacaciones remuneradas, Permisos, Salarios, Salario Mínimo, Convencional, lugar, Horas de pagos y periodos que lo regulan, Servicio Médico, Medidas de Seguridad, Riesgos Profesionales, Primeros Auxilios en Caso de Accidentes de Trabajo, Normas Sobre Labores en Orden a la Mayor Higiene, Regularidad y Salubridad en el Trabajo, Prescripciones de orden, Deberes de los trabajadores, Orden Jerárquico, Labores prohibidas para mujeres y Menores, Obligaciones especiales para la empresa y trabajadores, prohibiciones especiales para la Empresa y Trabajadores, Escala de Faltas y sanciones Disciplinarias, Disposiciones Generales del Procedimiento, Reclamos Personales, ante quienes deben presentarse y su tramitación, Terminación del contrato, Justas Causas de Terminación Unilateral del Contrato de Trabajo, Terminación Unilateral del Contrato de Trabajo sin Justa Causa, Despido sin Justa Causa, del Acoso Laboral y Procedimiento Interno de Solución, Publicaciones, Vigencia, Disposiciones Finales.

³⁴ <http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>

9. DISEÑO ORGANIZACIONAL.

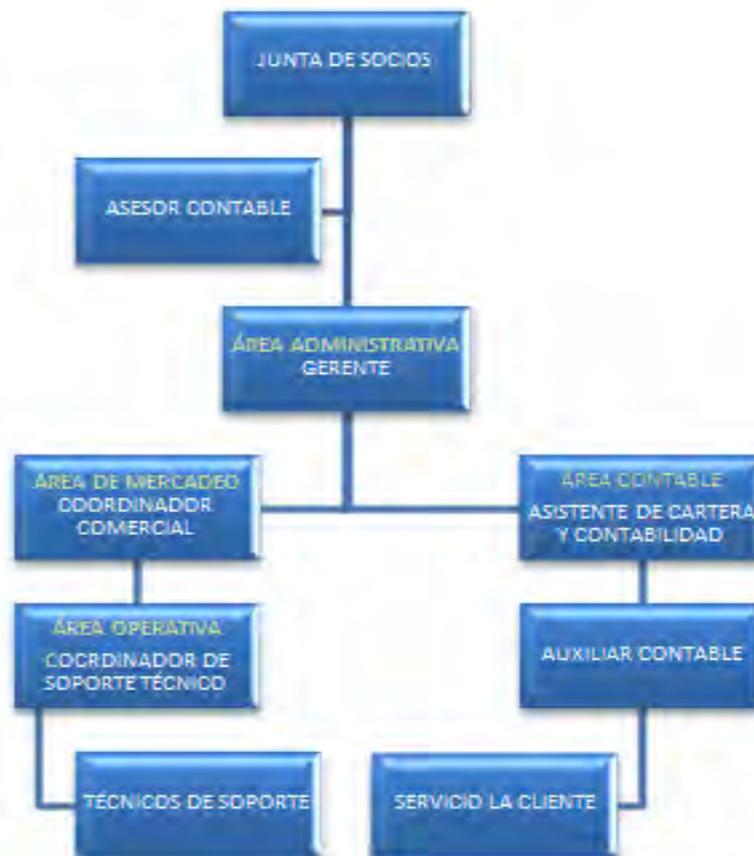
La representación gráfica del diseño organizacional de la empresa está fundamentada en un organigrama, el cual refleja en forma esquemática la posición de las dependencias que la integran, evidenciando su nivel jerárquico, líneas de autoridad y claramente la asesoría necesaria para su funcionamiento; por lo tanto y teniendo en cuenta la relevancia del organigrama, sus características y su finalidad, presentamos la clasificación del organigrama de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS:

Por su naturaleza como Micro-administrativo por corresponder a una sola organización, por su finalidad Informal por carecer de la aprobación del gerente o junta de socios, proceso que se adelantara con la finalización de este proyecto; por su ámbito general por representar a la organización hasta cierto nivel jerárquico; por su contenido funcional porque están asignadas las dependencias y sus interrelaciones; por su representación gráfica vertical por que las ramificaciones se encuentran hacia abajo a partir de la junta de socios y se desagrega los diferentes niveles en forma escalonada³⁵.

³⁵ Elio Rafael de Zuani, Introducción a la Administración de Organizaciones, Editorial Maktub 2003

9.1 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Figura 1. Organigrama Institucional.



Fuente. Esta Investigación.

9.2 HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS.

La empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, contará con herramientas que le ayuden a realizar un manejo empresarial adecuado, y se diseñará herramientas administrativas con base en la legislación vigente en tecnologías de la información y las telecomunicaciones TIC.

9.2.1 Reglamento interno de trabajo: con esta herramienta se plantea los compromisos, deberes y derechos con y ante la organización, al igual que las sanciones correspondientes de acuerdo a las faltas que se estipulan en relación a su gravedad.

9.2.2 Manuales de funciones: con base documental se diseña y describe las diferentes funciones y obligaciones, con la respectiva responsabilidad en la ejecución de cada actividad del cargo y correspondiente a la dependencia asignada y se identifican las relaciones de coordinación.

9.2.3 Organigrama: esta herramienta se constituye como el principal mandato de la organización, cuya jerarquía condiciona el grado de responsabilidad, la toma de decisiones y el rumbo de la empresa, y se establece de la siguiente manera:

- **Junta de Socios:** la empresa se encuentra constituida como una sociedad anónima simplificada, y contiene la junta de socios, los cuales son dos personas y tienen la responsabilidad como junta de tomar las decisiones importantes en la organización, con el apoyo del personal y tienen jerarquía sobre el Gerente. “Es difícil determinar la línea divisoria con carácter general entre lo que es de la competencia de la junta general y del órgano de la administración, y habrá que estar a lo que dispongan los estatutos, respetando el carácter soberano de la junta

en punto a cuestiones de organización o estructura interna de la sociedad en sí y a lo que son las naturales consecuencias de la composición y funcionamiento de uno y otro órgano. En cualquier caso, la competencia de la junta no se extiende fuera de los límites que marca el carácter corporativo de la participación de los socios en la sociedad. La Junta general puede ser ordinaria o extraordinaria, según sus reuniones estén o no previstas en la hoja de estatutos, pero una y otra tienen el mismo ámbito de competencia”³⁶.

Ejerce funciones tales como: establecer políticas y directrices generales, la elección del gerente, aprobar o no los estados financieros, fijar aportes extraordinarios, analizar informes de la organización, toma de decisiones, reforma de los estatutos, entre otras.

- **Gerente General:** en la organización el gerente es nombrado por los socios que integran la junta directiva, tienen jerarquía sobre todos los empleados de la organización, se considera el representante legal para todos los negocios sociales, con personas naturales y jurídicas, como también es el responsable de direccionar la empresa por medio de sus empleados; tiene jerarquía sobre todo el personal y tiene la responsabilidad del manejo administrativo y contable de la organización.

Las responsabilidades adquiridas serán, la supervisión y control de personal para garantizar el cumplimiento de la misión y buen funcionamiento de la empresa.

- **Director Comercial:** la escogencia de este cargo se destina a la junta de socios con delegación de jefe inmediato al gerente general, tiene a su cargo al personal de coordinador de soporte técnico, servicio al cliente, y soporte técnico; como tarea adicional e importante tiene la asignación del manejo del área de

³⁶ <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/junta-general-de-socios/junta-general-de-socios.htm>

mercadeo, se considera como el eslabón clave para el gerente en las relaciones con los clientes y el servicio directo de instalación de equipos y manejo de plataforma, dentro de sus funciones esta mantener informado al gerente general de los contratiempos en la prestación de los servicios.

Este cargo se relaciona con el área de mercadeo, dependiendo del gerente general, y su objetivo primordial es el de generar mayor rentabilidad a la empresa, implementando estrategias de mercadeo periódicamente, designadas por la empresa, con el fin de dar cumplimiento a la metas de venta establecidas para periodos específicos o en determinadas campañas; algunas de sus responsabilidades es que su gestión está relacionada directamente con la competitividad de la empresa y es una ficha clave para dar cumplimiento a los objetivos corporativos.

- **Contador Público:** la asignación de la persona para ejercer este cargo se realiza por medio de la junta de socios, su jefe inmediato es también la junta y tiene a su cargo el personal asistente de cartera y contable, y tiene la responsabilidad de articular sus labores con las otras dependencias y brindar su apoyo al gerente general en los tema contables:

Su objetivo primordial es el de mantener diariamente los estados financieros por medio de las cuentas de la empresa, dando conocimiento de las mismas al gerente general y junta de socios para que sean base de la toma de decisiones y estrategias encaminadas al rendimiento financiero de la organización.

- **Asistente de cartera y Contable:** la responsabilidad de la elección de la persona para este cargo es del gerente como jefe inmediato, este cargo tiene

mando sobre el personal de auxiliar contable, sus funciones son netamente cantables y sirve de apoyo al contador público en el manejo de la finanzas.

Esta encargado del análisis y revisión contable de las cuentas de inventario, generación, impresión y archivo de los libros de contabilidad así como la conciliación de cuentas bancarias, clasificación de cuentas relacionadas con impuestos, manejo de paquete contable en facturación, inventarios, informes contables, Manejo la cartera y cobranza al igual que los respectivos informes y reportes a su jefe inmediato.

Tiene la responsabilidad adquirida de contabilizar, codificar y manejar la base de datos de clientes y su historia crediticia, como tambien las cuentas de proveedores e insumos de la empresa

- **Coordinador de Soporte Técnico:** la asignación de la persona idónea para el cargo es del gerente pero el nivel de jerarquía sobre el cargo es del director comercial, es una ficha clave en el desarrollo de la misión de la empresa por que maneja el centro de operación de la empresa y canaliza las solicitudes y optimización de productos y servicios.

Su responsabilidad se basa en mantener al día la plataforma virtual, sincronizando el software en coordinacion con el grupo tecnico ejecutando correctivos necesarios para mantener en excelencia el servicio prestado al usuario final.

- **Técnico de Soporte:** asignación de la persona capacitada para el cargo y su escogencia por parte del gerente, como jefe inmediato esta designado al coordinador de soporte técnico, siguiendo el conducto regular al director comercial y posteriormente al gerente general, es la persona que tiene contacto directo con

el cliente y es el que realiza las labores técnicas en los vehículos para su normal operación.

- **Servicio al Cliente:** igualmente la persona que ocupa el cargo es determinada por el gerente y su jefe inmediato es el coordinador de soporte técnico, con apoyo e instrucción del director comercial y gerente general, es la persona encargada de atender todas las peticiones y requerimiento del cliente y transmitir eficientemente a su jefe inmediato para que se atiendan y resuelvan las solicitudes oportunamente.

9.3 ASPECTOS ORGANIZACIONALES.

La estructuración de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, contará con nueve (10) empleados que se distribuyen en las siguientes áreas:

- Gerente General.
- Asesor Contable.
- Auxiliar de Cartera.
- Auxiliar Contable.
- Director Comercial.
- Coordinador de Soporte Técnico.
- Técnicos de Soporte. (3)
- Servicio al Cliente.

9.3.1 Conformación de las áreas:

- **Área Administrativa:** Gerente, Asesor Contable, Director Comercial

- **Área Contable:** Gerente; asesor Contable; asistente de cartera y contable, auxiliar contable
- **Área de Mercadeo:** (Petitionen, Quejas y Recursos), director Comercial, Servicio al cliente
- **Área Operativa:** Coordinador de Soporte Técnico, Técnico de Soporte, Servicio al cliente

9.3.2 Proceso organizativo propuesto: el proceso organizativo de la empresa se encuentra interrelacionado como un conjunto, entre los elementos que hacen parte de la estructura organizacional, y se describen así:

- **Liderazgo:** se establece para la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, un liderazgo colectivo, con la dirección general del Gerente como impulsador con la idoneidad de inspirar seguridad y tranquilidad en el desempeño de las tareas de cada persona, organizar al grupo de trabajo en torno a las estrategias, con una vigilancia y dirección clara, con una motivación que busque siempre la capacitación y compensación con el alcance de los objetivos corporativos dentro de la organización.

En segunda instancia después del Gerente se establece que el Director Comercial debe ser líder ante su personal sin dejar de lado las iniciativas que el personal tenga en el liderazgo y autonomía para desarrollar sus actividades, los directivos deben brindar seguridad y confianza para que el liderazgo en la organización se dé en el desarrollo de todas las actividades y en todas las áreas de trabajo.

- **Autoridad:** como máxima autoridad se encuentra la junta de socios, la cual ejerce en forma descendente la autoridad ante el gerente de la empresa, con el cual establecen los lineamientos de las políticas, objetivos, metas y estrategias corporativas; de igual manera el gerente ejerce su autoridad sobre el resto del personal de la organización de manera descendente; básicamente sobre el director comercial, a su vez tiene autoridad sobre el área operativa quien lidera procesos con técnicos de soporte y servicio al cliente; estos últimos no cuentan con línea de autoridad entre ellos y son el último eslabón de la organización.
- **Jerarquía:** al establecer la estructura organizacional dentro de la empresa, se busca determinar la cadena de mando que relaciona a los puestos de trabajo, determinando la jerarquía desde la parte superior de la organización, la que posee el mayor poder y se establece la línea de mando con el nivel jerárquico, continuando con la parte gerencial, directiva y coordinada para finalizar en la parte de auxiliares y técnicos.
- **Comunicación:** considerando el aspecto de la comunicación como fundamental dentro de la organización, se contempla una línea de comunicación directa entre todos los integrantes de la organización, respetando la jerarquía del personal, se busca que la comunicación fluya en todas las direcciones buscando la integración y consolidación de una línea afectiva en la familia de Sistema Virtuales Zona Andina; el conducto de comunicación se establece de forma descendente y ascendente con finalización en la junta directiva, además de forma horizontal buscando siempre un ambiente laboral amable y participativo, teniendo en cuenta también la información informal dentro de las partes.
- **Responsabilidad:** para el cumplimiento de los objetivos y metas cada persona dentro de la organización tiene la obligación de responsabilizarse de sus

labores y de la contribución en el desempeño de las mismas, lo que permite medir el grado de responsabilidad que posee, enfocando toda su capacidad de trabajo en el cumplimiento adecuado de sus tareas, el compromiso de responsabilidad se adquiere en el momento de ingreso a la empresa y con ello desempeñar de mejor manera las funciones encomendadas. En relación a la organización la responsabilidad se determina en forma descendente iniciando con un mayor grado en el gerente y directivo, la responsabilidad en las otras personas se delimita a su área en un grado igual de responsabilidad.

- **Dirección:** la dirección de empresa se realiza por medio de la gerencia, la que se encarga de la destinación de las labores garantizando los aspectos fundamentales de liderazgo, comunicación, motivación y dirección con los integrantes de la organización para que contribuyan óptimamente con el cumplimiento de los objetivos corporativos y de las metas organizacionales; aun también existe la participación y solidaridad de los integrantes de la empresa en la solución de problemas, aporte de ideas y mejoramiento de los procesos, siempre con la colaboración en dirección, de la junta de socios como máximo organismo de autoridad y toma de decisiones.

- **Planeación:** en la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, la planeación estará a cargo de la junta directiva conjuntamente con el gerente, sin decir que el director comercial no pueda aportar a la planeación de la organización, las partes encargadas establecerán los criterios y políticas que se desarrollen para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, transmitiendo los planes, programas y actividades que cada dependencia debe desarrollar en un conjunto para establecer una ejecución clara y precisa de los objetivos que lleven al crecimiento de la organización y al cumplimiento de su misión.

- **Organización:** en esta parte se tiene en cuenta que la estructura organizacional está ligada a las actividades y a la sociedad entre las mismas, en la forma como se dividen, coordinan, organizan y desarrollan, teniendo en cuenta los protocolos, normas nacionales e internacionales y en si la legislación en general, todo debidamente articulado para el desempeño óptimo de las tareas en cada dependencia y de manera organizada.
- **Toma de Decisiones:** como se ha mencionado la empresa tiene una base participativa siendo la junta directiva el mayor organismo en la toma de decisiones, las cuales se tomarán en forma descendente en la estructura organizacional de acuerdo a la relevancia de la temática a resolver, resaltando que en la empresa existe una autoridad determinada y que las circunstancias específicas de cada caso determinarán la toma de decisiones.
- **Tramos de Control:** en la organización es necesario el control por parte de los supervisores destinados para cada dependencia y en relación del número de personas a su cargo, al cual se debe determinar que el control se realiza de manera informativa, llevando la documentación de soporte en cada actividad, así se tiene por entendido que las actividades se cumplen en un determinado tiempo y con la calidad que se requiere. Los coordinadores de cada dependencia tienen a su cargo realizar el control sobre sus subalternos y de las actividades que estos realizan.
- **Conducto Regular:** en la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS, se determinan que el conducto regular es de manera vertical, respetando a cada superior, iniciando en el personal auxiliares, los cuales tienen sus jefes directos para el caso el coordinador de Soporte Técnico, Asistente de Cartera y Contable y el Director Comercial, a los que tienen que comunicar todos los aspectos de sus

labores, continuando con el Gerente como máximo jefe de la empresa y en asuntos de extrema urgencia y solo si es necesario el conducto regular se posiciona en la Junta de socios, que es el eslabón final y la máxima autoridad en la toma de decisiones.

- **Tecnología:** como empresa de rastreo satelital, la tecnología hace parte fundamental de nuestra organización, por ello todas las dependencias estarán capacitadas en los adelantos tecnológicos relacionados con sistema de posicionamiento global GPS, y con el manejo de elementos para el control vehicular y aplicativos para el rastreo satelital minuto a minuto, el tema tecnológico estará inmerso en todas las comunicaciones de la empresa y dentro de las destrezas de los integrantes de la organización estará dirigida a incrementar día a día los conocimientos en este tema; además las capacitaciones al personal estarán orientadas a la parte de tecnología y telecomunicaciones.

10. ESTRUCTURACIÓN DE MANUALES.

10.1 MANUALES DE FUNCIONES

Pág. 1 de 22	SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S. NIT 900152352-4 RTIC:96001435	GTH VERSIÓN 001
--------------	---	-----------------------

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: GERENTE

AREA: AREA ADMINISTRATIVA

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am - 1pm

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: JUNTA DE SOCIOS

OBJETIVO DEL CARGO: Mantener un control y supervisión de las áreas de servicio al cliente y área contable

AUTORIDAD

SI

PERSONAL A CARGO:

Todo el personal de la empresa

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

área operativa, área administrativa, area de mercadeo

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Profesional en Administracion y o finanzas

Pág. 2 de 22	SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S. NIT 900152352-4 RTIC:96001435	GTH VERSIÓN 001
--------------	---	-----------------------

CONOCIMIENTOS: Conocimientos amplios en contabilidad, manejo cartera, economía, administración de recursos humanos

EXPERIENCIA: 1 año

ACTITUDES

Honesto, responsable, respetuoso, honrado, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, compromiso, eficaz, agilidad mental y destreza para los números.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

Supervisión y control de personal para garantizar el cumplimiento de la mision y buen funcionamiento de la empresa.

AMBIENTE oficina

RIESGO mínimo

FUNCIONES:

- Mantenerse en comunicación permanente con el área servicio al cliente y área contable.
- Asumir el control sobre el personal al servicio.
- Planificar, organizar y controlar las distintas áreas de trabajo.
- Orientar las áreas de trabajo para el cumplimiento de la misión de la empresa.

- Realizar alianzas estratégicas para impulsar la imagen y generar mayor rentabilidad.

Pág. 3 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
--------------	--	--

- Plantear y promover la participación en eventos públicos de la empresa estratégicamente.
- Supervisar la gestión del presupuesto de naturaleza económica
- Buscar mecanismos de control y baja de gastos y costos de la organización.
- Velar por el buen clima organizacional.
- Revisar contratos y minutas para con empleados, proveedores y clientes.
- Apoyar y revisar en conjunto con el Director Comercial estrategias de mercadeo.
- Velar por la fidelización de clientes.
- Identificar las falencias en procesos oportunamente y aplicar herramientas de corrección.
- Aprovisionar de las herramientas necesarias a las diferentes áreas para la optimización de procesos.
- Recibir y evaluar en conjunto con Gerencia las ideas de mejoramiento por parte del personal
- Realizar reuniones periódicas informativas y de evaluación de procesos.
- Entregar informes mensuales de gestión.
- Las demás que le sean encomendadas.

Pág. 4 de 22	SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.	GTH
	NIT 900152352-4 RTIC:96001435	VERSIÓN
		001

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL

AREA: AREA DE MERCADEO

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am - 1pm

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE

OBJETIVO DEL CARGO: Generar mayor rentabilidad a la empresa, implantado estrategias de mercadeo periódicamente y cumpliendo con las metas propuestas en ventas.

AUTORIDAD

SI

PERSONAL A CARGO:

Coordinador soporte tecnico, soporte tecnico

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

área operativa, área administrativa

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Profesional el Area comercial, marketing

CONOCIMIENTOS: Técnicas y clínicas de venta, Supervisión de campañas, Relaciones Interpersonales, Trabajo en equipo, Orientación al logro, Organización

Pág. 5 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
--------------	--	--

Compromiso en el servicio, TIC.

EXPERIENCIA: 3 años

ACTITUDES

Asertivo, Capacidad de negociación, Buen manejo de cliente, Capacidad de respuesta, Conocimiento amplio en sistemas e Internet, Habilidad comunicativa, Facilidad para el aprendizaje de software, Buenas relaciones interpersonales

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

Máximo responsable en dependencia directa del Gerente General del cumplimiento de los objetivos de ventas de la empresa. Su gestión es muy importante para que la empresa siga siendo competitiva, destacándose en su pro actividad e implicación en todo el proceso comercial y con todo el equipo serán los motores para alcanzar los objetivos establecidos.

AMBIENTE externo

RIESGO alto

FUNCIONES:

- Establecer Proyección de planes de mercadeo en conjunto con el Gerente.
- Informar y participar sobre campañas publicitarias al personal.
- Promocionar y posicionar la imagen de la empresa externamente
- Crear en conjunto con la gerencia planes de descuento, promociones y demás.
- Informar oportunamente tabla de precios, descuentos y promociones.

Pág. 6 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
--------------	--	--

- Crear, entablar relaciones estratégicas con otras organizaciones para aumentar la rentabilidad.
- Manejar la venta y postventa con atención óptima y oportuna a los clientes antiguos y potenciales.
- Estar informado de los cambios en el mercado, investigar e informar al personal de ser necesario.
- Una vez realizada la venta, coordinar procesos de instalación con el área operativa y hacer seguimiento.
- Realizar homologaciones y migraciones de equipos e informar para su programación en conjunto con el Coordinador de Soporte Técnico.
- Presentar informes mensuales de ventas y prospectos a Gerencia
- Direccionar a las diferentes áreas las solicitudes de los clientes ágilmente.
- Diligenciar formatos de orden de pedido, cuentas de cobro y otros que se manejen.
- Capacitar al personal de ventas
- Coordinar procesos con asesores externos y hacer seguimiento y control a la labor.
- Las demás que le sean designadas.

Pág. 6 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
--------------	--	--

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: CONTADOR

AREA: AREA DE ADMINISTRATIVA

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am - 1pm

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: JUNTA DE SOCIOS

OBJETIVO DEL CARGO: Mantener las cuentas al día para saber el estado económico de la empresa asesorar al gerente y junta de socios

AUTORIDAD

SI

PERSONAL A CARGO:

Asistente de cartera y contabilidad.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

área contable, área administrativa

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Profesional Contador Publico

CONOCIMIENTOS: asesoría contable, normatividad contable, tributaria e internacional.

EXPERIENCIA: 3 años

Pág. 7 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
--------------	--	--

ACTITUDES

Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, discreción, compromiso, eficaz, agilidad mental y destreza para los números

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

le reportara al Gerente el estado actual y real de la empresa en la parte económica con el fin de llevar una contabilidad clara y precisa.

mantener e informar de los estados financieros de la empresa.

AMBIENTE oficina

RIESGO mínimo

FUNCIONES:

- clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera del plan de cuentas.
- llevar en orden los libros mayores.
- preparar y presentar informes mensuales a gerencia y junta de socios, sobre la situación financiera de la empresa.
- Revisar las normas tributarias, contables y financieras aplicadas por el asistente contable en las operaciones y registros.
- preparar y presentar impuestos de Retefuente e IVA a la DIAN; Industria y Comercio, Alcaldía y demás.
- Preparar en conjunto con el asistente contable, revisar y presentar medios magnéticos.

- clasificar los estados financieros.
- Asesorar al Gerente y a la junta de socios en la toma de decisiones.
- Asesorar oportunamente y hacer seguimiento a la labor del asistente de cartera y contable.
- disposición a nuevas tareas asignadas d su competencia.

Pág. 8 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
--------------	--	--

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: COORDINADOR DE SOPORTE
TECNICO

AREA: AREA OPERATIVA

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am -
1pm.

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL

OBJETIVO DEL CARGO: coordinar todos los procesos operativos de la empresa, sincronizar el software con el hardware para optimizar el rendimiento de los equipos electronicos utilizados para cumplir con las expectativas del cliente.

AUTORIDAD

SI

PERSONAL A CARGO:

Servicio al cliente, Soporte Tecnico

RELACIONES DE COORDINACION:

Área de mercadeo, área Contable

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Profesional ó Técnico en Sistemas

CONOCIMIENTOS: herramienta punto NET de Microsoft, WEB 2.0, AJAX, JAVA y base de datos SQL. , conocimiento amplio y actualizado de las TIC

Pág. 10 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

EXPERIENCIA: 2 año en cargos afines.

ACTITUDES

proactivo, capacidad de respuesta, capacidad alta de coordinar procesos operativos, honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, compromiso, eficaz, agilidad mental

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

mantener al dia la plataforma virtual, sincronizando el software en coordinacion con el grupo tecnico ejecutando correctivos necesarios para mantener en excelencia el servicio prestado al usuario final.

AMBIENTE oficina

RIESGO mínimo

FUNCIONES:

- Verificar y el excelente funcionamiento de la plataforma virtual.
- Revisar la plataforma diariamente a primera hora para programar revisiones en un tiempo no mayor a 24 HORAS _ este servicio es primordial.
- Configuración de equipos electrónicos
- Ingresar los datos completos a la plataforma oportunamente.
- llenar el protocolo de instalación con datos de: instalador, fecha, lugar, ubicación de equipo, botón de pánico, antena GPS, antena de comunicación, etc.
- Coordinador de instalaciones y revisiones

Pág. 11 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

- Relacionar las cuentas de cobro de instaladores por concepto de revisiones e instalaciones mensuales con cierre cada fin de mes.
- Registrar las novedades de salida de clientes e informar oportunamente al área contable, cartera.
- Enviar mensualmente informe de bajas de clientes a Director Administrativo
- Enviar mensualmente vía email a Dirección administrativa los datos de sim card para solicitud de reposición.
- Mantener organizado y contabilizado el inventario.
- Manejar remisiones y entradas de mercancía
- Enviar informe de los vehículos enlistados para revisión al correo. servicliente@sistemasvirtualesltda.com
- Mantener stock de sim card mínimo 10 en inventario – informar a Dirección administrativa para aprovisionarse de mas sim card.
- Capacitación en el manejo de la plataforma virtual al cliente con configuración de celulares.
- Supervisar el trabajo de cargue de información, servicio y atención al cliente por parte del área de Servicio al cliente y grupo de Técnicos.
- Actualización continua de base de datos de la plataforma virtual, eventos
- Verificar y actualizar los contactos para eventos de pánico.

Pág. 12 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
---------------	--	--

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: SOPORTE TECNICO

NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO: 3

AREA: AREA OPERATIVA

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am - 1pm.

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: COORDINADOR SOPORTE TECNICO

OBJETIVO DEL CARGO: sincronizar el hardware con el software para optimizar el rendimiento de los equipos electronicos utilizados para cumplir con las expectativas del cliente.

AUTORIDAD

N.A.

PERSONAL A CARGO:

N.A.

RELACIONES DE COORDINACION:

Área de mercadeo, área administrativa

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Técnico electronico automotriz

CONOCIMIENTOS: electricidad automotriz, electronica básica, sistemas

Pág. 13 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

EXPERIENCIA: 2 año en cargos afines.

VEHICULO : si

ACTITUDES

proactivo, analítico, capacidad resolutive, honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, compromiso, eficaz, agilidad mental.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

según solicitud de Coordinacion de Soporte Técnico realizar las revisiones, instalaciones programadas de manera ágil y responsable.

AMBIENTE externo

RIESGO alto

FUNCIONES:

- Cumplir la programación dada por el Coordinador de Soporte Técnico.
- Prestar Soporte Técnico de 2° grado.
- Programar equipos electrónicos.
- Hacer pruebas de desempeño de los equipos.
- Revisar, instalar equipos electrónicos en forma dinámica y con pulcritud.
- Cumplir con las normas de seguridad en cada acción.
- Informar oportunamente las falencias presentadas a Coordinación de Soporte.
- Técnico para tomar los correctivos necesarios.
- Ser puntual en el lugar de trabajo.

- Desarrollar y perfeccionar sistemas que le sean encomendados
- Reprogramar equipos para homologación o migración.
- Prestar atención a las solicitudes de los usuarios de manera oportuna.
- Portar identificación y uniforme permanentemente.
- Realizar despachos y recibo de mercancía.
- Entregar documentación a los clientes y proveedores cuando se solicite
- Realizar las diligencias de pagos y diligencias bancarias.
- Las demás funciones que le sean designadas.

Pág. 14 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: SERVICIO AL CLIENTE

AREA: AREA OPERATIVA

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am -
1pm.

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: GERENCIA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO DEL CARGO: servir al cliente actual y potencial con profesionalismo, compromiso, cordialidad para fidelizarlos, por medio de estrategias elaboradas periodicamente, capacitarlo en el manejo de plataforma.

AUTORIDAD

N.A.

PERSONAL A CARGO:

N.A.

RELACIONES DE COORDINACION:

area operativa, Área de mercadeo, área administrativa

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Profesional, tecnico en área comercial

CONOCIMIENTOS: servicio al cliente, manejo de clientes difíciles, sistemas, recuperación de cartera, manejo de venta y postventa.

Pág. 15 de 22	SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S. NIT 900152352-4 RTIC:96001435	GTH VERSIÓN 001
---------------	---	-----------------------

EXPERIENCIA: 2 año en cargos afines.

ACTITUDES

Buena redacción, buena ortografía, don de servicio al cliente, sistemas, internet, manejo de archivos, elocuencia, capacidad de respuesta, excelentes relaciones interpersonales, trabajo en equipo, orientación al logro, cordialidad, dinamismo, capacidad resolutiva.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

Fidelización del cliente

AMBIENTE oficina

RIESGO mínimo

FUNCIONES:

- Atender las llamadas de teléfono fijo, recibir y enviar fax, atender móvil asignado, atender correo electrónico.
- Direccionar a las diferentes áreas las solicitudes que salgan de su competencia.
- registrar las llamadas a clientes para recoger inquietudes y medir la satisfacción del servicio constantemente.
- Solución rápida a las PQR de los clientes.

- Prestar soporte de primer grado como lo es: crear puntos, crear geo-cercas, crear zonas para informes de recorridos.

Pág. 16 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

- Enviar comandos requeridos para despertar la unidad.
- Inhabilitar inmediatamente los SMS de texto en Botón de Pánico al dispararse en caso de daño en el obturador.
- Programar en conjunto con el Coordinador de Soporte Técnico revisiones en Pasto o Ipiales como prelación.
- Capacitación en el manejo de la plataforma virtual al cliente desde internet y desde el celular.
- Cerrar ventas con el diligenciamiento de órdenes de pedido.
- Hacer entrega de la carta de bienvenida al cliente
- Hacer entrega de documento bienvenida departamento de contabilidad.
- Redactar y entregar certificados que sean solicitados, para esto se debe verificar con contabilidad si el móvil se encuentra al día en pago de servicio, luego sacar los datos de la plataforma (placa, marca, modelo, color).
- Relacionarlos y archivar en carpeta de "Certificados".
- Actualización continúa de base de datos de la plataforma virtual y en el móvil BB de eventos, contactos para botón de pánico, etc.
- Configurar eventos como cambios de aceite, identificación de llantas, crear puntos, geo-cercas a solicitud del usuario.
- Portar el móvil Black Berry 24 horas los 7 días a la semana, para hacer soporte de llamadas de botones de pánico.
- Llevar relación de llamadas con fecha, hora, cliente, placa firmado por Dirección administrativa (para su pago correspondiente).

- Subir todos los eventos atendidos a bitácora oportunamente
- Hacer uso del equipo móvil (BlackBerry) de la empresa, no ingresar contactos personales a blackberry Messenger).
- Informar a Gerencia inmediatamente si se presenta un hurto a o eventualidad inmediatamente.
- Enviar mensaje de texto y Llamar a felicitar al cliente en su día cumpleaños.
- Organizar y empacar la facturación mensual.
- Enviar en el sobre de facturación mensual la tarjeta de cumpleaños.
- Corroborar que los usuarios de clientes tengan restringidos permisos especiales y administrativos en la plataforma.
- Mantener la información de contactos de GPS actualizada en el móvil.
- Estar en constante comunicación con cartera para reconocer cuales usuarios se encuentran suspendidos por parte de pago.
- Antes de dar reporte de vehículo, observar bitácora y verificar si está al día.
- Estar pendiente de que se bajen de la flota de suspendidos los clientes que estén al día.
- Colaborar con el Área de cartera en llamadas a clientes.
- Las demás que le sean designadas.

Pág. 17 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
---------------	--	--

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: ASISTENTE DE CARTERA Y CONTABLE

AREA: AREA CONTABLE

HORARIO: LUNES A VIERNES 8am -12m 2pm -6pm SABADOS 9am - 1pm

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Director Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO: encargado del análisis y revisión contable de las cuentas de inventario, generación, impresión y archivo de los libros de contabilidad así como la conciliación de cuentas bancarias, clasificación de cuentas relacionadas con impuestos, manejo de paquete contable, inventarios, proveedores, informes contables, Manejo la cartera y cobranza al igual que los respectivos informes y reportes a su jefe inmediato.

AUTORIDAD

SI

PERSONAL A CARGO:

Auxiliar de contabilidad

RELACIONES DE COORDINACION:

área operativa, area administrativa

Pág. 18 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Técnico o profesional en Contabilidad

CONOCIMIENTOS: Conocimientos amplios en contabilidad, contabilizar, manejo cartera morosa, consolidar datos, manejo de paquete contable SIIGO

EXPERIENCIA: 1 año

ACTITUDES

Honesto, responsable, respetuoso, honrado, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, discreción, compromiso, eficaz, agilidad mental y destreza para los números.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

contabilizacion, codificación, manejo de la base de datos de clientes, inventario y manejo de proveedores.

AMBIENTE oficina

RIESGO mínimo

FUNCIONES:

- Mantenerse en comunicación permanente con el área de soporte técnico para ingresar, modificar, dar de baja a clientes y manejo de inventario de equipos electrónicos

Pág. 19 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH VERSIÓN 001</p>
---------------	--	--

- Facturar equipos y servicios
- Elaboración de ingresos por concepto de pago de servicios de acceso a plataforma.
- Aplicar descuentos, notas contables y notas debito
- Copia de seguridad semanal en disco duro y USB
- Pago de parafiscales y aportes obligatorios
- Hacer seguimiento y responder las solicitudes realizadas por las entidades relacionadas con las operaciones reciprocas y enviar los informes que se requieran en coordinación con el Contador
- Verificar las causaciones de las contribuciones de ley
- Elaboración de Nómina
- Elaboración de conciliaciones Bancarias.
- Elaboración y pago de Retefuente e IVA
- Orientación y entrega de extractos y/o estados de cuenta, facturas a los usuarios
- Notas de ajustes Generales en contabilidad y cartera
- Cuadre de módulos de cartera con contabilidad
- Conciliar inventario con salida de mercancía
- Controlar y verificar la cartera a favor de la empresa y velar por su recaudo oportuno.
- Aplicar las normas tributarias, contables y financieras en las operaciones y registros que se realicen en su dependencia
- Generar balance de prueba y libros oficiales verificando saldos, en caso de encontrar errores informar al contador para que se tomen las medidas correctivas del caso

Pág. 20 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
---------------	--	--

- Hacer seguimiento y elaborar en conjunto con el Contador medios magnéticos.
- Colaboración con la información para Gerencia y Contador
- Recibir visita de Revisoría Fiscal y/o asesor contable
- Revisar aritmética y contablemente todos los documentos que deben ser registrados y codificados que sean de su competencia.
- Mantener informados al Gerente Administrativo y al contador cualquier asunto que considere importante para el desarrollo de las actividades en la empresa.
- Expedir quincenalmente los estados de cartera por edades a Dirección Administrativa.
- Elaborar y presentar los informes que sean solicitados por la gerencia, director administrativo o autoridad competente, relacionados con sus funciones.
- Las demás que le sean designadas.

Pág. 21 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
---------------	--	--

ESQUEMA MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO: AUXILIAR CONTABLE

AREA: AREA CONTABLE

HORARIO: 4 horas semanales

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: ASISTENTE CARTERA Y
CONTABILIDAD

OBJETIVO DEL CARGO: consolidar las bases de datos y facturación diarios de los clientes, al igual que los respectivos informes y reportes a su jefe inmediato.

AUTORIDAD

N.A.

PERSONAL A CARGO:

N.A.

RELACIONES DE COORDINACION:

Area operativa, área Contable

REQUISITOS DE FORMACION, EXPERIENCIA Y HABILIDADES:

FORMACION: Técnico en Contabilidad

CONOCIMIENTOS: contabilidad básica, manejo de paquete contable SIIGO

EXPERIENCIA: 6 meses

ACTITUDES

Pág. 22 de 22	<p style="text-align: center;">SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.</p> <p style="text-align: center;">NIT 900152352-4 RTIC:96001435</p>	<p style="text-align: center;">GTH</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">001</p>
---------------	--	--

honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, discreción, compromiso, eficaz, agilidad mental y destreza para los números.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

contabilizacion, codificacion, manejo de la base de datos

AMBIENTE oficina

RIESGO mínimo

FUNCIONES:

- Mantenerse en comunicación permanente con el Asistente de Cartera, para ingresar nuevos clientes o modificarlos.
- Facturar servicios de accesos a plataforma oportunamente.
- Entregar facturas en sobre y con referencias de envío hasta el día 25 de cada mes.
- Actualizar archivo de cartera.
- Revisar aritmética y contablemente todos los documentos que deben ser registrados y codificados que sean de su competencia.
- Mantener informados a su jefe inmediato, al Gerente Administrativo y contador cualquier asunto que considere importante para el desarrollo de las actividades en la empresa.
- Se reportará al jefe inmediato el estado actual y real de la empresa en la parte económica con el fin de llevar una contabilidad clara y precisa.

11. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ÁREA OPERATIVA

JUNIO DE 2013

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

Objetivo General

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

DIAGRAMA

Nombre del Procedimiento

Alcance

Referencias

Responsabilidades

Definiciones

Insumos

Resultados

Interacción con otros procedimientos

Políticas

DESARROLLO DEL PROCESO

Medición

Registro de ediciones

Distribución

PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimiento Operativo que presentamos consolida todo el proceso operativo que se lleva en la empresa SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., el manejo y transformación del producto desde la adquisición de los equipos electrónicos GPS, su programación, sincronización del hardware y software y la ejecución del servicio de rastreo satelital prestado, con participes de las distintas áreas y alineado con los manuales de funciones para integrar procesos contables, administrativos y comerciales.

Por ello, su organización, método y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse permanentemente, a fin de garantizar que la prestación del servicio sea eficiente en su desempeño. En este contexto, establecemos como uno de los ejes rectores de los procesos llevados en el área operativa, el Manual de Procedimientos, con el propósito de que este tenga posibilidades de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario final, a través de un proceso integral y eficaz en los cargos participantes.

Los principales retos del Manual de Procedimientos son implantar un nuevo modelo de práctico, activo, ágil, reconocido por su efectividad y consolidado según la experiencia en el manejo de distintos procesos llevados en la actualidad y con el aporte importantísimo de sus ejecutantes; elevando la eficiencia de los procesos, reduciendo los tiempos de respuesta, eliminando requisitos y tiempos ineficaces y vincular al personal de forma más sencilla, directa y ágil. Por lo anterior, se elaboró el presente Manual de Procedimientos, como un instrumento operativo que permita agilizar sus tareas u optimizar procesos o delimitar las competencias y responsabilidades, distribuir las cargas de trabajo y definir los procesos operativos en correspondencia con los programas que se ejecutan.

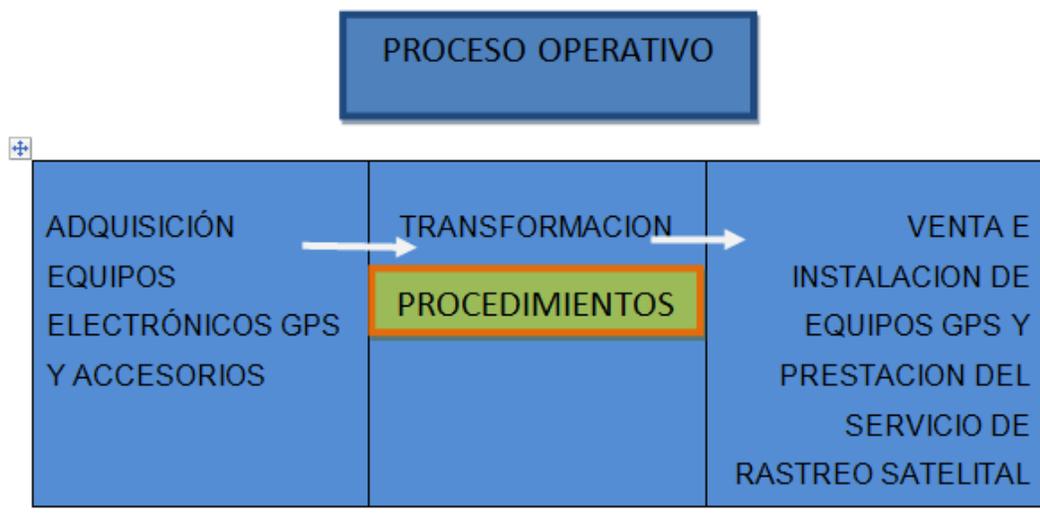
Este Manual de procedimientos va dirigido al Área Operativa de la empresa y sus participantes Servicio al Cliente, Técnico de Soporte y Coordinador de Soporte Técnico; quienes son los encargados de llevar a cabo todo el proceso operativo.

Objetivo General.

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de la venta de equipos electrónicos GPS y del servicio de acceso a plataforma que proporciona la empresa Sistemas virtuales Zona Andina S.A.S. mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos operativos.

El Manual de Procedimientos es un método de trabajo diseñado para transformar los insumos en resultados, como se observa en la gráfica:

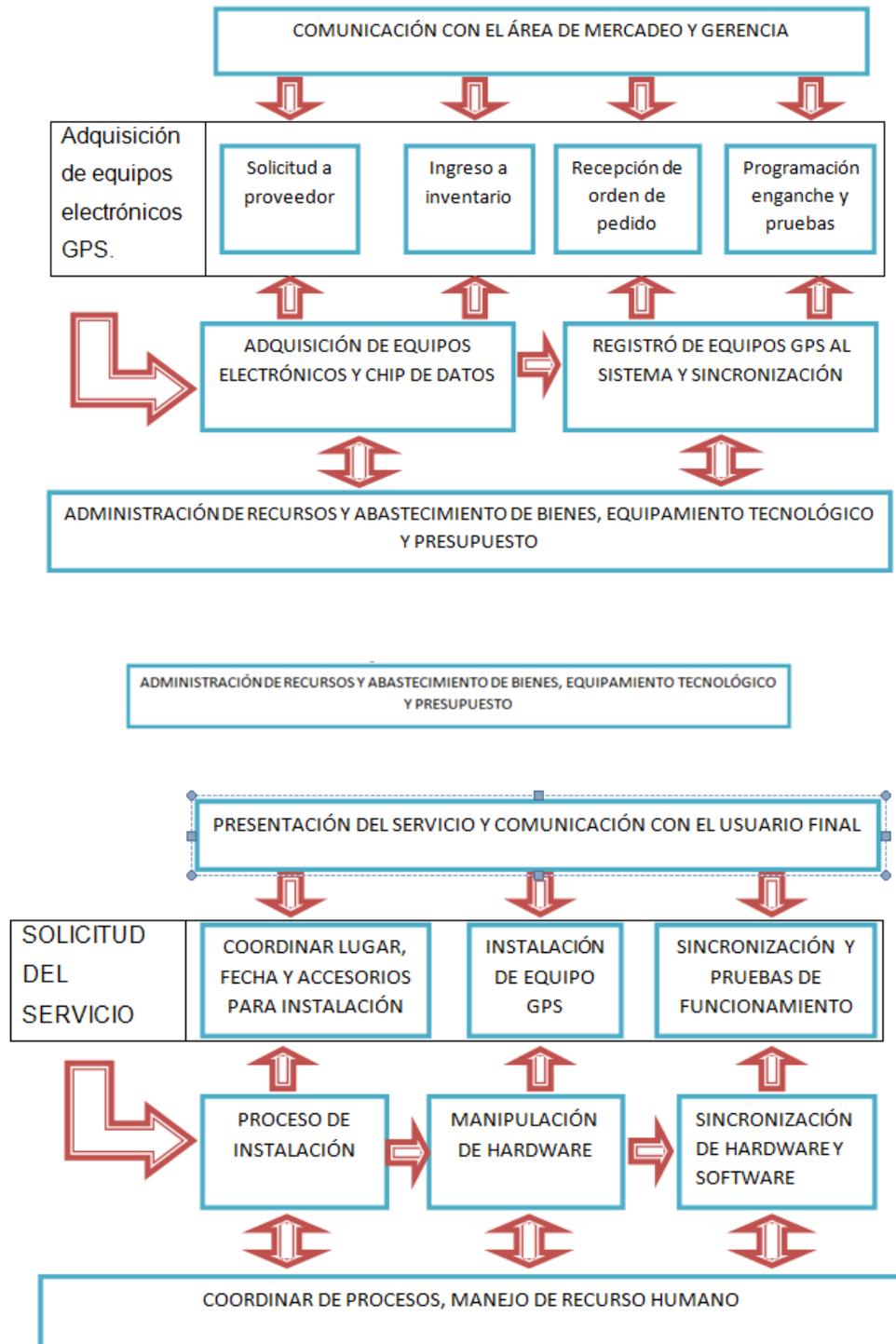
Figura 2. Procesos Operativos.

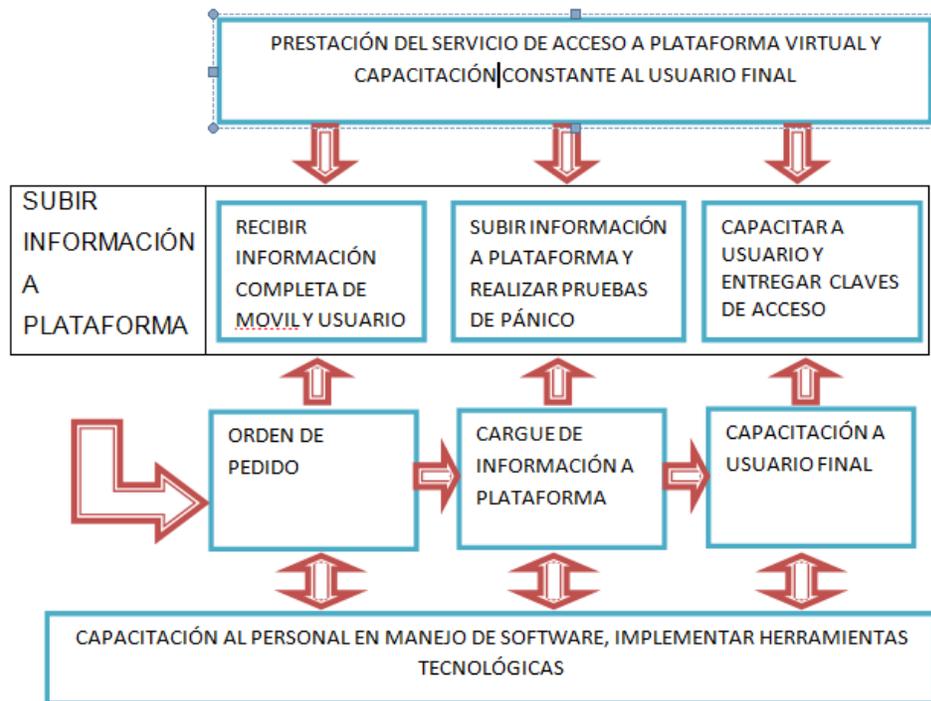


IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

ESTADO INICIAL DEL PROCESO	ESTADO FINAL DEL PROCESO (RESULTADO DE VALOR)		NOMBRE DEL PROCESO
ADQUISICIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS Y ACCESORIOS	VENTA DE EQUIPO GPS Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RASTREO SATELITAL		PROGRAMACIÓN, INSTALACIÓN DE EQUIPOS GPS Y CAPACITACIÓN PARA SU MANEJO
	USUARIO INTERNO	USUARIO EXTERNO	
<p>Adquisición de equipos electrónicos GPS. Solicitud de instalación y servicio por parte del cliente potencial. Capacitación al usuario final en plataforma</p>	<p>Área operativa, área contable, área de mercadeo, área administrativa</p>	<p>usuario final</p>	<p>Programación de equipo GPS en la plataforma virtual y sincronización con operador de redes. Instalación de equipos GPS, capacitación en plataforma</p>

Figura 3. Diagrama de Procesos.





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

PROGRAMACION, INSTALACION DE EQUIPOS GPS Y CAPACITACION PARA SU MANEJO

Objetivo: Proveer del servicio de rastreo satelital al usuario final, con equipos electrónicos GPS programados e instalados eficazmente y con la debida capacitación para su manejo.

Alcance: aplica al área contable quien depende de este procedimiento para articularlo con sus procesos internos de facturación y cartera, con el área operativa se articula con el proceso de servicio al cliente, seguimiento de casos especiales y atención oportuna en eventualidades, con el área administrativa

aplica en la gestión para el aprovisionamiento de equipos, chip y accesorios y está directamente relacionado con las metas de la empresa y la misión y visión.

Mantener una comunicación constante y excelente coordinación entre las diferentes áreas de la empresa en pro de la optimización del servicio prestado

Referencias: el procedimiento se rige por los manuales de funciones de cada cargo, los formatos de órdenes de pedido para el área de mercadeo y área operativa, el Paquete contable SIIGO para el área contable, los talonarios de recibos de caja, las bases de datos de clientes, el Reglamento Interno de Trabajo y actas de las reuniones mensuales. Acuerdo de Confidencialidad.

Responsabilidades

El Gerente deberá:

Ser el responsable de manejar el presupuesto necesario para aprovisionar los equipos necesarios y accesorios para prestar el servicio.

Estar atento a las actualizaciones de Plataforma y gestionar capacitaciones por parte del Desarrollador al equipo de trabajo.

Hacer alianzas estratégicas para mejorar constantemente el Soporte Técnico en otras ciudades del País e incluso en Países vecinos.

Citar a reuniones mensuales periódicas para tratar temas de casos especiales de las PQR (peticiones, quejas, reclamos por parte de los usuarios) y casos de desarrollo.

Ingresar bitácoras de ser necesario en la plataforma concreta y debidamente firmada de todos los eventos atendidos.

El Coordinador de Soporte Técnico deberá:

Ser el responsable de coordinar los procesos de programación de equipos electrónicos siguiendo los manuales de procedimiento de acceso restringido para el resto de personal y los cuales deberá actualizar si es necesario con el asesoramiento del desarrollador.

Coordinar, agendar las instalaciones de los equipos con el personal de Soporte Técnico.

Programar y verificar las revisiones y el soporte de los móviles de los usuarios existentes teniendo en cuenta que las revisiones se harán en el lapso no mayor de 24 horas salvo las excepciones por distancia/tiempo.

Revisar la plataforma de Los NO LOCALIZAN en conjunto con el área de Servicio al Cliente

Ingresar bitácoras en la plataforma concretas y debidamente firmadas de todos los eventos atendidos.

Recibir copia de la orden de pedido por parte del Director comercial, firmar una vez se haya hecho la labor de programación y de cargar en plataforma con visto bueno y pasar la copia al asistente de cartera y contabilidad.

Llevar al día el cuaderno de Datos de Instalación.

Es el encargado de informar al Servicio al cliente los datos completos del nuevo usuario ingresado para que este actualice su base de datos de plataforma y móvil (celular).

Al recibir el día 15 de cada mes la lista de los SUSPENDIDOS por parte del Asistente de Cartera y contable, suspender usuarios de los móviles e informar a servicio el cliente para que inhabilite Botones de pánico.

Al recibir el correo electrónico por parte del asistente de cartera y contable datos de los usuarios que hayan hecho pago de su mora, habilitarlos y sacarlos de la flota de suspendidos e informar a Servicio al Cliente para que active Pánicos.

Mantener comunicación constante con el Desarrollador para determinar procesos, actualizaciones de Script, manejo de equipos nuevos.

Estar capacitado para la resolución de inconvenientes en la programación y sincronización del software/hardware.

El Director comercial deberá:

Ser el responsable de entregar oportuna y correctamente diligenciadas las ordenes de pedido al coordinador de Soporte Técnico con firma de recibido.

Informar sobre las negociaciones específicas y solicitudes especiales de los clientes oportunamente al Gerente y al Área operativa.

Mantener los descuentos establecidos y actualizar la tabla de precio de ser necesario en conjunto con el gerente.

Informar al equipo de trabajo cambios en los descuentos y en la tabla de precio, campañas publicitarias y eventos.

Informar al Gerente y Coordinador Técnico las solicitudes especiales de usuarios, nuevos desarrollos solicitados y especificaciones en el servicio como creación y manejo de rutas.

Apoyar los procesos de instalación y revisión toda vez que sea necesario por tiempo o prioridad.

Ingresar bitácoras en la plataforma concretas y debidamente firmadas de todos los eventos atendidos

El asistente de cartera y contabilidad deberá:

Recibir firmado la copia de orden de pedido por parte del Coordinador de soporte Técnico.

Crear en el paquete contable los nuevos usuarios

Ser el responsable de diligenciar los datos del usuario final, las facturas y cobros correspondientes.

Hacer la labor de cartera e informar a Gerencia los casos de difícil cobro o que lleven más de 60 días de mora.

Informar el día 15 de cada mes los móviles que serán suspendidos al Coordinador de soporte técnico y a Servicio al cliente para que hagan lo correspondiente.

Mantener comunicación constante con el coordinador de soporte técnico y servicio al cliente para el manejo de suspensiones y activaciones del servicio.

Ingresar bitácoras de ser necesario en la plataforma concreta y debidamente firmada de todos los eventos atendidos

El servicio al cliente será responsable de:

Asesorar, capacitar e informar oportunamente a los usuarios nuevos.

Atender las solicitudes de los clientes resolverlas si son de su correspondencia y escalar las necesarias, haciendo seguimiento a su resolución.

Informar las novedades según la información obtenida de la plataforma sobre los móviles al usuario y en su defecto al coordinador de soporte técnico.

Informar inmediatamente a Gerencia y Director Comercial los eventos de posible hurto o de carácter “extraño” en las rutas y movimientos de los móviles.

Ingresar bitácoras en la plataforma concreta y debidamente firmada de todos los eventos atendidos y resueltos.

Modificar según información de Coordinador de soporte Técnico los datos de móviles suspendidos y activarlos al recibir notificación de hacerlo.

Actualizar datos en plataforma y en el móvil (celular) con el cuaderno de Instalaciones nuevas y según correos recibidos.

Asistir a las capacitaciones de actualización de software.

Apoyar la coordinación y programación de revisiones en la ciudad de Pasto.

El personal de soporte técnico deberá:

Asistir puntualmente a los sitios determinados para hacer las instalaciones.

Sincronizar de manera optima del hardware con el software para el buen funcionamiento de los equipos.

Ingresar bitácoras de ser necesario en la plataforma concreta y debidamente firmada.

Mantener comunicación constante con su área.

Definiciones

MIGRACIÓN: ingresar un móvil nuevo migrado de otra compañía, con cambio de programación de la unidad a la programación interna de la empresa.

DATOS: Información relacionada al cliente.

UNIDAD: Hardware suministrado al cliente para realizar el rastreo del vehículo.

PROGRAMACIÓN: software instalado de la empresa en la unidad para el óptimo funcionamiento en plataforma.

PLATAFORMA: Software el cual administra las diferentes unidades instaladas en los móviles, al igual que la gestión de los datos de los clientes tanto usuario, móviles y flotas.

MOVIL: Es el nombre generalizado que se le dé a un automóvil, tracto-mula, o vehículo en general.

USUARIO: Dato alfanumérico indispensable para ingresar a plataforma.

ORDEN DE PEDIDO: Contiene la información detallada del usuario con los datos necesarios para ingresar a plataforma.

COMANDOS AT: Ordenes o instrucciones que se dan a la unidad para enviar o recibir información.

PÁNICOS: Dato enviado de la unidad después de accionarlo por medio de un botón ubicado estratégicamente en el móvil, que contiene la ubicación del móvil a e-mail y celular por medio de SMS de texto, registrados respectivamente en plataforma.

UBICACION: Coordenadas y referencias específicas de un lugar en el cual se encuentra situado.

FLOTA: grupo de elementos que contiene móvil(es) de una persona respectiva.

TIEMPO REAL: Información suministrada en un lapso mínimo de segundos.

DESACTIVACIÓN: proceso en el cual el Usuario o móvil quedan eliminados de plataforma.

SUSPENDIDO: usuario con acceso restringido temporalmente a plataforma.

REVISIÓN: trabajo de actualización para un óptimo funcionamiento de la unidad con plataforma.

INSTALACIÓN: trabajo que se realiza para vincular un móvil a la plataforma, sincronizando la unidad con plataforma.

SOPORTE: asesoría y seguimiento que se brinda al usuario velando por el óptimo funcionamiento de plataforma y/o unidad.

CAPACITACIÓN: asesoría e información brindada en su totalidad para utilizar como herramienta tecnológica la plataforma.

BITÁCORA: información almacenada en plataforma con respecto a soporte, instalación, revisión de un móvil o unidad.

EVENTOS: información que contiene los datos a los cuales debe llegar el pánico.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD: Documento que contiene cláusulas de manejo estricto y privado de propiedad de la empresa.

DESARROLLADOR: matriz que da soporte y capacitación al equipo de trabajo con todo lo relacionado a plataforma.

Insumos:

Para iniciar el ingreso de un nuevo usuario: Orden de pedido diligenciada por parte del director Comercial.

Para la programación de los equipos: Programas con los script necesarios montados en el equipo de cómputo.

Para cargar nuevo usuario a plataforma:

Datos completos en el cuaderno de Datos de instalación, orden de pedido firmada por coordinador de Soporte Técnico.

Para dar soporte al usuario: capacitación constante en el manejo de la plataforma y apoyo del equipo de ingenieros de Desarrollo.

Para el manejo contable y de cartera con el usuario nuevo: Orden de pedido firmada por el coordinador de soporte técnico y cuaderno de Datos de Instalación.

Para el servicio al cliente diario: comunicación en doble vía con las distintas áreas por medio de correo electrónico y skype, equipos de comunicación, Banda ancha de más de 10 megas y Capacitaciones periódicas para novedades y de actualizaciones de plataforma.

Resultados

Equipos electrónicos muy bien programados.

Datos exactos de información en la plataforma y en el Móvil (celular).

Manejo óptimo del paquete contable con información veraz.

Usuarios capacitados en el manejo de plataforma como herramienta tecnológica en la administración de sus móviles.

Excelente prestación del servicio de rastreo satelital.

Manejo stock de inventario suficiente permanentemente.

Manejo oportuno de eventualidades de hurto.

Cumplimiento y superación de las expectativas del usuario.

Satisfacción del usuario.

Interacción con otros procedimientos

Proceso contable y de cartera – área contable

Procesos de mercadeo y publicidad – área de mercadeo

Proceso de gestión y alianzas estratégicas – área administrativa

Políticas

Cuaderno Datos de Instalación, para generar evidencia del proceso de programación de equipo.

Archivo tabla de Excel, para generar evidencia y copia del proceso de programación de equipo.

Plataforma con datos exactos y actualizados, para generar evidencia del cargue de datos de usuario.

Datos actualizados en Móvil, para generar evidencia del registro de datos de botón de Pánico y demás.

Archivo de copias de órdenes de pedido debidamente diligenciadas y firmadas, se archivarán en el último eslabón de la cadena a cargo del Asistente de Cartera y contabilidad.

Bitácoras en plataforma, se evidencia la gestión de procesos y atención al cliente firmada por la persona del equipo de trabajo que la diligencie.

Correos electrónicos y mensajes de skype, para generar evidencia de gestión en los procesos, utilizados además como vías de comunicación.

Informes escritos y cartas escritas, para generar evidencia de las solicitudes o informes al jefe inmediato o a Gerencia de ser necesario con copia de recibido; la respuesta se hará por el mismo medio por el cual lo recibió, con copia a quienes estén implicados en el tema tratado.

Acuerdo de Confidencialidad, como evidencia del buen manejo de información por parte de todo el personal y rectitud en los procesos.

Manual de funciones, como evidencia de que cada persona dentro del equipo de trabajo conoce sus responsabilidades, tareas y funciones.

Reglamento Interno de Trabajo, como evidencia de que se conocen los lineamientos internos laborales.

Actas de reuniones periódicas, como evidencia de toma de decisiones, disposiciones y nuevos procesos.

Cuadro 7. Desarrollo del proceso

N°	AREA O CARGO	ACTIVIDAD
1	AREA DE MERCADEO – DIRECTOR COMERCIAL	Llenar la orden de pedido al cerrar la venta o la migración de equipo con el cliente, enviar copia rosada al Coordinador de soporte Técnico con firma de recibido en la copia azul que servirá como evidencia de haberla entregado.
2	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO	Recibir la copia rosada de Orden de pedido y programar el equipo GPS ligar con el operador correspondiente o realizar su reprogramación si es el caso de migración, de ser necesario se apoyará en la programación el personal de soporte técnico, montar en plataforma para verificar su reporte, si la instalación en otra ciudad se cargaran los datos inventario de Excel hasta el momento de la instalación y las pruebas de desempeño.
3	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO	Programar la instalación del equipo en el vehículo, teniendo en cuenta la disposición del vehículo, ubicación y tiempo de instalación, enviar al técnico correspondiente a hacer la labor y realizar pruebas de sincronización del hardware y software, durante la instalación cargar los datos de los módulos de datos de usuario, datos de móvil y datos de dispositivo con el imei, sim card y placa del vehículo a la plataforma, crear flota y usuario para el cliente y un usuario con la placa del vehículo, con limitaciones administrativas para los generadores de carga en los casos de que se trate de vehículos de carga pesada. Llenar protocolo en plataforma con los datos dados por el técnico de soporte, Llenar el cuaderno de Datos de Instalación y llenar los datos de instalación en el archivo de Excel INS-REV de cada técnico de soporte para compararla en el futuro con la cuenta de cobro que haga llegar el técnico de soporte. (Las cuentas de cobro una vez comparadas con el archivo se firman y pasan a Contabilidad para su pago el cual es mensual).

4	TECNICO DE SOPORTE	Recibir las indicaciones por parte del Coordinador de Soporte Técnico ubicar el vehículo, estudiar la ubicación estratégica de la unidad, verificar voltaje e ignición, instalar según el requerimiento del usuario el micrófono, botón de pánico, hacer pruebas con coordinación de Soporte Técnico de encendido remoto, botón de pánico, audio en micrófono, apagado remoto del vehículo; Terminar la instalación, armar y hacer entrega al propietario del vehículo e indicar al conductor la ubicación del botón de pánico, realizar el procedimiento teniendo en cuenta el protocolo de seguridad.
5	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO	Cargar y los datos del módulo de información y eventos, módulo de mantenimiento. Pasar cuaderno de Datos de Instalación a Servicio al cliente inmediatamente y la copia de orden de pedido al asistente de Cartera y Contabilidad firmada y con el visto bueno de su área.
5	SERVICIO AL CLIENTE	Recibir oportunamente el cuaderno de Datos de Instalación y llenar datos en el móvil (celular), Concertar con el usuario nuevo la capacitación para el manejo de plataforma, entregar carta de bienvenida con datos de ingreso pashware y clave de acceso, entregar carta de contabilidad y prestar asesoría en el manejo de la plataforma desde el celular del usuario. Explicar el manejo de botón de pánico y manejo de eventualidades. Devolver el cuaderno de Datos de Instalación al coordinador de soporte Técnico. recomendaciones de uso
6	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y DE CARTERA	Recibir la orden de pedido, crear nuevo cliente en el paquete contable SIIGO con datos precisos, facturar el equipo ya sea por migración o venta, facturar el servicio de rastreo según información de la orden de pedido, incluir datos en el archivo de Excel FACTURACION en orden alfabético y clasificar según la ciudad, anotar observaciones si las hay, registrar la información de manera clara, precisa e igual a la registrada en el paquete

		contable SIIGO, imprimir 2 copias de las facturas hechas una de ellas archivarla clasificada por mes y la segunda copia entregarla al nuevo usuario debidamente firmada y sellada por el departamento de contabilidad, luego iniciar el proceso contable y de cartera proceso que está estipulado en su manual de funciones.
7	SERVICIO AL CLIENTE – DIRECTOR COMERCIAL	Realizar la labor de atención al cliente y estar atento al buen funcionamiento de los móviles en plataforma, hacer acompañamiento al usuario en el manejo de la plataforma. Revisar la flota de NO LOCALIZAN diariamente y realizar el soporte de primer grado al cliente el cual esta descrito en su manual de funciones e Informar inmediatamente al Coordinador de Soporte Técnico sobre los vehículos que pasan a soporte de segundo grado para su revisión respectiva.
8	GERENTE	Supervisar el proceso y estar atento a los informes de instalaciones, a las solicitudes de stock de inventario, revisar el manejo de cartera diariamente y prestar apoyo en el cobro de cuentas especiales o de difícil manejo. Gestionar la adquisición de insumos y actualizarse en las innovaciones tecnológicas para optimizar el servicio prestado.

MEDICION

Registro de Evidencias:

- Las observaciones de toda instalación o de migración deben guardarse en la sección de PROTOCOLO en la plataforma virtual, a cargo del Coordinador de Soporte Técnico, de manera obligatoria.
- Toda revisión a cada móvil queda registrada en BITACORA en la plataforma virtual la cual lleva historial, estas deben llevar la firma de quien las procesa.

- La atención a eventos de pánico las 24 horas, deben registrarse en BITACORA de la plataforma virtual con firma de quien atendió al usuario, hora de la atención y especificaciones en casos especiales.
- La Gerencia hará periódicamente LLAMADAS TELEFONICAS a los usuarios para evaluar el servicio de atención al cliente prestado y de la atención del personal técnico.
- Servicio al cliente debe llevar un registro en Excel de las visitas de clientes potenciales diarias a la empresa, con las observaciones de sus solicitudes; esta información será evaluada por la Gerencia.
- Quincenalmente el Gerente evaluará la cartera morosa con edades para hacer seguimiento a los usuarios.
- Mensualmente el Director Comercial presentará informe de ventas y prospectos a Gerencia para analizar el mercado y ejecutar acciones.
- Mensualmente el Coordinador de Soporte Técnico presentará a la Gerencia informe de salida de clientes clasificado por causas como: alto costo del servicio, mal servicio prestado, venta del vehículo, migración a la competencia, atraso y no pago del servicio mensual.
- El servicio al cliente presentará quincenalmente a Gerencia el informe de los eventos de Botón de pánico que se hayan atendido en horas fuera del horario habitual.
- El archivo de órdenes de pedido (copia rosada) quedara como evidencia del proceso a manos del Asistente de Contabilidad y Cartera.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (13 de junio de 2013): elaboración del manual de procedimientos

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Gerente.

Copias controladas a:

- 1- Dirección Comercial
- 2- Coordinador de Soporte Técnico
- 3- Soporte Técnico
- 4- Servicio al cliente
- 5- Asistente de Contabilidad y Cartera.

CONCLUSIONES

En el diagnóstico se observa claramente que la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS., presenta falencias en su estructura organizacional interna, la cual se desarrolla de manera regular, resaltando dificultades en cuanto a sus variables internas, las cuales presentan actividades sin un criterio de definición claro, sin estipular las funciones encomendadas, sin un vínculo de comunicación efectivo que conlleva a una actitud competitiva baja y puede ser superada por sus competidores resultando a la prestación inadecuada de los productos y servicios, y aun más sin la atención adecuada a los clientes, para lo cual se debe buscar e implementar estrategias que mejoren su funcionalidad; esta forma de administración se inicia por la dependencia económica y limitación de recursos en un contexto dinámico y competitivo obligan a que las pequeñas y medianas empresas adopten sistemas administrativos, gerenciales y de gestión empíricos, sin las herramientas organizacionales existentes en el sector empresarial, que generen una base sólida en sus inicios para el direccionamiento de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS.

La empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS., se desenvuelve en un escenario favorable, puesto que la mayoría de las variables estratégicas dentro de su entorno se presentan como oportunidades, es por esta razón que debe construir una base interna sólida, con una estructura organizacional eficiente, que permita abordar y consolidar de la mejor forma las ventajas competitivas que ofrece el entorno; El hecho de ser una empresa que trabaja en tecnología y desarrollos tecnológicos, abre una oportunidad por ser un mercado nuevo y recientemente explorado, con competidores limitados y con el campo para abordar con éxito todas las herramientas tecnológicas que ofrece hoy en día todos los avances en esta ciencia, además que el área de influencia se destaca por su poco desarrollo y la empresa tiene la ventaja de ser pionera en la región, además que

cuenta con una zona de frontera que multiplica sus aspiraciones de éxito; es así que se debe realizar esfuerzos para mejorar los componentes de servicio al cliente, relaciones interpersonales, administración y en general el talento humano, con el apoyo de técnicas profesionales para ser innovadores ante sus competidores y en general en la región, factores importantes que podría marcar la diferencia en una industria tan homogénea. Es imperante para la óptima implementación de los planes de acción, acercar a los gerentes a la comprensión y aplicación de nuevas y mejores técnicas empresariales ya que desde su dirección y compromiso se comprobaría su efectividad.

Partiendo del análisis de los procesos y procedimientos de las actividades normales de la empresa, se establece una plataforma estratégica con un modelo administrativo que permite implantar canales de comunicación y retroalimentación entre las diferentes dependencias y frentes de trabajo, involucrando el factor del servicio al cliente, el aprovechamiento y capacitación del talento humano con el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes áreas, logra la coordinación efectiva entre ellas, de esta manera se realiza un esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos y al cumplimiento de metas, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización facilitando permitiendo la identificación de problemas, unificando las labores cotidianas de la organización en cumplimiento de las metas establecidas con la filosofía y principios de la empresa. La organización se vislumbra con base en los principios organizacionales relacionados en un conjunto de principios, creencias y valores que guían e inspiran la vida de las áreas de trabajo en la empresa, definiendo su estructura estratégica, que es el soporte de la cultura organizacional, su axiología corporativa, que las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos que la componen afecta y genera cambios en los demás componentes, en las relaciones entre los mismos y en la conducta general de la organización.

La implementación estructurada del organigrama institucional permiten establecer una herramienta que se constituye como el principal mandato de la empresa, dando claridad a algunas herramientas institucionales y de control relevantes, además brinda un conglomerado de aspectos específicos que dan cuerpo administrativo a la organización, mejorando y direccionando ostensiblemente en forma esquemática la posición de las áreas que la integran, con sus dependencias y sus funcionarios, evidenciando su nivel jerárquico, líneas de autoridad, tramos de control, comunicación entre otros y claramente la asesoría necesaria para su funcionamiento; por lo tanto y teniendo en cuenta la relevancia del organigrama, sus características y su finalidad; en el presente documento se establece la clasificación del organigrama, del funcionamiento y rendimiento reflejado en el servicio al cliente, permitiendo operativizar la nueva estructura administrativa, sumado a la aplicación de instrumentos de planeación, control y evaluación de la implementación de esta nueva estructura actuando con responsabilidades pensando siempre en el bienestar social de los empleados y los mas esencial en el cliente.

En toda organización se deben establecer claramente las funciones de cada cargo, determinar las actividades para los miembros de la diferentes dependencias y/o áreas, articular a los colaboradores para un funcionamiento oprimo y eficiente, todo esto se logra con el establecimiento de los manuales de funciones, los cuales se han documentado para cada colaborador en cada puesto laboral, determinando claramente las obligaciones, involucrado la inducción a los nuevos talentos antes de iniciar labores encomendadas, además se cuenta con la implementación del manual de procedimientos como base para las funciones, ampliamente articulado y definiendo paso a paso los procesos a seguir para lograr el objetivo primordial del negocio, involucrando la calidad, servicio óptimo, cordialidad y oportunidad en la prestación del producto y servicio, cumpliendo con la Misión establecida en la

plataforma estratégica, lo que permitirá a futuro dar cabal cumplimiento con la Visión de la organización.

RECOMENDACIONES

El estado administrativo actual de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS., requiere urgentemente un tratamiento que reoriente su accionar con miras a ubicar la organización en un sitio privilegiado en el grupo de oferentes de servicios de rastreo satelital en el departamento de Nariño.

Se recomienda que la junta de socios y el gerente analice, revise y adopte la propuesta de rediseño organizacional y los complementos como: reglamento interno, el manual de funciones y el manual de procedimientos, para propender por un desarrollo óptimo y eficiente de las actividades con el objetivo de orientar al personal que labora actualmente y nuevo personal que ingrese, propiciando un ambiente laboral sano en miras del aprovechamiento del talento humano y de las herramientas laborales que proporciona la empresa .

Para que las herramientas organizacionales aprobadas cumplan su cometido es necesario que se adelante por la alta gerencia, jornadas de socialización y capacitación del rediseño organizacional entre todos los funcionarios y se designen los roles respectivos frente al proceso de implementación de las mismas.

La empresa Sistemas Virtuales Zona Andina SAS., debe establecer parámetros de seguimiento continuo y permanente en el cumplimiento de las actividades y de las herramientas establecidas para la identificación y solución de problemas organizacionales que permita una orientación clara y adecuada y una utilización óptima de dichas herramientas cumpliendo con un óptimo funcionamiento reflejado en el rendimiento.

Es indispensable fomentar las interrelaciones laborales y líneas de comunicación fortaleciendo el capital humano por medio de las estrategias implementadas en el bienestar social y ambiente labora de la organización.

BIBLIOGRAFÍA.

Daft Richard L. (2007). Teoría y Diseño Organizacional. D. R. Lengage Learning Editores, S. A.

Estructura funcional, recuperado el (2013 abril 10), en <http://es.wikipedia.org/wiki/>

Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. (2007). Certificado de existencia y representación Cámara de comercio Pasto, matrícula mercantil N°113152. Pasto.

Empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S. (2013). Documentos Administrativos. Pasto.

SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., (2013). Portfolio de servicios. Colombia.

Méndez Álvarez Carlos Eduardo. (2001). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Tercera Edición Mc Graw Hill.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). Ley N° 1341 30. Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). Decreto 4948. Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2010). Decreto 091. Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). Registro Tic bajo el número: rtic96001435. Colombia.

Mintzberg Henry. (1991). Diseño de Organizaciones Eficientes. El Ateneo, Buenos Aires.

Mintzberg Henry. (enero - febrero 1981). Organization designs. Review 59; 103-116. Harvard Business

Rodríguez J. (2005). Cómo Aplicar la Planificación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa. México: Thompson.

Sampiere Hernández Roberto. (2006). Metodología de la Investigación, 4 edición MC Graw Hill.

Serna Humberto. (2003). Gerencia Estratégica. Teoría- Metodología-Alineamiento, Implementación y Mapas Estratégicos. Bogotá: Universidad de los Andes.

Serna Humberto, (2003). Gerencia Estratégica, Tercera Edición, (p 37 – 39). Universidad de los Andes.

Gerencia-Integral (Consulta: 19 marzo de 2013). [Http://es.scribd.com/doc/913898](http://es.scribd.com/doc/913898). Organización en la Administración de Empresas. (2 de abril de 2013). [http://www.elprisma.com/apuntes/administración de empresas](http://www.elprisma.com/apuntes/administración%20de%20empresas).

Planeación Estratégica. (Recuperado, 12 abril 2013). <http://www.gerencie.com/planeacion-estrategica.html>.

ANEXOS

ANEXO N° 1. ENCUESTA A FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

OBJETIVO: identificar las falencias y dificultades que presenta la estructura organizacional de la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.

DIRIGIDO A: personal vinculado laboralmente a la empresa Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S.

RESPONSABLE: Ana Lucia Riascos C. y Edison Alveiro Montero

Fecha de diligenciamiento: ____/____/____ **Encuesta N°:** _____

1. Género: Masculino ____ Femenino ____

I Parte. Ubicación Laboral

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que mejor satisfaga su condición.

1. Cargo: _____

2. Antigüedad Laboral:

___ Menos de un Año

___ 1-2 Años

___ 3-4 Años

___ 5-6 Años

___ Más de 6 Años

II Parte. Formación académica

3. Grado Académico Obtenido

___ Bachiller

___ Tecnólogo

___ Profesional

___ Posgrado

___ Maestría

___ Doctorado

II Parte. Necesidades de Conocimiento relacionados con el que hacer específico de los procesos.

I. Reclutamiento

4. De los siguientes medios seleccione a través de cuál se enteró usted de la convocatoria para el cargo que actualmente desempeña:

Periódico

Radio

Televisión

Internet

Convocatoria Interna

Recomendación Personal

Otros, ¿Cuáles? _____

5. ¿Se le proporcionó la suficiente información relacionada a los requerimientos del cargo?

SI _____ NO _____

II. Selección

6. ¿Se le aplicaron pruebas de selección para el nuevo cargo?

SI _____ NO _____

Si la respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

7. ¿De las siguientes pruebas cuáles se le aplicaron al momento de ser seleccionado para el cargo?

Entrevistas

Exámenes psicológicos

Pruebas de conocimiento

Pruebas de desempeño

Pruebas Técnicas

pruebas de Actitud

pruebas del conocimiento del puesto

Otras, ¿Cuáles? _____

III. Inducción

Valoración del aplicativo de inducción

8. ¿Se hicieron procesos de inducción? SI ___ NO ___

Si la respuesta es afirmativa conteste las siguientes preguntas

9. ¿Los procesos de inducción le permitieron conocer la cultura de la Empresa y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones?

Deficiente _____ Regular _____ Bien _____ Excelente _____

10. ¿Dentro de los procesos realizados que aspectos fueron los de mayor relevancia?

- Misión y Visión
- Valores corporativos
- Estructura organizacional
- Funciones
- Colaboradores
- Otros, ¿Cuáles? _____

IV. Bienestar del Talento Humano

11. ¿Conoce usted las políticas de bienestar en la organización?

- Si las conozco
- No las conozco
- En la organización no existen.

12. ¿De los siguientes programas de bienestar cuáles conoce dentro de la organización?

- Torneos deportivos
- Campañas de salud
- Capacitaciones
- Jornadas de dispersión, recreativas
- Otros, ¿Cuáles? _____

13. ¿Ha participado activamente de estos programas? SI NO

Si la respuesta es no justifíquela.

14. ¿Con qué frecuencia ha realizado estas actividades de bienestar organizacional en la empresa?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Otro, ¿Cuál? _____

15. ¿Se siente motivado con lo que ofrece la empresa para su bienestar?

- Siempre
- Usualmente
- En ocasiones
- Nunca

16. ¿Considera que en su empresa hay interés por implementar programas de Bienestar?

- Hay mucho interés
- Si hay interés, pero no hay recursos
- No hay interés y no invierten en programas de Bienestar Social Laboral

V. Capacitación

17. La empresa da Capacitación constante. SI ___ NO ___

Si la respuesta es sí conteste la siguiente pregunta.

18. ¿Cuáles de los siguientes tipos de capacitación se contemplan en el plan?

- Formación
- Actualización en Plataforma
- Especialización
- Perfeccionamiento
- Complementación
- otra, ¿Cuál? _____

19. ¿Cree usted que exista la necesidad de capacitación en su cargo?

SI ___ NO ___

¿De qué tipo? _____

20. ¿Ha realizado usted cursos de capacitación? SI ___ NO ___

Si su respuesta es afirmativa continúe con las siguientes preguntas

21. ¿Cuándo fue el último de curso de capacitación realizado?

- Hace un mes
- Hace seis meses
- Hace un año
- Hace dos Años
- Hace más de dos años

22. ¿De qué área fue dicho curso? (el último) _____

23. ¿Qué entidad u organismo impartió la capacitación?

La propia empresa

Centros tecnológicos contratados

Otro, ¿Cuál? _____

24. ¿La capacitación recibida ha contribuido al desarrollo de conocimientos y capacidades para un mejor desempeño en su puesto de trabajo?

SI _____ NO _____

VI. Evaluación del desempeño

25. ¿Se cumplen dentro de la organización adecuados procesos de evaluación de su desempeño?

No sabe

No se cumple.

Se cumple

Se cumple aceptablemente.

Se cumple plenamente.

26. ¿La entidad adopta un plan de incentivos monetarios y no monetarios para la evaluación de su desempeño?

SI _____ NO _____ ¿Cuál? _____

27. ¿Cómo se evalúa las actividades que desempeña en su cargo?

Con evaluación, seguimiento y encuestas de satisfacción

Con las evidencias de la actividad

Con incentivos de desempeño

Otro, Cuál? _____

28. ¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores?

SI _____ NO _____

29. ¿reconoce a fondo las funciones específicas de su cargo?

Si _____ No _____

30. ¿califique la calidad en la comunicación dentro de la empresa?

___excelente

___bueno

___aceptable

___regular

___malo

31. ¿cree usted que hay claridad en los objetivos y metas planteados por la Administración? Si___ No___

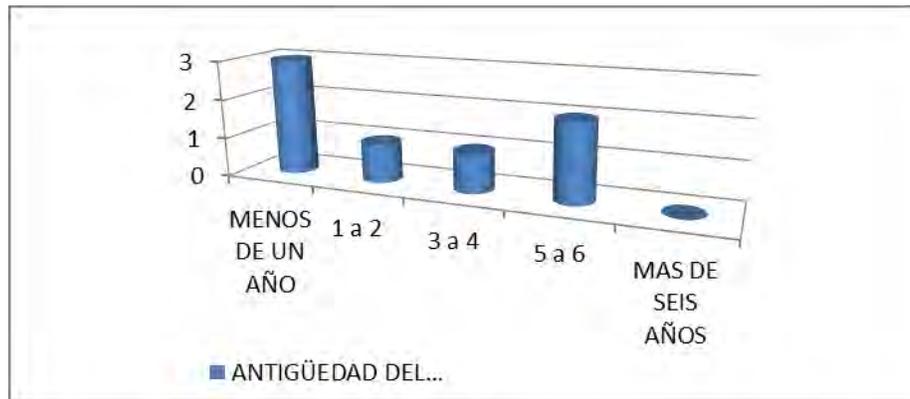
Agradecemos su valioso tiempo para contestar y compartir sus experiencias.

ANEXO N° 2. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS.
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A FUNCIONARIOS DE SISTEMAS VIRTUALES
ZONA ANDINA S.A.S.

1. Ubicación laboral: en las encuestas se tiene 7 empleados de los cuales 3 son de Soporte Técnico, 1 servicio al cliente, 2 administrativos, 1 contabilidad.

ANTIGÜEDAD LABORAL	TIEMPO
MENOS DE UN AÑO	3
1 a 2	1
3 a 4	1
5 a 6	2
MAS DE SEIS AÑOS	0

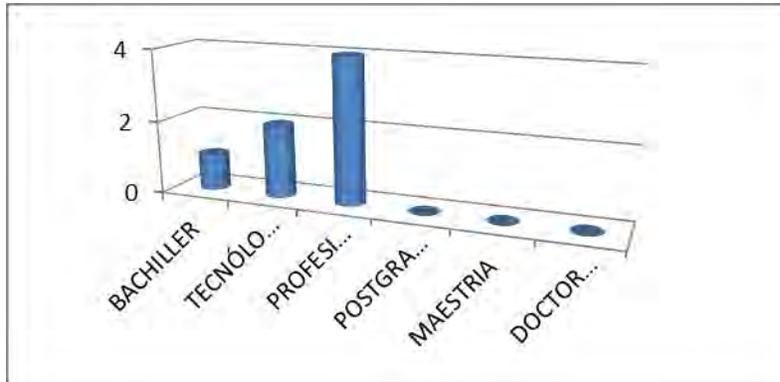
Grafica N°1. Antigüedad Laboral



2. Indique el grado académico obtenido.

NIVEL ACADÉMICO	ÍTEM
BACHILLER	1
TECNÓLOGO	2
PROFESIONAL	4
POSTGRADO	0
MAESTRÍA	0
DOCTORADO	0

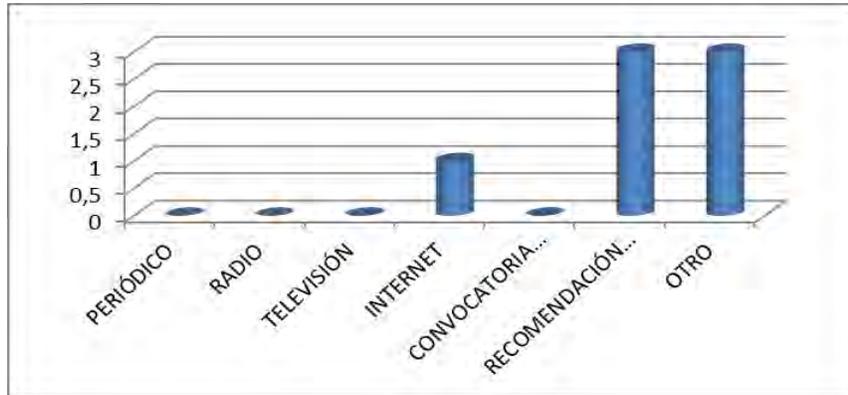
Grafica N° 2. Grado Académico Obtenido



4. ¿De Los Sigüientes Medios Seleccione A través Del Cual Se Enteró De La Convocatoria Para El Cargo Que Actualmente Desempeña?:

CONVOCATORIA	ÍTEM
PERIÓDICO	0
RADIO	0
TELEVISIÓN	0
INTERNET	1
CONVOCATORIA INTERNA	0
RECOMENDACIÓN PERSONAL	3
OTRO	3

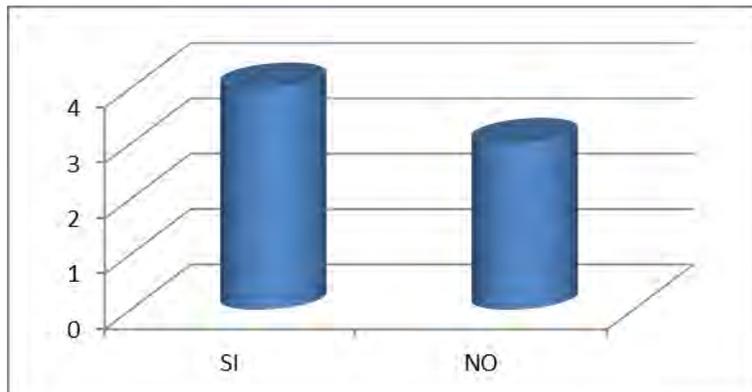
Grafica N°4. Medio De Selección



5. ¿Se Le Proporcionó La Suficiente Información Relacionada A Los Requerimientos Del Cargo?

INFORMACIÓN DEL CARGO	ÍTEM
SI	4
NO	3

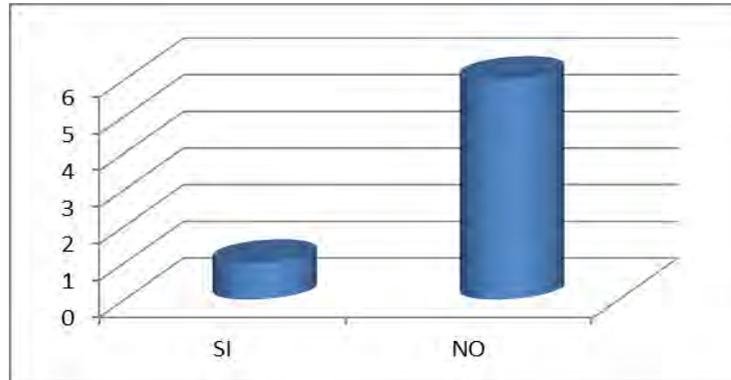
Grafica N° 5. Información Del Cargo



6. ¿Se Le Aplicaron Pruebas De Selección Para El Nuevo Cargo?

SE APLICARON	ÍTEM
SI	1
NO	6

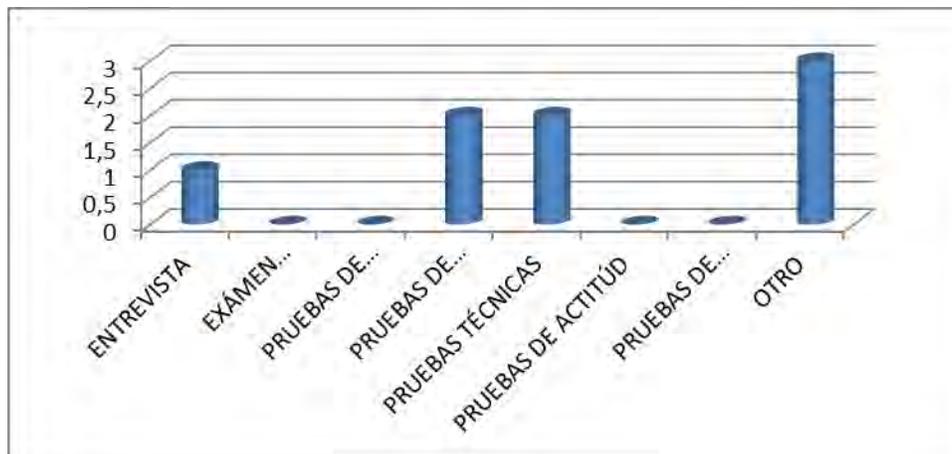
Grafica N°6. Pruebas De Selección Para El Cargo



7. ¿De Las Sigüientes Pruebas Cuales Se Le Aplicaron Al Momento De Ser Seleccionado Para El Cargo?

PRUEBA DE INGRESO	ÍTEM
ENTREVISTA	1
EXAMEN PSICOLÓGICO	0
PRUEBAS DE CONOCIMIENTO	0
PRUEBAS DE DESEMPEÑO	2
PRUEBAS TÉCNICAS	2
PRUEBAS DE ACTITUD	0
PRUEBAS DE CONOCIMIENTO DEL CARGO	0
OTRO	3

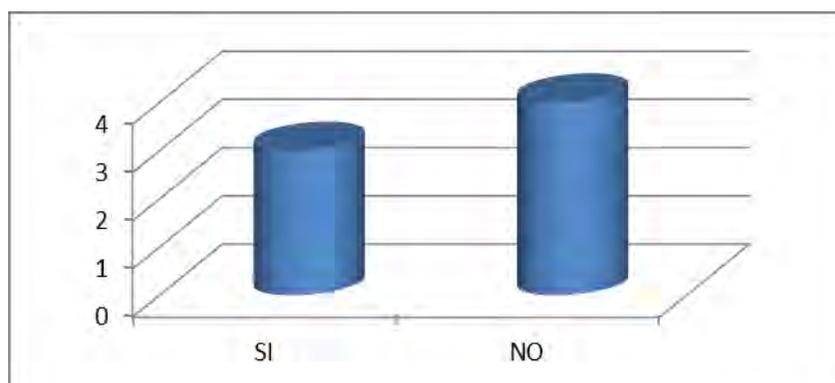
Grafica N° 7. Pruebas De Selección



8. ¿Se Hicieron Procesos De Inducción?

PROCESOS DE INDUCCIÓN	ÍTEM
SI	3
NO	4

Grafica N° 8. Procesos De Inducción



9. ¿Los Procesos De Inducción Le Permitieron Conocer La Cultura De La Empresa Y Todo Lo Relacionado Con El Ejercicio De Sus Funciones?

CONOCIMIENTO DE INDUCCIÓN	ÍTEM
DEFICIENTE	0
REGULAR	4
BIEN	1
EXCELENTE	0

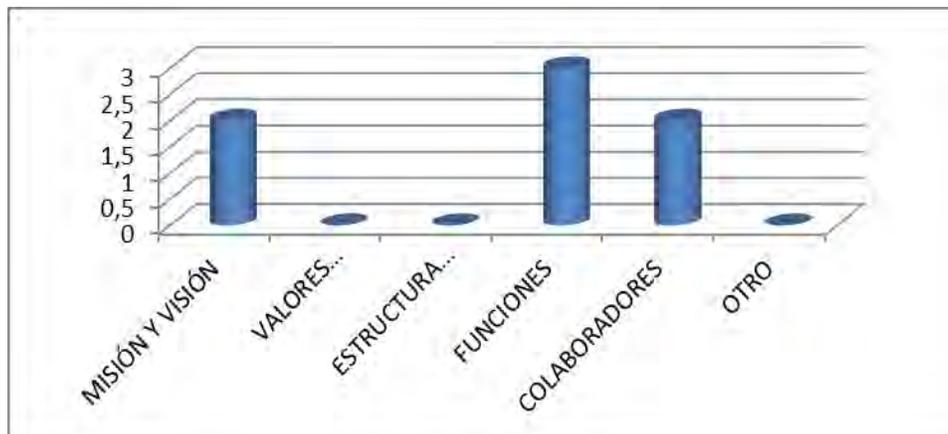
Grafica N° 9. Conocimiento De Ejercicio De Funciones



10. ¿Dentro De Los Procesos Realizados Que Aspectos Fueron Los De Mayor Relevancia?

RELEVANCIA	ÍTEM
MISIÓN Y VISIÓN	2
VALORES CORPORATIVOS	0
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	0
FUNCIONES	3
COLABORADORES	2
OTRO	0

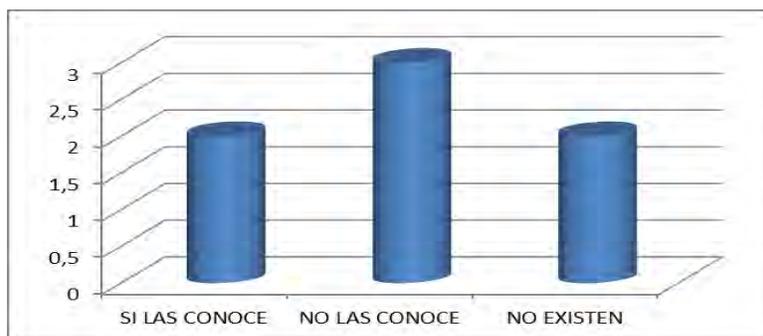
Grafica N°10. Aspectos De Mayor Relevancia



11 ¿Conoce Usted Las Políticas De Bienestar En La Organización?

CONOCE LA POLÍTICAS	ÍTEM
SI LAS CONOCE	2
NO LAS CONOCE	3
NO EXISTEN	2

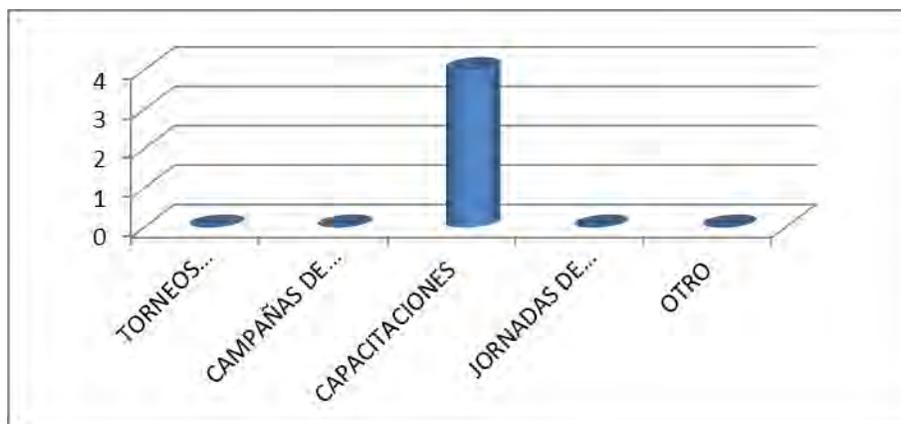
Grafica N° 11. Políticas De Bienestar



12. ¿De Los Siguietes Programas De Bienestar Cuales Conoce Dentro De La Organización?

PROGRAMAS	ÍTEM
TORNEOS DEPORTIVOS	0
CAMPAÑAS DE SALUD	0
CAPACITACIONES	4
JORNADAS DE DISPERSIÓN, RECREATIVAS	0
OTRO	0

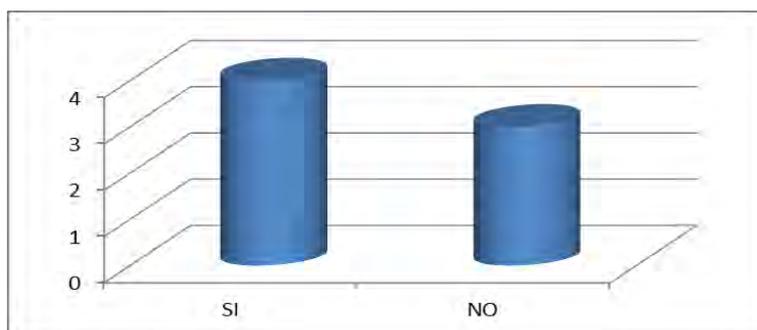
Grafica N° 12. Programas De Bienestar



13. ¿Ha Participado Activamente De Estos Programas?

HA PARTICIPADO ACTIVAMENTE	ÍTEM
SI	4
NO	3

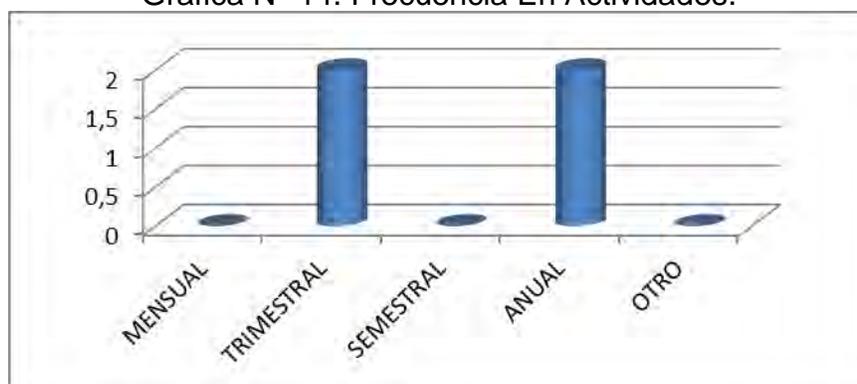
Grafica N° 13 Participación Activa



14. ¿Con Que Frecuencia Ha Realizado Estas Actividades De Bienestar Organizacional En La Empresa?

FRECUENCIA	ÍTEM
MENSUAL	0
TRIMESTRAL	2
SEMESTRAL	0
ANUAL	2
OTRO	0

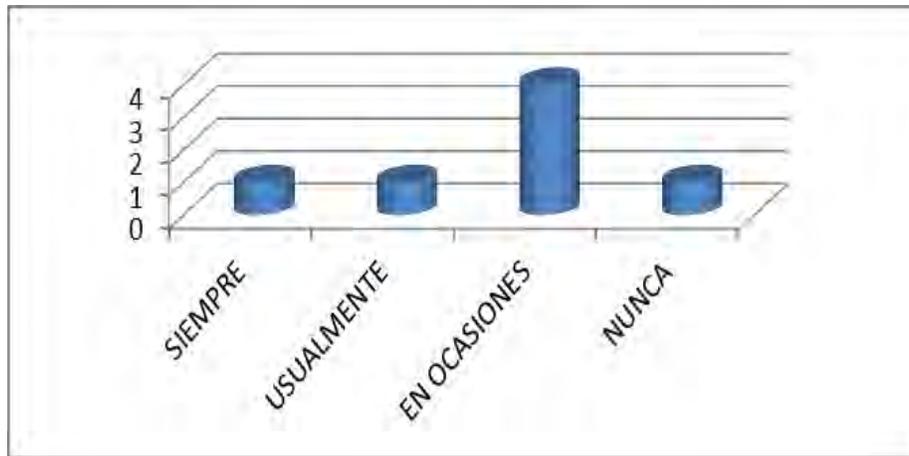
Grafica N° 14. Frecuencia En Actividades.



15. ¿Se Siente Motivado Con Lo Que Ofrece La Empresa Para Su Bienestar?

MOTIVACIÓN	ÍTEM
SIEMPRE	1
USUALMENTE	1
EN OCASIONES	4
NUNCA	1

Grafica N° 15. Motivación



16. ¿Considera Que En Su Empresa Hay Interés Por Implementar Programas De Bienestar?

PROGRAMAS DE BIENESTAR	ÍTEM
HAY MUCHO INTERÉS	0
SI HAY INTERÉS, PERO NO HAY RECURSOS	2
NO HAY INTERÉS Y NO SE INVIERTE EN PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	4

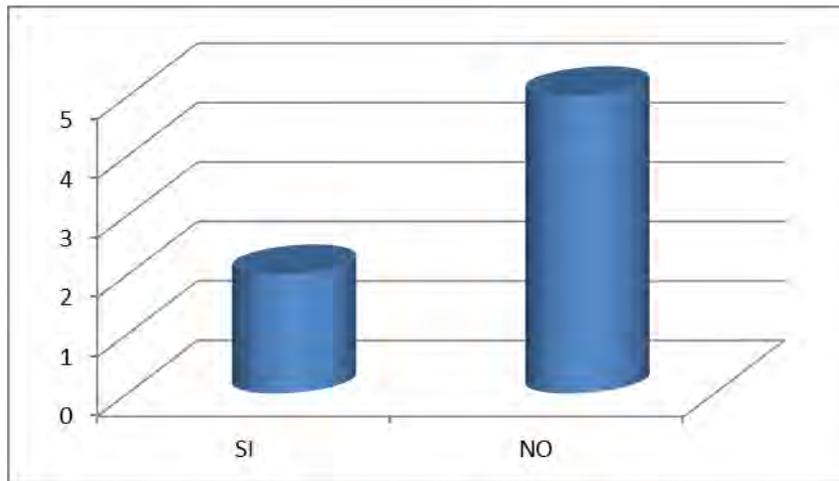
Grafica N° 16. Interés Por Programas De Bienestar.



17. La Empresa Da Capacitación Constante.

CAPACITACIÓN CONSTANTE	ÍTEM
SI	2
NO	5

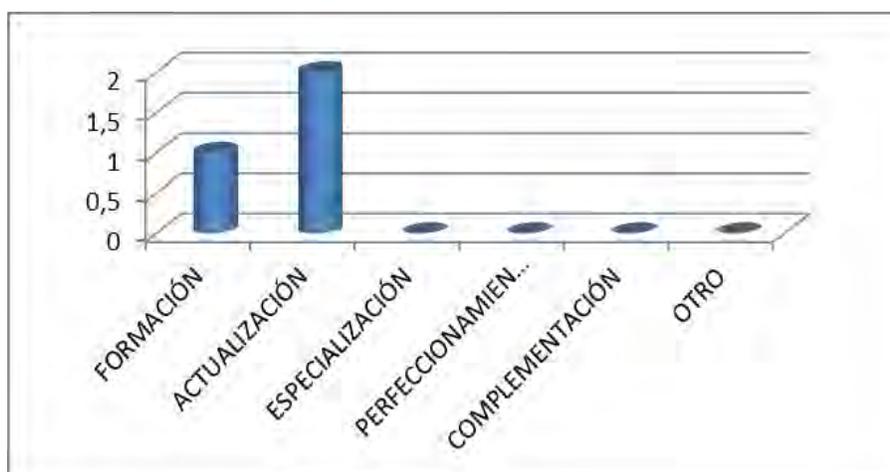
Grafica N° 17. Capacitación Constante



18. ¿Cuáles De Los Sigüientes Tipos de Capacitación Se Contemplan En El Plan?

CAPACITACIÓN	ÍTEM
FORMACIÓN	1
ACTUALIZACIÓN	2
ESPECIALIZACIÓN	0
PERFECCIONAMIENTO	0
COMPLEMENTACIÓN	0
OTRO	0

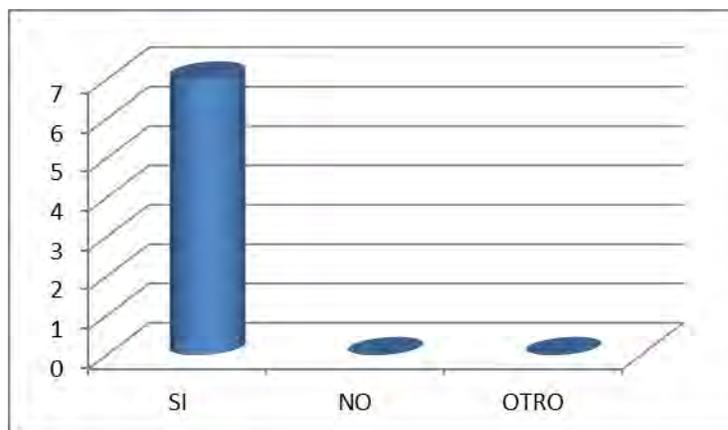
Grafica N° 18. Tipos De Capacitación



19. ¿Cree Usted Que Exista La Necesidad De Capacitación En Su Cargo?

NECESITA CAPACITACIÓN	ÍTEM
SI	7
NO	0
OTRO	0

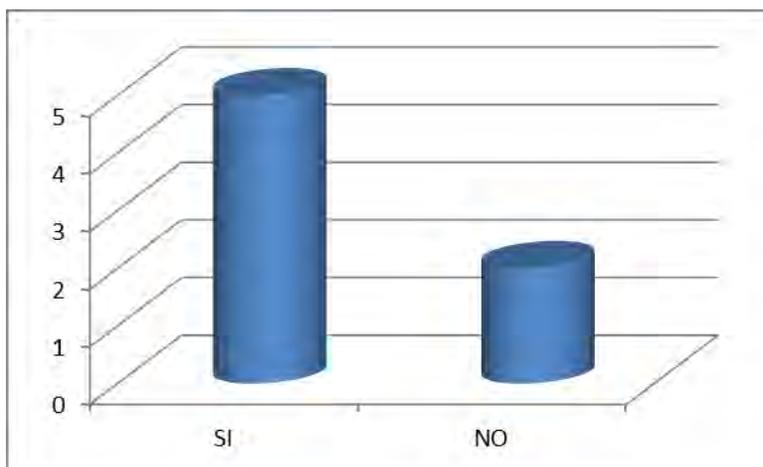
Grafica 19. Necesidad De Capacitación



20. ¿ha realizado usted cursos de capacitación?

HA REALIZADO CURSOS DE CAPACITACIÓN	ÍTEM
SI	5
NO	2

Grafica N° 20. Cursos De Capacitación



21. ¿Cuándo Fue El Último Curso De Capacitación Realizado?

TIEMPO	ÍTEM
HACE UN MES	2
HACE SEIS MESES	0
HACE UN AÑO	2
HACE DOS AÑOS	1
MAS DE 2 AÑOS	0

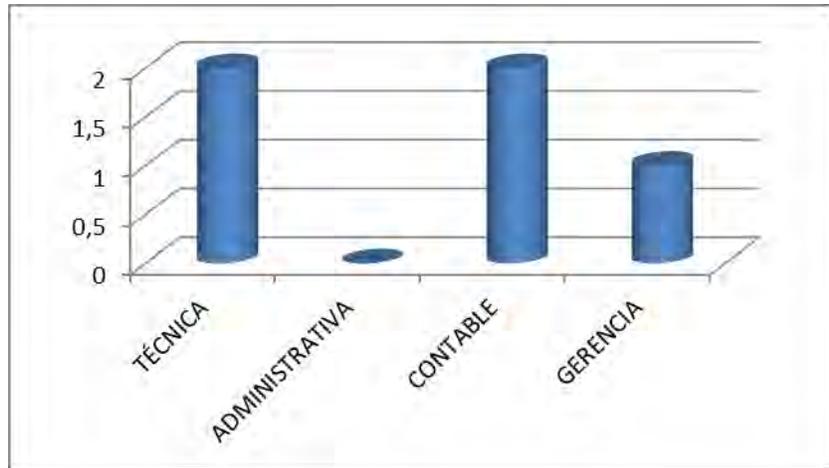
Grafica N° 21. Cursos



22. ¿De Que Área Fue Dicho Curso?

ÁREA DEL CURSO	ÍTEM
TÉCNICA	2
ADMINISTRATIVA	0
CONTABLE	2
GERENCIA	1

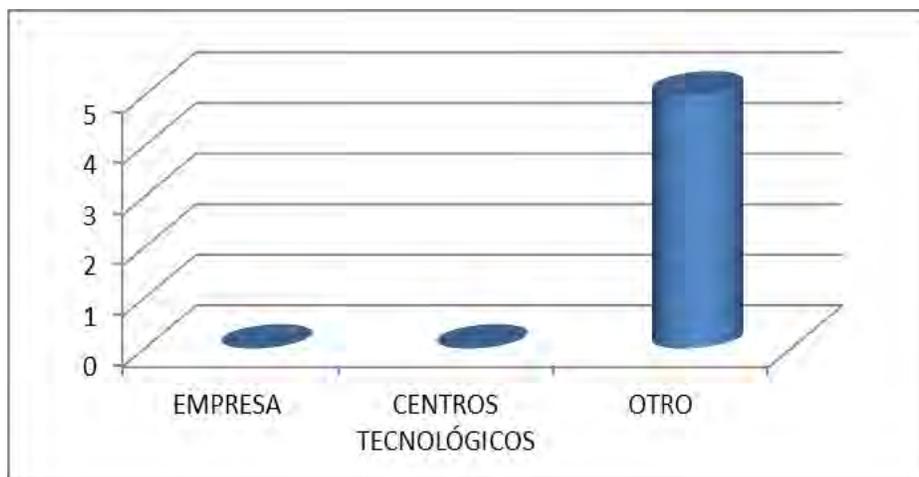
Grafica N° 22. Área De Curso.



23. ¿Qué Entidad U Organismo Impartió La Capacitación?

ENTIDAD	ÍTEM
EMPRESA	0
CENTROS TECNOLÓGICOS	0
OTRO	5

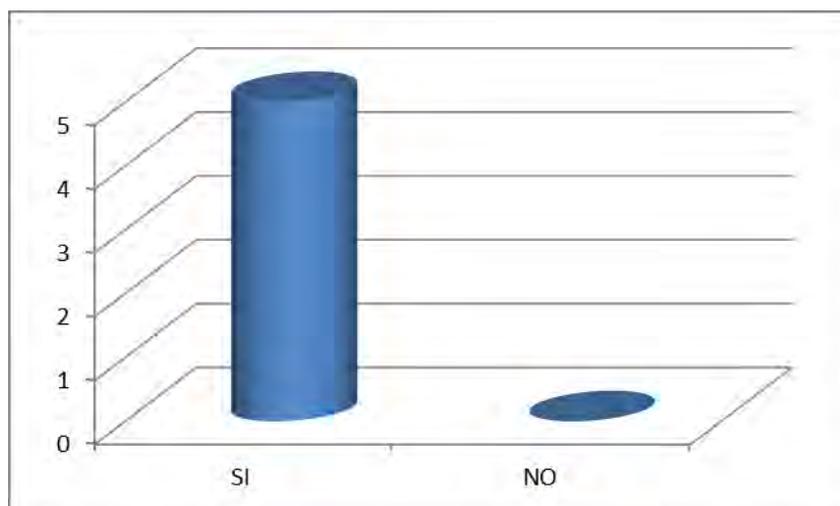
Grafica 23. Organismo



24. ¿La Capacitación Recibida Contribuyo Al Desarrollo De Conocimientos Y Capacidades Para Un Mejor Desempeño En Su Puesto?

CAPACITACIÓN	ÍTEM
SI	5
NO	0

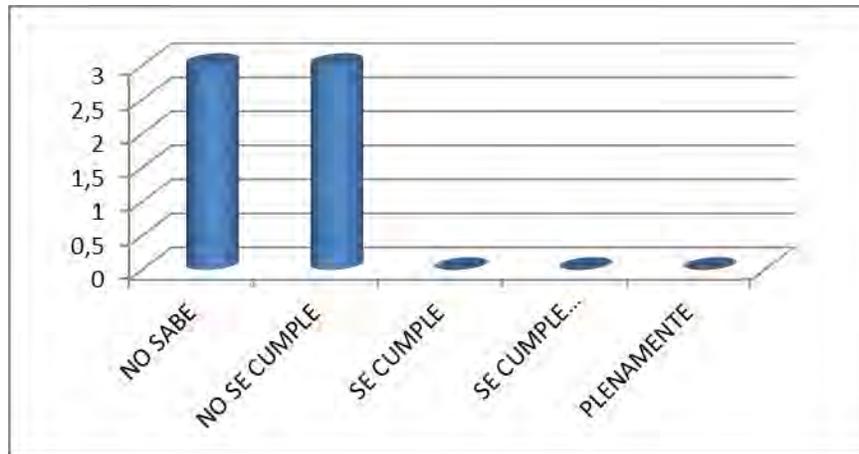
Grafica N° 24. Contribución Curso



25. ¿Se Cumplen Dentro De La Organización Adecuados Procesos De Evaluación De Su Desempeño?

PROCESOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM
NO SABE	3
NO SE CUMPLE	3
SE CUMPLE	0
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	0
PLENAMENTE	0

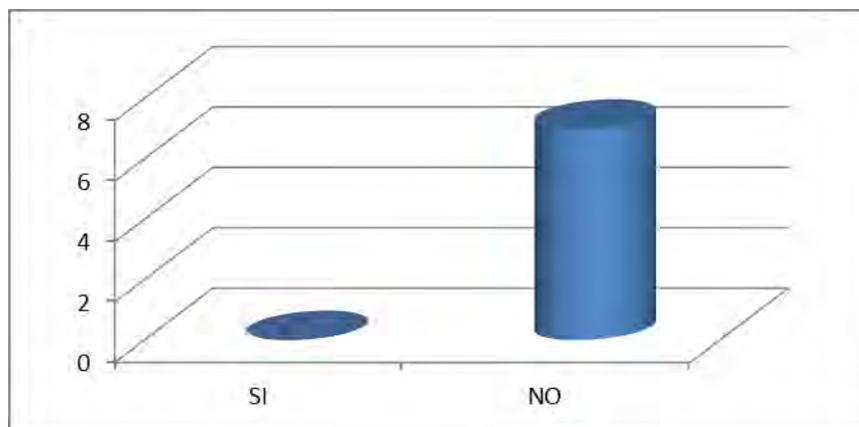
Grafica N° 25 Evaluación



26. La Entidad Adopta Un Plan De Incentivos Monetarios Y No Monetarios Para La Evaluacion De Su Desempeño?

INCENTIVOS	ÍTEM
SI	0
NO	7

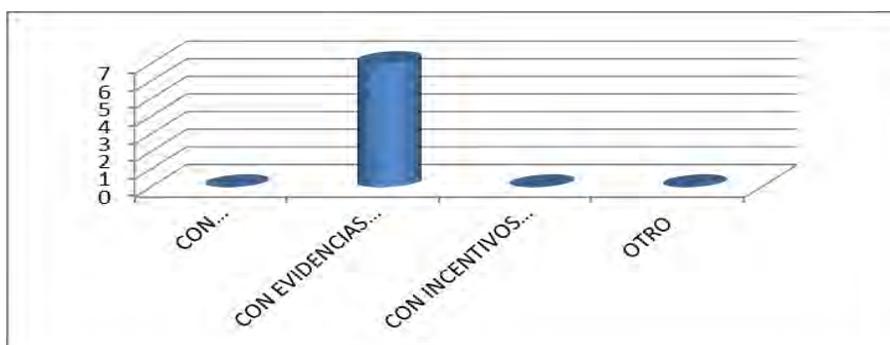
Grafica N° 26. Incentivos



27. ¿Cómo Se Evalúan Las Actividades Que Desempeña En Su Cargo?

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ÍTEM
CON EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	0
CON EVIDENCIAS DE LA ACTIVIDAD	7
CON INCENTIVOS DE DESEMPEÑO	0
OTRO	0

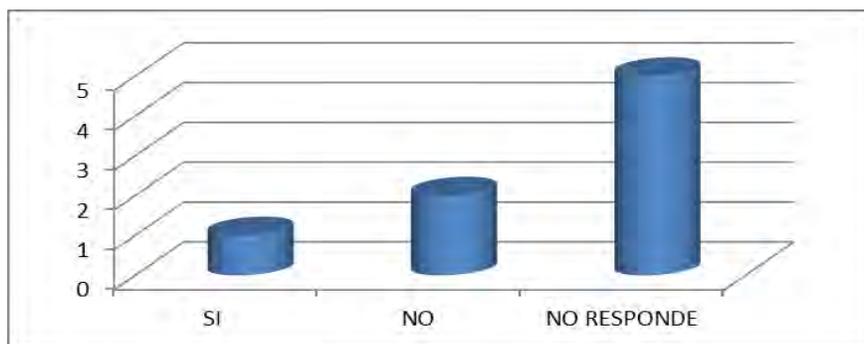
Grafica N° 27. Evaluación



28. Los Resultados De La Evaluación Del Desempeño Sirven De Insumo Para Programar Acciones De Capacitación Y Desarrollo De Los Servidores?

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ÍTEM
SI	1
NO	2
NO RESPONDE	5

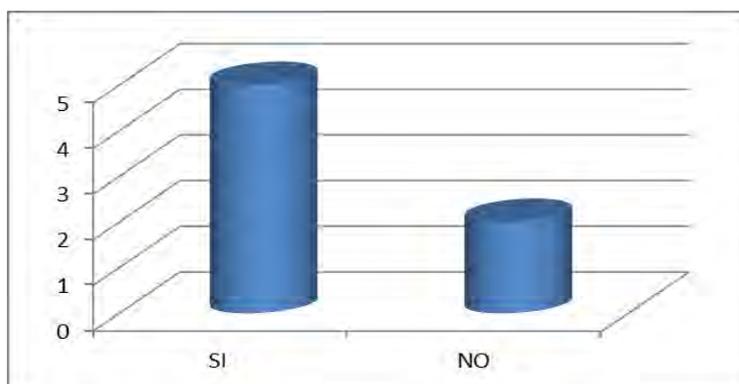
Grafica N° 28. Desempeño



29. ¿Reconoce A Fondo Las Funciones Especificas De Su Cargo?

RECONOCE LAS FUNCIONES	ÍTEM
SI	5
NO	2

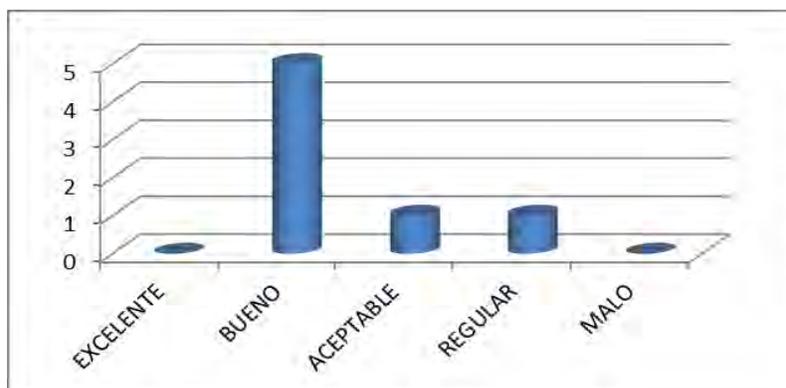
Grafica N° 29. Funciones



30. Califique La Calidad De La Comunicación Dentro De La Empresa

COMUNICACIÓN	ÍTEM
EXCELENTE	0
BUENO	5
ACEPTABLE	1
REGULAR	1
MALO	0

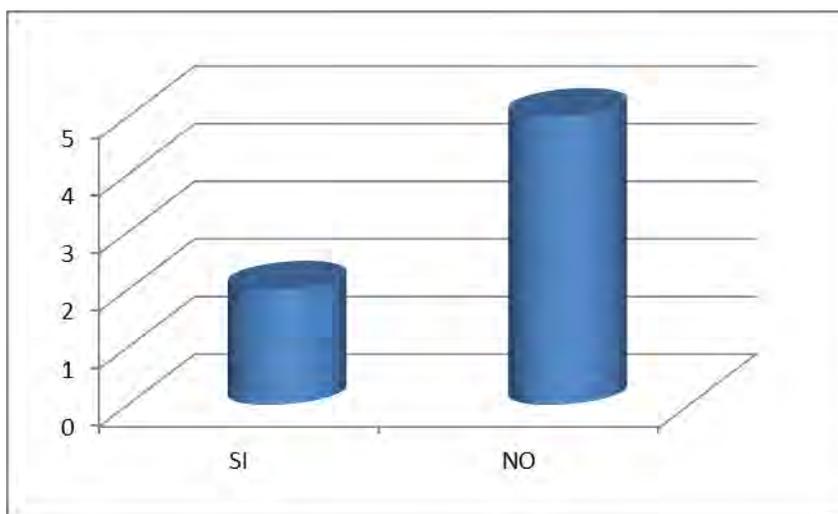
Grafica N°30. Comunicación



31. ¿Cree Usted Que Hay Claridad En Los Objetivos Y Metas Planteados Por La Administración?

CLARIDAD DE OBJETIVOS Y METAS	ÍTEM
SI	2
NO	5

Grafica N° 31. Objetivos Y Metas De La Administración



ANEXO N° 3 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

Nit. 900.152.352-4

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El presente es el Reglamento Interno de Trabajo, prescrito por la Empresa **SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.** y a sus disposiciones quedan sometidos todos sus trabajadores.

Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores y/o contratistas, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo, solo pueden ser favorables al trabajador.

TITULO I

DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO ÚNICO

DEL EMPLEADOR, ESTABLECIMIENTO Y LUGAR DE TRABAJO

ARTICULO 1.- El Empleador: **LA EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.** es de carácter comercial, con domicilio social en la ciudad de San Juan de Pasto, con sede en la Carrera 42 N° 20-05 Barrio Morasurco, dedicada a la prestación del servicio de comunicación en general para cursar correspondencia pública, con utilización de estudios, planeación, instalación, fabricación, ensamble, reparación y en general la asistencia técnica a usuarios de sistemas de información y comunicaciones.

ARTÍCULO 2.- Establecimiento y Lugar de Trabajo: los trabajadores que laboren para la **EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.** Prestará sus servicios, en los sitios que a continuación se determinan y de acuerdo con las funciones asignadas a cada uno de ellos:

- A. Personal Administrativo, operativo, área contable y Asesor, sus labores se desarrollarán en la sede de la **EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.** o donde sean requeridos por las necesidades de la operación.

- B. Personal de soporte técnico, su trabajo se desarrollará en los sitios debidamente asignados y determinados por el personal administrativo y/o de operaciones de acuerdo a las necesidades de la operación.

TITULO II

CONDICIONES DE ADMISION, APRENDIZAJE Y PERIODO DE PRUEBA

CAPITULO I

CONDICIONES DE ADMISION

ARTÍCULO 3.- Quien aspire a ocupar un cargo en la Empresa **SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.**, deberá presentar SOLICITUD DE TRABAJO o participar en procesos de selección de personal por escrito para que pueda ser registrado como aspirante y acompañar además a los documentos que acrediten su preparación y experiencia, los siguientes documentos:

1. Certificado del último empleador con quien haya trabajado, en el cual indique: tiempo de servicio, los cargos desempeñados y el último salario devengado.
2. Fotocopia del documento de identidad.
3. Autorización escrita del Inspector de trabajo a solicitud de los padres y a falta de estos del Defensor de Familia, cuando el aspirante sea menor de Diez y Ocho años (18).
4. Certificación de los estudios cursados.
5. Certificado de antecedentes judiciales vigente.
6. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por Procuraduría General de la Nación.
7. Examen físico por medico general dispuesto por la empresa.

ARTÍCULO 4.- La EMPRESA **SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.**, puede admitir y contratar personal mediante renuncia de los riesgos respectivos, los trabajadores afectados por invalidez o enfermedad existente en el momento de entrar a su servicio de conformidad con los artículos 340, 341, 342 del Código Sustantivo del Trabajo y de las disposiciones, que los reglamenten, salvo los cargos que requieran capacidad física integra o total.

CAPITULO II

CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTÍCULO 5.- Contrato de aprendizaje es aquel por el cual un empleado se obliga a prestar sus servicios a la Empresa, y cambio de que ésta le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado por un tiempo determinado y le pague el salario convenido.

PARAGRAFO PRIMERO.- El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito; en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas del contrato de trabajo.

PARAGRAFO SEGUNDO.- En lo referente a la contratación de aprendices así como la proporción de éstos, la empresa se ceñirá a lo prescrito por el artículo 30 de la Ley 789 de 2002, conforme al cual “la determinación del número mínimo obligatorio de aprendices para cada empresa obligada la hará la regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, del domicilio principal de la empresa, en razón de un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez(10) o superior que no exceda de veinte. Las Empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores, tendrán un aprendiz”.

ARTICULO 6.- Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de catorce (14) años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, en los mismos términos y con las restricciones de que trata el Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 7.- El contrato de aprendizaje debe contener cuando menos los siguientes puntos:

1. Nombre de la empresa o empleador;
2. Nombre, apellidos, edad y datos personales del aprendiz;
3. Oficio que es materia del aprendizaje. programa respectivo y duración del contrato;
4. Obligación del empleador. y del aprendiz y derechos de éste y aquel;
5. Salario del aprendiz y escala de aumento durante el cumplimiento del contrato;
6. Condiciones del trabajo, duración, vacaciones y periodos de estudio;
7. Cuantía y condiciones de indemnización en caso de incumplimiento del contrato, y,
8. Firmas de los contratantes o de sus representantes.

ARTICULO 8.- Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un (1) salario mínimo mensual vigente.

El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente. (Artículo 30, parágrafos 3 y 4, Ley 789 de 2002).

ARTICULO 9.- Además de las obligaciones que se establecen en el Código Sustantivo del Trabajo para todo empleado, el aprendiz tiene las siguientes.

1. Concurrir asiduamente tanto a los cursos como a su trabajo con diligencia y aplicación sujetándose al régimen del aprendizaje y a las órdenes de la empresa, y
2. Procurar el mayor rendimiento en su estudio.

ARTÍCULO 10.- Además de las obligaciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, la empresa tiene las siguientes para con el aprendiz:

1. Facilitar todos los medios al aprendiz para que reciba formación profesional metódica completa del arte y oficio, materia del contrato.
2. Pagar al aprendiz el salario pactado según la escala establecida en el respectivo contrato, tanto en los períodos de trabajo como en los de enseñanza, y
3. Cumplido satisfactoriamente el término del aprendizaje preferirlo en igualdad de condiciones para llevar las vacantes que ocurran relativas a la profesión u oficio que hubiere aprendido.

ARTÍCULO 11.- El contrato de aprendizaje no puede exceder de dos (2) años de enseñanza y trabajo. alternados en períodos sucesivos e iguales para ningún arte u oficio y sólo podrá pactarse por el término previsto para cada uno de ellos en las relaciones de oficio que serán publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social El contrato de aprendizaje celebrado a término mayor del señalado para la formación del aprendiz en el oficio respectivo, se considerará para todos los efectos legales regidos por las normas generales del contrato de trabajo en el lapso que exceda a la correspondiente duración del aprendiz en este oficio

ARTÍCULO 12.- El término del contrato de aprendizaje empieza a correr a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica.

1. Los primeros tres meses se presumen como períodos de prueba, durante los cuales se apreciarán de una parte, las condiciones de adaptabilidad del aprendiz, sus aptitudes y cualidades personales y de otra la conveniencia de continuar el aprendizaje.
2. El periodo de prueba a que se refiere este artículo se rige por las disposiciones generales del Código del Trabajo.
3. Cuando el contrato de aprendizaje termine por cualquier causa, la empresa deberá reemplazar al aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido señalada.

CAPITULO II

DEL PERIODO DE PRUEBA

ARTÍCULO 13.- La EMPRESA **SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.**, podrá estipular en sus contratos de trabajo, un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones de trabajo.

ARTÍCULO 14.- El periodo de prueba debe ser estipulado por escrito, y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ARTÍCULO 15.- El periodo de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos a término fijo cuya duración sea inferior a un año el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta (1/5) parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses. Si el contrato con el trabajador fuere prorrogado o renovado o se celebren contratos sucesivos, no es válida la estipulación del periodo de prueba salvo para el primer contrato. En Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S el primer contrato se hará por 3 meses con tiempo de prueba de 18 días salvo las excepciones que la administración estime.

ARTICULO 16.- Durante el periodo de prueba el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba el trabajador continua al servicio de la EMPRESA Sistemas Virtuales Zona Andina S.A.S., con consentimiento expreso o tácito, por este solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se consideran regulados por las normas del contrato de trabajo desde la

iniciación del periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba gozan de todas las prestaciones.

TITULO III

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

ARTÍCULO 17.- Son trabajadores accidentales o transitorios los que se ocupan en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. Estos trabajadores tienen derecho además del salario al descanso remunerado en dominicales y festivos y a las prestaciones indicadas en el Código Sustantivo del Trabajo, proporcionales al tiempo laborado.

TITULO IV

DEL HORARIO DE TRABAJO

ARTÍCULO 18.- El horario de trabajo será el establecido por la ley y la Empresa SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, de acuerdo a las necesidades de la operación sin perjuicio alguno de los turnos que se puedan generar.

A. Para el personal administrativo el horario de trabajo será el siguiente:

De lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm y los sábados de 9:00 am – 1:00 pm.

B. Para el personal de Operativo (Coordinación de Soporte técnico, soporte técnico, servicio al cliente), el horario de trabajo será el siguiente:

De lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm y los sábados de 9:00 am – 1:00 pm.

ARTÍCULO 19.- Del horario anterior quedan exceptuados:

En las labores que sean especialmente insalubres o peligrosas, el gobierno puede ordenar la reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto.

En los trabajos autorizados para menores de dieciocho (18) años, las labores no pueden exceder de seis (6) horas diarias.

PARAGRAFO.- No habrá limitación de la jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza, ni para los que ejerciten actividades discontinuas o

intermitentes y los de simple vigilancia cuando residen en el sitio de trabajo, quienes deben trabajar todas las horas que fueren necesarias para el debido cumplimiento de sus obligaciones, sin que el servicio se exceda de catorce (14) horas diarias, no constituye trabajos suplementarios ni implica sobre remuneración alguna.

ARTÍCULO 20.- Cuando por fuerza mayor o caso fortuito que determine suspensión de trabajo por tiempo no mayor de dos (2) horas, no pueda desarrollarse la jornada de trabajo dentro del horario antes dicho, se cumplirá en igual número de horas distintas a las de dicho trabajo suplementario sin que implique remuneración alguna.

ARTÍCULO 21.- El número de horas de trabajo señalado en el horario anterior, podrá ser señalado o elevado por orden del empleador, y sin permiso de autoridad, por razón de fuerza mayor, caso fortuito, necesidades del servicio técnico, administrativos u otro. Esta aplicación constituye trabajo suplementario de horas extras.

ARTÍCULO 22.- Cuando la naturaleza de las labores realizadas por la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., no exija actividad continua y se lleven a cabo por turnos de trabajadores, la duración de la jornada puede ampliarse en más de 8 horas diarias ó en más de 48 horas semanales.

ARTÍCULO 23.- El empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S, o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, pero en tales casos las horas de trabajo no podrán exceder de cincuenta y seis (56) por semana.

En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo y tendrá derecho a un día de descanso remunerado a la semana.

ARTÍCULO 23.- El empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, pero en tales casos las horas de trabajo no podrán exceder de cincuenta y seis (56) por semana.

En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo y tendrá derecho a un día de descanso remunerado a la semana.

TITULO V

LAS HORAS EXTRAS, TRABAJO DIURNO Y NOCTURNO

ARTÍCULO 24.- Trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 a.m. y 10:00 p.m. Trabajo nocturno es el comprendido entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m.

ARTÍCULO 25.- Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal o contractual.

ARTÍCULO 26.- El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el Artículo 163 del Código de Trabajo solo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante la autorización expresa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, o de una autoridad delegada por éste.

ARTÍCULO 27.- Tasas y liquidación de recargos:

El trabajo nocturno por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro.

PARAGRAFO: PROHIBICION DE TRABAJO NOCTURNO Y SUPLEMENTARIO.

Queda absolutamente prohibido el trabajo nocturno así como suplementario de horas extras para los trabajadores menores de dieciocho (18) años de edad.

ARTÍCULO 28.- El pago del trabajo suplementario o de horas extras y recargo de trabajo nocturno en su caso, se efectuaran junto con el salario ordinario, o a más tardar junto con el salario del periodo siguiente.

ARTÍCULO 29.- EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S, no reconocerán trabajo suplementario u horas extras, sino cuando expresamente lo autoricen

a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 26 de este reglamento.

ARTÍCULO 30.- En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce semanales.

Cuando la jornada de trabajo se amplié por acuerdo entre la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., y sus trabajadores a diez (10) horas diarias no se podrá en el mismo día laborar horas extras, excepto en labores intermitentes o discontinuas.

ARTÍCULO 31.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., podrán implantar turnos especiales de trabajo nocturno mediante la contratación de nuevos contingentes de trabajadores, con quienes podrá pactar remuneraciones sobre los cuales no opere el recargo del treinta y cinco (35%) que señala el numeral del Artículo 168 del Código Sustantivo del trabajo.

ARTÍCULO 32.- El trabajo de horas extras que hiciera en los turnos especiales de que trata el artículo anterior, se remunerara con un recargo de veinticinco (25%) sobre el valor del salario ordinario que se hubiere pactado para el turno correspondiente.

ARTÍCULO 33.- En ningún caso el salario para los turnos especiales de trabajo nocturno podrá ser inferior al salario ordinario que se pague en la misma La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., por el trabajo diurno, a los trabajadores que ejecuten trabajos iguales o similares.

ARTÍCULO 34.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., no podrán contratar para los turnos especiales de trabajo nocturno a que se refiere el Decreto 2352 de 1975, a los trabajadores que en la actualidad presten sus servicios en ella, si lo hiciera deberá pagarles el recargo establecido en el numeral 1, artículo 168 del Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 35.- Si en cualquier momento se comprobare que el trabajador enganchado para un turno especial, se encuentra trabajando en otra empresa en jornada diurna el contrato de trabajo nocturno no surtirá efecto alguno.

ARTÍCULO 36.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., que deseen hacer uso de la autorización consagrada en el Artículo 31 de este reglamento, deberán comprobar ante el Ministerio de trabajo, que los trabajadores contratados para

los turnos adicionales no están en la actualidad prestando sus servicios para la misma EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

TITULO VI
DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIO
CAPITULO I
DOMINICALES Y FESTIVOS

ARTÍCULO 37.- Serán días de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 de mayo, 29 de junio, 7 y 15 de agosto, 12 de octubre, 1 y 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además en los días Jueves y Viernes santos, y de la Ascensión del Señor, el Corpus Cristi y Sagrado Corazón de Jesús.

El descanso de los domingos y demás días expresados en este artículo tiene duración mínima de veinticuatro (24) horas.

Pero el descanso remunerado del 6 de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, ascensión del señor, corpus Cristi y sagrado corazón de Jesús, cuando no caiga en el día lunes se trasladaran al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladara al lunes.

Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá con el día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (Ley 51 del 22 de diciembre de 1983)

PARAGRAFO 1.- La remuneración correspondiente al descanso en los días festivos se liquidara como para el descanso dominical, pero sin que haya lugar a descuento alguno por falta de trabajo (Artículo 20 ley 51 del 22 de diciembre de 1983)

PARAGRAFO 2.- Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborales de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

PARAGRAFO 3.- Cuando se trate de trabajos habituales y permanentes en domingos la Empleadora fijara en un lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden

disponer el descanso dominical. En esta lista se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio.

ARTÍCULO 38.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., solo estarán obligadas a remunerar el descanso dominical a los trabajadores, que habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborales de la semana, no falten al trabajo, o que si faltan lo haya hecho por causa justa o por culpa o disposición de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.

Se entiende por causa justa el accidente, las enfermedades, la calamidad domestica, la fuerza mayor o el caso fortuito. No tiene derecho a la remuneración de descanso dominical el trabajador que debe recibir por este mismo día, un auxilio o indemnización en dinero, por enfermedad, accidente de trabajo, para los efectos de la remuneración del descanso dominical, los días de fiesta no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos hubiere sido prestado.

ARTÍCULO 39.- Como remuneración del descanso dominical el trabajador a jornal recibirá el salario ordinario sencillo de un día, aun en el caso de que el descanso dominical coincida con una fecha que la ley señale también como descanso obligatorio remunerado. En todo sueldo se tiene comprendido el pago del descanso en los días en que sea legalmente obligatorio y remunerado.

ARTÍCULO 40.- Cuando se trate del salario fijo, como en los casos de remuneración del descanso dominical, es el promedio de lo devengado por el trabajador en la semana inmediatamente anterior, tomando en cuenta los días trabajados, salvo lo que sobre, salarios básicos, fijos para estos efectos se establezcan mas favorablemente para el trabajador, en pacto, convenciones colectivas y fallos arbitrales, de acuerdo con el Artículo 141 del Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 41.- La remuneración correspondiente al descanso obligatorio remunerado, en los días de fiesta distintos al domingo, se liquidara como para el descanso dominical, pero sin que haya lugar a descuento alguno por falta de trabajo.

ARTÍCULO 42.- El trabajo en domingos o días de fiesta se remunerará con un recargo de un ciento por ciento (100%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas, sin perjuicio del salario a que tenga derecho el trabajador por haber laborado la semana

completa. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado, solo tendrá derecho el trabajador si trabaja al recargo establecido en el numeral anterior.

ARTÍCULO 43.- El trabajador que labore excepcionalmente el día de descanso obligatorio, tiene derecho a un compensatorio remunerado en la forma prevista en el artículo anterior. Los trabajadores que habitualmente tengan que trabajar en día de descanso obligatorio, deben gozar de un descanso compensatorio remunerado, sin perjuicio de la retribución de dinero previsto en el artículo anterior.

ARTÍCULO 44.- Las personas que por sus conocimientos técnicos o por razón del trabajo que ejecuten no pueden reemplazarse sin grave perjuicio para la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., deben trabajar los domingos y días de fiesta, sin derecho al descanso compensatorio, pero su trabajo se remunerara conforme al Artículo 44 de este reglamento.

ARTÍCULO 45.- El descanso semanal compensatorio puede darse en la siguiente forma: En otro día laboral de la semana siguiente, a todo el personal que laboró el día de descanso o por turnos.

ARTICULO 46.- En caso de labores que no pueden ser suspendidas, cuando el personal que no puede tomar el descanso en la semana siguiente, se dará a la terminación de las labores o se paga la correspondiente remuneración en dinero a opción del trabajador.

ARTICULO 47.- Cuando por motivo de fiesta no determinada en la ley 51 de 1983, la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S., suspendieran el trabajo, están obligadas a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado acuerdo expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras.

CAPITULO II

VACACIONES REMUNERADAS

ARTÍCULO 48.- Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año, tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas, En

caso de que el trabajador lo solicite se conciliara por escrito la forma de tomar estas vacaciones.

ARTÍCULO 49.- Los trabajadores menores de dieciocho (18) años de edad tienen derecho a gozar de veinte (20) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año de servicio laborado, vacaciones que el empleador deberá hacer coincidir con las vacaciones escolares.

ARTÍCULO 50.- La época de las vacaciones debe ser señalada por la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, a más tardar dentro del año siguiente, a aquel en que se hayan causado y deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

ARTÍCULO 51.- Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

ARTÍCULO 52.- Cuando el contrato de trabajo termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones ya causadas, o cuando dentro de su vigencia haya lugar a la compensación de dinero, se tendrá como base para tal compensación el último salario devengado.

PARAGRAFO 1. La de vacaciones en dinero, procederá por año cumplido de servicios y proporcionalmente, por fracción de año siempre que esta no sea inferior a seis (6) meses

PARAGRAFO 2. Queda prohibida la acumulación y la compensación aún parcial de vacaciones, de los trabajadores menores de dieciocho (18) años durante la vigencia del contrato de trabajo, quienes deben disfrutar de la totalidad de sus vacaciones en tiempo, durante el año siguiente a aquel en que se hayan causado. Cuando se autoriza la compensación hasta por la mitad de las vacaciones, para mayores de dieciocho (18) años, este pago solo se considera válido sí al efectuarlo la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, conceden simultáneamente los días no compensados de vacaciones.

ARTÍCULO 53.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, puede determinar para todos o parte de sus trabajadores una época fija para las vacaciones simultaneas, y si así lo hiciere los que en tal época no llevaran un año cumplido de

servicios, se entenderá que las vacaciones de que gocen son anticipadas y se abonarán a las que se acusen al cumplir cada año, el año de servicios.

ARTÍCULO 54.- El empleado de manejo y confianza que hiciere uso de sus vacaciones puede dejar un remplazo, bajo su responsabilidad solidaria y previa aquiescencia de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. Si esta no acepta el candidato indicado por el trabajador, y llamare a otra persona a remplazarlo, cesa por este hecho la responsabilidad del trabajador que se ausente en vacaciones.

ARTICULO 55.- Durante el periodo de vacaciones, el trabajador recibirá el salario ordinario que esté disfrutando el día que comience a disfrutar de las vacaciones. En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras.

Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidaran con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

ARTÍCULO 56.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, llevarán un registro especial de vacaciones en el que anotará la fecha en que ha ingresado cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones y en que las termina y la remuneración recibida por las mismas.

CAPITULO III

PERMISOS

ARTICULO 57.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho del sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada; para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente; para desempeñar comisiones inherentes a la organización o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a los representantes de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y que en los dos (2) últimos casos, el numero de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o la prestación del servicio. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad de aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.

En caso de entierros de compañeros de trabajo, el aviso puede darse hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta al 10% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación) y concurrencia al servicio médico correspondiente, el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan, salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

TITULO VII

SALARIOS

SALARIO MINIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DIAS, HORAS DE PAGOS Y PERIODOS QUE LOS REGULAN

ARTÍCULO 58.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., convendrá con el trabajador, lo relativo que haya de corresponderle como prestación salarial, teniendo en cuenta sus diversas modalidades, como por unidad de tiempo, por unidad de obra o a destajo y por tareas, etc. Pero siempre respetando el salario mínimo legal.

PARAGRAFO PRIMERO. ESTADARES DE PRODUCTIVIDAD Y GESTION.

La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., establecerán estándares de productividad y gestión para cada cargo, con lo cual se pretende establecer y evaluar el desempeño y la contribución de cada uno de los empleados a la productividad general de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

PARAGRAFO SEGUNDO. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo de Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de las prestaciones, recargos y beneficios tales como el

correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical o festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías, sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones. En ningún caso este salario podrá ser inferior a 10 salarios mínimos legales mensuales, mas el factor prestacional correspondiente a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., que no podrá ser inferior al 30% de dicha cuantía, ni está exento de las condiciones de la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, Y cajas de compensación familiar, pero en el caso de las tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un 30%.

ARTÍCULO 59.- El salario mínimo legal correspondiente a la jornada máxima legal ordinaria fijada para los menores de dieciocho (18) años de edad, será igual al determinado por el Gobierno Nacional para los trabajadores mayores de dieciocho (18) años de edad.

ARTÍCULO 60.- El salario puede pagarse al trabajador en dinero efectivo, o en dinero y en especie. Es salario en especie la alimentación, la habitación o vestuario que La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. Suministra al trabajador o a sus familiares como parte de la retribución ordinaria del servicio. El salario en especie se valorará expresamente en el respectivo contrato y en efecto se estimará parcialmente.

ARTÍCULO 61.- Cuando se trate de trabajo por equipos, que implique rotación sucesiva de turnos diarios y nocturnos, La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., podrá estipular con los respectivos trabajadores, salarios, uniformes para el trabajo diurno y nocturno, siempre que estos salarios comparados con los de actividades idénticas o similares compensen los recargos legales.

ARTÍCULO 62.- Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por periodos mayores.

ARTÍCULO 63.- Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después de que éste cese.

ARTÍCULO 64.- Salvo los casos en que convengan pagos parciales en especie, el salario se pagará en dinero (moneda legal) al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos, en moneda legal, el periodo de pago para los jornales no puede, ser mayor de una semana y para sueldos no mayor de un mes.

El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno, debe efectuarse junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a más tardar con el salario del periodo siguiente.

TITULO VIII

SERVICIO MEDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SALUBRIDAD EN EL TRABAJO

ARTÍCULO 65.- Es obligación de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., que la conforma velar por la salud, seguridad e higiene, de los trabajadores a su cargo, e igualmente garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTÍCULO 66.- Los servicios médicos que requieren los trabajadores se prestarán por la EPS en donde ellos se hallen afiliados.

ARTÍCULO 67.- Todo trabajador, desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá acudir a la EPS correspondiente para su respectiva valoración, luego el empleado deberá comunicar a las directivas de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., de los resultados de dicho diagnostico, la administración valorará la certificación de si puede continuar o no en el trabajo, y en caso que se determine una incapacidad o el tratamiento a que el trabajador deba someterse, tomará las medidas correspondientes para suplir el cargo en caso requerirse. Si el trabajador no diere aviso de manera inmediata de la enfermedad y haber acudido a su EPS o no se sometiere al examen médico correspondiente se tomará su inasistencia al trabajo como injustificada para los efectos a que haya lugar.

ARTÍCULO 68.- Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamientos que ordene el médico de su EPS que los haya examinado, así como a los exámenes y

tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos, ordenen las entidades o autoridades competentes para determinados casos.

El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones y tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTÍCULO 69.- El trabajador que se encuentre afectado de enfermedad que no tenga el carácter de profesional y para la sanidad del personal por ser contagiosa o crónica, será aislado preventivamente hasta que el médico certifique si puede reanudar tareas o si debe ser retirado definitivamente, dando aplicación al Decreto 2351 de 1965 Artículo 7 numeral 15.

ARTÍCULO 70.- Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las maquinarias y demás elementos de trabajo, especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

ARTÍCULO 71.- En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia o su representante ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios adecuados, la llamada al médico de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., si lo tuviese o uno particular, si fuere necesario y tomará todas las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir el mínimo de consecuencias del accidente.

ARTÍCULO 72.- En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al Jefe de Departamento o al Administrador de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o empleado que haga sus veces, para que estos procuren los primeros auxilios, prevean la asistencia médica y el tratamiento oportuno y den cumplimiento a lo previsto en el Artículo 220 del Código Sustantivo de Trabajo. El médico continuará el tratamiento respectivo e indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTÍCULO 73.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., no responderán por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o con culpa de la víctima pues solo estará obligada a procurar prestar los primeros auxilios. Tampoco

responderá de la agravación que presenta en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente, por razón de no haber dado el trabajador aviso oportuno correspondiente o no haberlo hecho.

ARTÍCULO 74.- De todo accidente se llevará registro en libro especial, con indicación de la fecha, horas, sector y circunstancias en que ocurrió, nombres de testigos especiales y un relato sucinto de lo que puedan declarar.

ARTÍCULO 75.- En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., como los trabajadores se someterán a las normas pertinentes del Código Sustantivo de Trabajo, a Ley 100 de 1993 a sus decretos reglamentarios, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, y las demás que con tal fin se establezcan. De igual manera las dos partes están obligadas a sujetarse a la legislación vigente sobre salud ocupacional, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes.

TITULO IX

PRESCRIPCIONES DE ORDEN

CAPITULO I

DEBERES DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 76.- Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución laboral.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada comedida y respetuosa.
- g) Ser verídico en todo caso.

- h) Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- i) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe, para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo, y
- j) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde debe desempeñar sus labores siendo prohibido, salvo orden superior pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- k) Utilizar servicio público de transporte colectivo o individual de pasajeros autorizado por la ley dentro del casco urbano, sub-urbano y/o rural de la ciudad de Pasto.

PARAGRAFO.- Son obligaciones y deberes especiales de los empleados de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., las siguientes:

1. ANTES DE INICIAR EL SERVICIO

- Presentarse al sitio de trabajo portando el uniforme correspondiente, carnet institucional y excelente presentación personal, presentarse sin haber consumido bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas o en cualquier otro estado que genere incapacidad psicomotora, que atenten contra el desempeño de sus funciones, el bienestar del grupo, la protección y excelente atención a los usuarios y/o clientes de la empresa.
- Revisar los equipos de trabajo al iniciar su jornada laboral y comprobar que se encuentre en condiciones óptimas de operación y sean cuidados de posibles daños físicos.
- Portar una imagen y postura correcta fuera de su lugar de trabajo como parte de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA o en eventos a los que se asista en representación de la misma.
- Las demás que se señalen por parte de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

2. DURANTE EL SERVICIO

- Mantener una imagen agradable con actitud positiva y de servicio en todo momento y portar su uniforme de dotación en excelentes condiciones de aseo y presentación.
- Generar una actitud de respeto y colaboración a los usuarios, compañeros y directivas.
- Mantener una posición activa que genere seguridad confiabilidad en los usuarios en el desarrollo de todos los procesos operativos.
- Reportar a su superior inmediato cualquier anomalía o novedad de la plataforma virtual, que imposibilite la operación o ponga riesgo la integridad del servicio.
- No modificar, ni instalar software ni programas distintos en los equipos de cómputo sin autorización de la administración, no decorar con cintas o calcomanías o cualquier otro aditamento que modifique la imagen corporativa preestablecida en su puesto de trabajo ni en computadores.
- Mantener en óptimas condiciones y diligenciar oportunamente la documentación pertinente para procesos operativos tales como: informes, ordenes de pedido, remisiones, cuentas de cobro, recibos de caja, solicitudes de permiso, etc. que se requieran.
- Prestar el servicio de acuerdo con los estándares y tiempos especificados en la operación.
- Propender por el estricto cumplimiento del tiempo para la solución de las peticiones, quejas y reclamos y para la prestación del servicio.
- Atender y acatar las instrucciones del jefe inmediato o la administración de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA
- Informar a la administración todas las contingencias presentadas y eventualidades.
- No entablar diálogos extensos con conocidos que generen desconcentración y distraigan de sus labores en horas de trabajo, no usar los teléfonos y móviles de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA para hacer llamadas personales y mantener conversaciones personales, salvo los casos de suma urgencia o que ameriten hacerlo, con previa autorización de la administración.
- No adulterar, ni permitir la manipulación de los mecanismos, los equipos de cómputo o cualquier otro elemento técnico o electromecánico que implemente La

EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., para fines de control y seguridad.

- No portar armas de fuego, blancas o corto punzantes o cualquier otro elemento que genere intimidación o violencia.
- No cobrar valores diferentes a los establecidos por La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA a sus usuarios sin previa autorización.
- No permitir la manipulación de los equipos a terceros, ni utilizarlos para actividades diferentes de la del servicio.
- Las demás que se señalen por parte de I La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- No consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas en sitios de trabajo ni horas laborales.

3. DESPUES DEL SERVICIO.

- Suministrar los equipos, información o documentos requeridos por parte de sus jefes inmediatos en sitios específicos.
- Informar al jefe inmediato sobre las novedades presentadas durante la operación del día.
- Reportar, entregar, consignar el dinero recibido por cualquier concepto en la tesorería o caja establecido por La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, empleando las formas, formatos y demás mecanismo de control.
- Las demás que se señalen por parte de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- Salvaguardar la información de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA de terceros.

CAPITULO II

ORDEN JERARQUICO

- **ARTÍCULO 77.-** El orden jerárquico de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., es el siguiente:

1. Los socios de la empresa como máxima autoridad.
 2. En lo administrativo: El Gerente.
- **ARTÍCULO 78.-** De los cargos mencionados tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., los siguientes: el Gerente y el Administrador.

CAPITULO III

LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES.

ARTÍCULO 79.- Queda prohibido emplear mujeres embarazadas y menores de dieciséis (16) años de edad en trabajos peligrosos, insalubres, o que requieran grandes esfuerzos igualmente queda prohibido emplear mujeres embarazadas o menores de dieciséis (16) años en trabajos nocturnos.

ARTÍCULO 80.- Los menores de dieciocho (18) años no podrán ser empleados en los oficios que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

- a) Trabajos que tengan que ver con sustancias toxicas o nocivas para la salud.
- b) Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
- c) Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
- d) Trabajos donde el menor está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta decibeles.

TITULO X

- **OBLIGACIONES ESPECIALES PARA La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA Y LOS TRABAJADORES.**
- **ARTÍCULO 81.-** Son obligaciones especiales de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., las siguientes:
 1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

2. Proporcionar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes, y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Procurar prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes, a este efecto el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador a sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado e igualmente, hacer practicar examen médico de egreso.

Se considera que si el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las practicas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de los trabajadores menores que ordena la ley.
9. Conceder a los trabajadores que estén en periodos de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código S. del T.
10. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales periodos o que si se acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
11. Llevar registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
12. Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliar a las empresas prestadoras de salud a todos los trabajadores menores de edad que laboren a su servicio, lo mismo que suministrarles cada cuatro meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente y acorde a la labor que desempeñen.

ARTÍCULO 82.- Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Conocer con exactitud el manejo de software “Optimizer”
2. Conocer los valores del servicio y de venta de equipos.
3. Prestar el servicio de acuerdo con los estándares y tiempos especificados en la operación.
4. Presentarse a los sitios de trabajo con anticipación a la hora programada.
5. Verificar que los equipos a su cargo se encuentren en excelentes condiciones de de operación en sus componentes técnico mecánicos.
6. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados, observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
7. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
8. Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, de los instrumentos y útiles que se haya facilitado y las materias primas sobrantes.
9. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
10. Comunicar oportunamente, a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., las observaciones que estimen conducentes a evitar daños y perjuicios

a los equipos y demás dotación que le sea asignada para el desarrollo de sus funciones.

11. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro, sabotaje o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas, equipos, servicios, vehículos o cualquier otro elemento, insumo o servicio de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
12. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o por las autoridades del ramo.
13. Observar con suma diligencia y cuidado, las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
14. Registrar en las oficinas de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., su domicilio, dirección y teléfono y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.
15. Cumplir de manera integral el manual de funciones y procedimientos.
16. Cumplir con las demás funciones y responsabilidades que se generen durante el desarrollo de las actividades propias del cargo o de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
17. Administrar de manera transparente y eficiente produciendo información oportuna y veraz a través de informes a los administradores de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., todos los empleados que se le haya asignado funciones de manejo y confianza.
18. Realizar inventarios físicos y presentar informes contables si es necesario en tiempo real día a día, suministrando la información correspondiente a faltantes, sobrantes o cualquier otra novedad que afecte la realidad de las existencias de los diferentes productos.

TITULO XI

- **PROHIBICIONES ESPECIALES PARA La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA Y LOS TRABAJADORES**
- **ARTÍCULO 83.-** Se prohíbe a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA: Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y

prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de éstos para cada caso, o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

- Respecto de los salarios, pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los Artículos 113,150, 151, 152, y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
- Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta por un cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autoriza.
- En cuanto a la cesantía y las prestaciones de jubilación La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., pueden retener el valor respectivo en los casos de los Artículos 250 y 274 del Código Sustantivo de Trabajo.
- Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
 1. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se le admita en el trabajo o por motivo cualquiera a que se refiera a las condiciones de este.
 2. Exigir o aceptar dinero del trabajador o compañero de trabajo como gratificación para que se le admita o permita incumplir con las normas o procesos establecidos en el trabajo.
 3. Recibir dinero o beneficios de los trabajadores o compañeros de trabajo a cambio de permitir u omitir sanciones por incumplimiento a las normas establecidas.
 4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de sus derechos de asociación.
 5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político, o dificultarle o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
 6. Hacer, autorizar o tolerar propaganda política en los sitios de trabajo.
 7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en el sitio de trabajo para beneficio propio.
 8. Emplear en las certificaciones de que trata el Original 7 del Artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad

que utilice para que no se ocupe en otras La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA a los trabajadores que se separen o sean separados al servicio.

9. Cerrar intempestivamente La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. Si lo hiciere además de incurrir en sanciones legales, deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, e indemnización por el lapso que dure cerrada La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
10. Así mismo cuando se compruebe que el patrono en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios de los trabajadores, la cesación de actividades de éstos será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
11. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que hubieren presentado pliego de peticiones, desde la fecha de la presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
12. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.
13. Se prohíbe a los empleadores de trabajadores menores de dieciocho (18) años de edad, además de los contemplados en el Código Sustantivo de Trabajo las siguientes:
 - Trasladar al menor de dieciocho (18) años de edad del lugar de domicilio.
 - Ejecutar, autorizar o permitir todo acto que vulnere o atente contra la salud física, moral o psíquica del menor trabajador.
 - Retener suma alguna al menor de dieciocho (18) años de edad, salvo en caso de retención en la fuente, aporte al Instituto de Seguros Sociales o Entidad Asistencial y cuotas sindicales.
 - Ordenar o permitir labores prohibidas para menores de edad.

ARTÍCULO 84.- Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de las instalaciones, talleres, establecimientos o equipos de operación, los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados, partes o repuestos, insumos tales como: equipos electrónicos, componente técnico mecánico, papel, lapiceros, móviles, salvo autorización escrita del jefe inmediato o administradores de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

- Sustraer, manipular, u ocultar los documentos legales de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
 3. Conservar o portar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo, a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores o personal de seguridad.
 4. Faltar al trabajo sin causa de impedimento o sin permiso de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. excepto en los casos de huelga, en los cuales debe abandonar el lugar de trabajo, o cuando por incapacidad medica lo haya justificado ente la administración de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
 5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
 6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo para beneficio propio o de un tercero.
 7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar, o para Usar los equipos, vehículos, útiles o herramientas suministradas por La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., en objetivos distintos del trabajo contratado.
 8. Manipular, modificar los mecanismos de control de paquetes contables con el fin de sustraer los dineros provenientes del recaudo o de caja.
 9. Permitir la manipulación de un tercero de los paquetes contables.
 10. Instalar radios, equipos de sonido, polarizados, cortinas, calcomanías o cualquier otro elemento que modifique la imagen La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
 11. Entablar diálogos con familiares o amistades que distraiga su atención en el desempeño de sus funciones.
 12. A portar durante el desempeño de sus funciones radios portátiles, audífonos, teléfonos celulares y o cualquier otro elemento que genere distracción alguna, o produzca contaminación visual o auditiva en recintos de trabajo.

13. Generar confusión, manipulación, engaños o suministrar falsa información de cualquier forma, para evitar desarrollar su jornada de trabajo o suspensión alguna por haber violado normas o procedimientos establecidos para ejecución de las labores propias de cada cargo.
- Retener, manipular o utilizar los dineros producto del recaudo del servicio, venta o repuestos o almacenes de inventarios establecidos por La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
14. Entregar, prestar, capacitar, enseñar equipos a terceras personas sin autorización expresa de los administradores de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA..., durante el servicio, jornadas de trabajo e inclusive fuera de las mismas.
15. Permitir bajo su consentimiento el hurto o salida de vehículos, equipos, insumos, dineros o inventarios de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
16. Confabularse con compañeros de trabajo para no permitir el desarrollo normal de las actividades de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
17. Manipular información que distorsione la realidad de aportes económicos a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. La venta de insumos y repuestos o de los informes de procesos contables para obtener beneficio propio y o evitar sanciones contempladas en el reglamento interno de trabajo.
18. Presentarse al trabajo bajo el efecto de bebidas alcohólicas y o sustancias psicoactivas.
19. Ingerir bebidas alcohólicas y o sustancias psicoactivas durante la jornada laboral, incluso después de ella si con ello se genera perjuicio al servicio prestado.
20. Fumar cualquier sustancia en las instalaciones de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
21. Negarse o incitar a sus compañeros a presentar las pruebas que determine la compañía o las autoridades competentes para comprobar el consumo de bebidas alcohólicas y o sustancias psicoactivas.
22. Recibir dinero o dadas a cambio de no suministrar, deformar, modificar, omitir información adecuada que permitan a la administración la toma de decisiones administrativas, o ejecutar, sancionar, reportar el no cumplimiento al presente reglamento interno de trabajo

23. La falsificación de documentos o de informes que generen cualquier impacto negativo en el desarrollo de las actividades propias de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

24. Las demás que por ley, decretos, estatutos o reglamento se preceptúen para tal evento.

TITULO XII

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 85.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este Reglamento, o en el contrato individual.

ARTÍCULO 86.- El régimen disciplinario se sujetará a las normas legales vigentes y en especial a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, que busca fundamentalmente la eficiencia, efectividad, responsabilidad, moralidad y transparencia en las relaciones laborales entre La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y sus trabajadores.

ARTÍCULO 87.- FALTAS

- Para el desarrollo de las actividades de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., se establecen dos tipos de faltas que son con las cuales se califican la violación o el incumplimiento al presente reglamento así:
1. **FALTAS GRAVES.-** Son todas aquellas que afecten en forma considerable o tengan alto impacto negativo en el desarrollo de la prestación de servicios de información de rastreo satelital y venta de equipos electrónicos o que afecten de manera considerable económicamente a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., por el incumplimiento de las funciones y del presente reglamento, poniendo en riesgo igualmente la seguridad de los usuarios y la suya propia, la integridad de los componentes técnico-mecánicos o electrónicos de los equipos y de la información capital intangible de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

Se tendrán como FALTAS GRAVES, las siguientes:

DE LAS FALTAS GRAVES.

Serán faltas graves las siguientes:

Por parte de los empleados:

1. Incumplimiento de las disposiciones contenidas en los Reglamentos y referentes al servicio y la procesos operativos que por negligencia, mala operación, omisión y que ocasionen accidentes, perdidas de dinero y deterioren la imagen de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., de sus usuarios o socios y/o propiedades de terceros.
2. la adulteración o permitir la manipulación de los mecanismos, los equipos de cómputo o cualquier otro elemento técnico o electromecánico que implemente La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., para fines de control y seguridad con el propósito de lucrarse directa o indirectamente.
3. Divulgar información de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA que ponga en riesgo su futuro y la de su personal.
4. Cobrar valores diferentes a los establecidos por La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA a sus usuarios sin previa autorización.
5. Modificar, instalar software o programas distintos en los equipos de cómputo de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA que distorsionen la información o se contemplen riesgosos para la operación.
6. Emplear los equipos de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA para otros fines que no sean autorizados por la administración o en una actividad diferente.
7. Por obtener beneficios de la Operación a través de maniobras o artificios engañosos.
8. Por suplantar y confabularse con otras personas para engañar en actividades relacionadas con la operación.
9. Por la práctica de actividades desleales que puedan desviar los fines de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
10. Por servirse de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., en beneficio de terceros.
11. Por entregar a La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., bienes de procedencia fraudulenta.
12. Por falsedad, reticencia, retención o sustracción de los bienes, informes y documentos que La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., requieran.

13. Por ejecutar operaciones ficticias en perjuicio de La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

14. Por mora superior de 60 días en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA

Durante el servicio los siguientes comportamientos constituyen faltas graves:

15. No respetar las normas y ordenes de la administración.

16. Portar armas de fuego, armas corto punzantes, elementos cortos punzantes o cualquier otro que llame a la violencia atemorice a los usuarios, terceros y/o compañeros de trabajo.

17. Ingerir bebidas embriagantes o sustancias psicoactivas durante la jornada de trabajo.

18. El retirarse de su lugar de trabajo sin autorización de la administración o jefes de operación de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

19. El permitir la operación de aditamentos o equipos de cómputo asignado a su responsabilidad a un tercero sin autorización expresa de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o de sus administradores.

20. El adulterar directa o indirectamente los equipos de validación y control, manipular o permitir de un tercero su manipulación.

21. Por adulterar recibos de caja o documentos para apropiarse o beneficiarse de dineros de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, de dos o de sus socios.

22. Negarse a adquirir conocimientos sobre la operación o sobre cualquier componente del manejo del Sistema.

2. **FALTAS LEVES.-** Son todas aquellas que afectan en forma mínima o tengan bajo impacto negativo en el desarrollo de la operación y prestación del servicio, en la venta de los equipos electrónicos, en el manejo de plataforma virtual, en el servicio de rastreo satelital o que afecte de manera mínima operacional y administrativamente la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, por el incumplimiento de las funciones y del presente reglamento, poniendo en riesgo igualmente la seguridad de los vehículos de los usuarios y la prestación optima del servicio, la integridad de los componentes técnico-mecánicos o electrónicos de los equipos.

Se tendrán como FALTAS LEVES, las siguientes:

1. Retardo hasta 5 minutos a la llegada para el inicio de la operación.
2. En caso de reincidencia del retardo por segunda vez,
3. Negarse a participar y/o a sabotear, entorpecer o inducir al resto de compañeros a no participar de las reuniones, socializaciones actividades lúdicas, deportivas, sociales, operativas, administrativas que programe la administración de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
4. La inobservancia al respeto mutuo, la cordialidad y el sumo decoro en las relaciones interpersonales.
5. No portar adecuadamente el uniforme de trabajo en condiciones de aseo e incluso su imagen personal, durante toda la jornada de trabajo.
6. Ingerir bebidas alcohólicas en lugares públicos portando el uniforme institucional de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
7. No cumplir a cabalidad las órdenes impartidas los supervisores, técnicos de operaciones y demás personal de administración.
8. No tratar con respeto y consideración a los usuarios del sistema como a sus compañeros y superiores.
9. Modificar sin autorización expresa de la administración la imagen corporativa establecido por la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
10. Instalar os calcomanías o cualquier otro elemento que modifique la imagen corporativa de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
11. El generar ambientes de disociación malestar laboral con compañeros que impiden el buen ambiente y trabajo en equipo.
12. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de actividad no autorizada por la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., en las instalaciones.
13. Cuando por no suministrar la información necesaria para aplicar el mantenimiento preventivo, correctivo los equipos de computo presenten fallas mecánicas, eléctricas, durante el desarrollo de la operación.
14. Por incumplir los tiempos de viaje estipulados según estándares en condiciones normales de desplazamiento en operaciones que ameriten el desplazamiento del empleado (soporte técnico).

ARTÍCULO 88.- ESCALA DE SANCIONES

1. PARA LAS FALTAS GRAVES

A. Cancelación del contrato.

2. PARA FALTAS LEVES

- Llamada de Atención con copia a la hoja de vida.
- Llamada de Atención con copia a la hoja de vida y suspensión sin remuneración económica de (1) un día.
- En caso de reincidencia, para la segunda vez, Llamada de Atención con copia a la hoja de vida y suspensión de tres (3) días sin remuneración económica en forma escrita y con anotación a la hoja de vida.
- En caso de reincidencia, para la tercera vez, Cancelación del contrato con justa causa sin perjuicio del tipo de contrato que haya suscrito la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., con el empleado.

Las sanciones de la anterior escala, son compatibles y podrán ser impuestas concomitantemente, es decir, imponer al infractor un llamado de atención y a la vez por la misma falta sancionar también con suspensión laboral y/o cancelación del contrato.

La infracción a la normatividad del presente Reglamento, constituye falta disciplinaria que origina acción que podrá iniciarse de oficio o en virtud de queja, cuya culminación obliga a la imposición de la correspondiente sanción disciplinaria y faculta a la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, para la cancelación del contrato de trabajo unilateralmente con justa causa.

ARTÍCULO 89.- CIRCUNSTANCIAS DE AGRAVACIÓN

- A. Haber sido sancionado anteriormente por falta disciplinaria dentro de los tres (3) meses anteriores a la comisión de la que se le juzga.
- B. Incurrir habitualmente en la misma conducta.
- C. Realizar el acto constitutivo de falta disciplinaria, con la participación de otro.
- D. Cometer la falta aprovechando la confianza depositada por el superior o por las directivas de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.,
- E. Rehuir la responsabilidad, atribuyéndosela a un tercero.
- F. Aducir el desconocimiento del presente reglamento y/o órdenes administrativas.

- G. Intentar o Sobornar a cualquier personal operativo y/o administrativo.
- H. La adulteración, modificación, suplantación de informes o de cualquier otro documento personal o de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. aun en detrimento de un tercero.

ARTÍCULO 90.- CIRCUNSTANCIAS DE ATENUACION

- A. Confesar la comisión del hecho antes de la formulación de cargos. Entiéndase por confesión el presentarse ante el Gerente de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., después de cometer la falta sin que medie informe o aviso en contra del sancionable.
- B. Resarcir el daño o aminorar las consecuencias.

ARTICULO 91.- IMPOSICION DE LAS SANCIONES A FALTAS LEVES,

Las sanciones se impondrán gradualmente y están definidas en la obligación de cumplir las sanciones con suspensiones no remuneradas sin perjuicio del tipo de contratación suscrito con el personal que infrinja el presente reglamento interno.

- A. Llamado de atención en forma escrita y con anotación a la hoja de vida y suspensión de la jornada de trabajo sin remuneración económica por (1) un día.
- B. En caso de reincidencia la segunda vez llamado de atención en forma escrita y con anotación a la hoja de vida y suspensión de la jornada de trabajo sin remuneración económica por (3) tres días.
- C. En caso de reincidencia por tercera vez, terminación del contrato con justa causa sin perjuicio del tipo de contrato que haya suscrito con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.

PARAGRAFO.- Para todos los empleados que hayan sido despedidos con justa causa por las causales contempladas como faltas leves dentro del presente reglamento interno de trabajo podrán aspirar y participar en procesos de selección y nuevamente ser vinculados en la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., siempre y cuando entre la fecha de terminación del contrato y el proceso de selección hubieren transcurrido como mínimo seis (3) meses o el tiempo que determine la administración.

TITULO XIII

DISPOSICIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

ARTÍCULO 92.- Todo acto susceptible de constituir falta origina una acción que podrá iniciarse de oficio al recibo del reporte del informe de operación o en virtud de queja, o por la información de funcionario y se adelantará sin perjuicio de las acciones judiciales a que hubiere lugar.

Para todo acto susceptible de constituir falta leve los términos se reducen a la mitad.

La muerte del disciplinado, extingue la acción disciplinaria, así como la sanción que no se hubiere hecho efectiva.

Los miembros de los órganos directivos de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., además de las faltas anteriores, serán responsables por omisión o extralimitación de sus funciones.

El procedimiento disciplinario se adelantará una vez recibido el reporte de la infracción mediante informe de la operación. La Empresa SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, notificará la imputación de los cargos al infractor, inmediatamente se reciba el reporte o dentro de los procesos que establezca el Gerente, el comité sancionatorio, persona encargada o la Junta Directiva de la Empresa, el cual no podrá ser mayor a tres (3) días. El imputado tendrá tres (3) días para presentar sus descargos o en la fecha que fije el o los responsables del proceso sancionatorio, cuya evaluación cuando requiera la práctica de pruebas se surtirá en un término de tres (3) días, cumplidos los cuales, se emitirá el fallo a que haya lugar con la imposición de la sanción. Este Fallo queda ejecutoriado en término de tres (3) días, después de haberse notificado personalmente al sancionable, periodo dentro del cual, de no ser apelado, se hará efectiva la sanción.

El juez natural para llevar a cabo el presente procedimiento es el Gerente o representante legal de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o su delegado administrativo.

ARTÍCULO 93.- Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

Conocida la falta del trabajador, el Gerente de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., formulará el pliego de cargos contra el trabajador, a quien se le notificará y entregará una copia.

Tratándose de actos delictivos o que pongan en peligro la integridad del personal de SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA o de usuarios del servicio, se podrá imponer provisional y previamente, suspensión del trabajador en tanto se lleva a cabo el presente procedimiento.

El gerente de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA, el comité de sanciones o el delegado que determine la administración en sesión especial oirá al trabajador inculpado directamente.

En caso de fallar en contra del trabajador, este podrá APELAR la decisión ante la Junta de EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de notificación, quienes resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del escrito que sustente el recurso, fallo que no tendrá recurso alguno.

Sin perjuicio de la interposición del recurso de apelación la sanción grave se ejecutará de manera inmediata, provisionalmente, hasta que se pronuncie el fallo definitivo, paro cual se suspende los derechos laborales y económicos del disciplinado.

ARTÍCULO 94.- No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del tramite señalado en el anterior artículo.

TITULO XIV

RECLAMOS PERSONALES, ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACION

ARTÍCULO 95.- Los reclamos de los trabajadores se harán ante el Representante Legal de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA o al directivo a quien el designe, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.

ARTÍCULO 96.- Se deja claramente establecido, que para efectos de los reclamos a que se refiere el artículo anterior, el trabajador en todo caso sin ningún perjuicio tendrá derecho a los mismos.

TITULO XV
TERMINACION DEL CONTRATO.

ARTÍCULO 97.- El contrato de trabajo termina:

- a) Por muerte del trabajador;
- b) Por mutuo consentimiento;
- c) Por expiración del plazo fijo pactado;
- d) Por terminación de la obra o labor contratada;
- e) Por liquidación o clausura definitiva de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.;
- f) Por suspensión de actividades por parte del empleador por más de ciento veinte (120) días;
- g) Por sentencia ejecutoriada;
- h) Por decisión unilateral en los casos de los artículos 7º del Decreto-Ley 2351 de 1965, y 6º de la ley 50 de 1990.
- i) Por no regresar el trabajador a su empleo, al desaparecer las causas de la suspensión del contrato.
- j) Por decisión en firme del Gerente como consecuencia de la imputación de falta de conformidad con el presente reglamento y en respeto del debido proceso consagrado en éste.
- k) por reunir 3 llamados de atención que justifiquen despido.

CAPITULO I

JUSTAS CAUSAS DE TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO

ARTÍCULO 98.- Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo, las indicadas en Código Sustantivo del Trabajo a saber:

Por parte del Empleador:

1. El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos o adulterados para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.
2. Todo acto de violencia, injuria, malos tratos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el

personal directivo de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.,
compañeros de trabajo o terceros.

3. Todo acto grave, injuria o malos tratos en que incurra el trabajador fuera del servicio en contra del empleador, de los miembros de su familia o de sus representantes y socios y demás empleados y/o contratistas...
4. Todo daño material que sea causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinaria y materia prima, equipos de flota, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.
5. Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en la operación, la oficina, establecimiento o lugar de trabajo o en el desempeño de sus labores.
6. Cualquier violación grave de las obligaciones y prohibiciones especiales que incumben al trabajador, de acuerdo con los Artículos 58 y 60 del Código Sustantivo de Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.
7. La detención preventiva del trabajador por más de treinta (30) días, a menos que posteriormente sea absuelto, o el arresto correccional que exceda de ocho (8) días, o aun por un tiempo menor, cuando la causa de la sanción sea suficiente por sí misma, para justificar la extinción del contrato.
8. El que el trabajador revele los secretos técnicos, tecnológicos, bases de datos, contables o comerciales o de a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio para la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
9. El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio de las labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonado, a pesar del requerimiento del empleador; para dar aplicación a esta causa, de acuerdo con el Artículo 20 del Decreto 1373 de 1966, el patrono requiere previamente al trabajador, dos veces cuando menos, por escrito, mediando entre uno y otro aviso, un lapso no inferior de ocho (8) días. Si hecho los anteriores requerimientos, el patrono, aun considera que subsiste el deficiente rendimiento laboral del trabajador, prestará a éste un cuadro comparativo de rendimiento promedio en actividades análogas, a efecto de que el trabajador

pueda presentar sus descargos, por escrito dentro de los ocho (8) días siguientes, si el patrono no quedase conforme con las justificaciones del trabajador, así se lo hará saber por escrito durante los ocho (8) días siguientes.

10. La sistemática inejecución, sin razones validas, por parte del trabajador, de las obligaciones convencionales o legales.
11. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento.
12. La renuencia sistemática del trabajador a aceptar medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico del empleador o por las autoridades para evitar enfermedades o accidentes.
13. La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada.
14. El reconocimiento al trabajador de la pensión de jubilación o invalidez estando al servicio de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
15. La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador, que no tenga carácter de profesional, así como cualquier otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante ciento ochenta (30) días. El despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso y no exime a la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., de las prestaciones e indemnizaciones legales y convenciones derivadas de la enfermedad.
16. En los casos de los numerales 9 a 15 de este articulo, para la terminación del contrato, el empleador deberá dar aviso al trabajador con anticipación no menor de quince (15) días.

Por parte del trabajador:

- a) El haber sufrido engaño por parte del empleador, respecto de las condiciones de trabajo.
- b) Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o pendientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste.
- c) Cualquier acto del empleador o de sus representantes que induzca al trabajador a cometer un acto ilícito o contrario a sus convicciones políticas o religiosas.

- d) Todas las circunstancias que el trabajador no puede prever al celebrar el contrato, y que ponga en peligro su seguridad o su salud, y que el empleador no se allane a modificar.
- e) Todo perjuicio causado maliciosamente por el empleador al trabajador en la prestación del servicio.
- f) El incumplimiento sistemático sin razones validas por parte del empleador, de sus obligaciones convencionales o legales.
- g) La exigencia del empleador, sin razones válidas, de este de la prestación de un servicio distinto, o en lugares diversos de aquel para el cual se le contrató.
- h) Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones que incumben al empleador, de acuerdo con los artículos 57 y 59 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pacto o en convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.

PARAGRAFO: La parte que termine unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esa determinación. Posteriormente no puede alegarse válidamente causales o motivos distintos.

ARTÍCULO 99.- Fuera de las anteriores, son también causas justas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.:

- a) La reincidencia por tercera vez, en el retardo hasta de 5 minutos en la hora de entrada, injustificado y sin excusa suficiente.
- b) La reincidencia por segunda vez, en la falta total del trabajador en la mañana o en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusas suficientes.
- c) La reincidencia por segunda vez, en la falta total del trabajador a sus labores durante un día, sin excusas suficientes.
- d) Por la práctica de actividades desleales que puedan desviar los fines de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- e) Por servirse de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., en beneficio de terceros.

- f) Por entregar a la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., bienes de procedencia fraudulenta.
- g) Por falsedad, reticencia, retención o sustracción de los bienes, informes y documentos que la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., requieran.
- h) Por ejecutar operaciones ficticias en perjuicio de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- i) Por disponer sin autorización de dineros recibidos de terceros que sean dirigidos a SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA S.A.S.
- j) Por mora superior de 60 días en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- k) Por toda falta grave o dolosa en concepto de las directivas de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
- l) Por reincidencia en la comisión de una(s) faltas disciplinaria(s) que genere(n) acción con suspensión y multa, por más de tres veces, dentro de los últimos seis meses.

CAPITULO II

TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO SIN JUSTA CAUSA

ARTÍCULO 100.- En todos los contratos de trabajo va envuelta la condición resolutoria por incumplimiento de lo pactado, con la indemnización de perjuicios a cargo de la parte responsable, esta indemnización comprende el lucro cesante y el daño emergente.

En caso de la terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa, comprobada por parte del patrono, o si éste da lugar a la terminación unilateral, por parte del trabajador, por algunas de las justas causas contempladas en la ley, el primero deberá al segundo por concepto de indemnización.

EN LOS CONTRATOS A TERMINO FIJO: El valor de los salarios correspondientes al tiempo que faltare por cumplir el plazo estipulado del contrato; o del lapso determinado por la duración de la obra o de la labor contratada en caso en el cual la indemnización no será inferior a quince (15) días.

EN LOS CONTRATOS A TÉRMINO INDEFINIDO: La indemnización se pagará así:

Cuarenta y cinco (45) días de salario cuando el trabajador tuviere un tiempo de servicio no mayor a un (1) año, cualquiera que sea el capital de la Empresa contratante.

Si el trabajador tuviere más de un (1) año de servicio continuo y menos de cinco (5), se le pagará cuarenta y cinco (45) días por el primer año, más 15 días adicionales por los años subsiguientes.

Si el trabajador tuviere más de 5 años al servicio de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., se le pagará cuarenta y cinco (45) días por el primer año, más de 20 días adicionales hasta cumplir los diez años y proporcional a la fracción.

Con todo, cuando el trabajador hubiere cumplido más de diez (10) años continuos de servicio y fuere despedido sin justa causa, se le pagará 45 días por el primer año más 40 días por los años subsiguientes, y proporcional a la fracción.

Si el trabajador es quien da por terminado intempestivamente el contrato de trabajo, sin justa causa comprobada, deberá pagar al empleador una indemnización equivalente a treinta (30) días de salario. El empleador reportara ante el juez, el monto de la indemnización, descontándolo de lo que le debe al trabajador por prestaciones sociales mientras la justicia lo decide.

PARAGRAFO.- No habrá lugar a las indemnizaciones previstas en este artículo, si las partes acuerden restablecer el contrato de trabajo, en los mismos términos y condiciones que lo regían en la fecha de su ruptura.

CAPITULO III

DESPIDO EN CASOS ESPECIALES

ARTÍCULO 101.- Cuando la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., consideren que es necesario hacer despidos colectivos de trabajadores o suspender labores ya sea parcial o totalmente en forma transitoria o definitiva, por cualquier causa, deberá solicitar autorización del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en la que explicará los motivos y acompañará las correspondientes justificaciones según el caso.

ARTÍCULO 102.- En los casos de suspensión o terminación del contrato de trabajo por fuerza mayor o caso fortuito previstos en los artículos 51 y 466 del Código Sustantivo del Trabajo, la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., darán inmediato aviso al Inspector de trabajo correspondiente a fin de que compruebe esa situación.

PARAGRAFO: Los casos previstos en los artículos de este capítulo se terminarán con arreglo a lo dispuesto por el Decreto 2351 del 4 de septiembre de 1965.

TITULO XVI

DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN

ARTÍCULO 103.- Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos del presente acto, se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
5. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

ARTÍCULO 104.- Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

Todas las personas que se encuentren relacionadas con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y que hagan parte de la Gerencia, personal operativo y personal administrativo que se encuentren vinculados mediante contrato de trabajo o de prestación de servicio.

ARTÍCULO 105- Pueden ser sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral:

Los trabajadores o empleados vinculados mediante relación laboral de trabajo con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y los Jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos.

ARTÍCULO 106.- Son sujetos partícipes del acoso laboral:

El empleador que promueva, induzca o favorezca el acoso laboral y toda personal que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores del Trabajo en los términos de la ley 1010 de 2006.

ARTÍCULO 107.- Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

1. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
2. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
3. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
4. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
5. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

6. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
 7. las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
 8. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
 9. La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
 10. La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.
 11. El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
 12. La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
 13. La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales y/o reglamentarias para pedirlos.
 14. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.
- En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 91.
- Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

ARTÍCULO 108.- No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

1. Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
2. La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial.
3. La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
4. La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación.
5. Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada la contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo.
6. La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
7. La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del Código Sustantivo del Trabajo, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
8. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en el reglamento interno de trabajo y cláusulas del contrato de trabajo.

PARAGRAFO.- Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

ARTÍCULO 109.- Mecanismos de prevención del acoso laboral:

Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen

ambiente en la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ARTÍCULO 110.- En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:
 - a. Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral de convivencia.
 - b. Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos
 - c. Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.
4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ARTÍCULO 111.- Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, Créase el Comité de Convivencia Laboral, el cual estará integrado por el agente administrativo de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y un empleado, el cual será designado por escrito por voto de mayorías como representante de los trabajadores, el cual será elegido por los trabajadores.

ARTÍCULO 112.- FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.

Serán funciones del Comité entre otras las siguientes:

1. Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estime necesarias.
2. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
3. Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.
4. Este comité se reunirá por lo menos una (1) vez al mes, para estudiar las solicitudes y quejas que le sean presentadas.
5. Formular las recomendaciones que se estimen pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral de convivencia en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.
6. Hacer las sugerencias que consideren necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA.
7. Atender las conminaciones preventivas que formulen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.
8. Comunicar al sujeto activo del acoso laboral de la existencia de una denuncia por esta naturaleza en su contra.
9. Oír a cada una de las partes involucradas en la denuncia de acoso, con el fin de determinar si la conducta es constitutiva de acoso laboral, de conformidad con lo establecido en la Ley 1010 de 2006.
10. Presentar a las partes los mecanismos de conciliación frente a las conductas denunciadas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a un arreglo directo de la controversia.

11. Hacer el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la denuncia, verificando que dichos compromisos se vengan acatando de acuerdo con lo pactado.

12. Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

PARÁGRAFO: En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

ARTÍCULO 113.- DEL PROCEDIMIENTO ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.

De las reuniones sostenidas con los miembros del comité de prevención de acoso laboral de la entidad, se levantarán actas que se mantendrán bajo los siguientes principios:

1. Confidencialidad.
2. Conciliación.
3. Efectividad.

El Comité de Convivencia Laboral, estará integrado por un administrativo de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., y un representante de los trabajadores, el cual será elegido por los trabajadores de los candidatos que presente cada uno de los trabajadores con voz y voto.

PARÁGRAFO PRIMERO: Es obligación de los miembros del comité y a las personas intervinientes en el trámite del proceso ante el mismo, mantener la confidencialidad de la información conocida con ocasión de su condición.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., podrá en cualquier momento actualizar el presente reglamento.

ARTÍCULO 114.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

En los siguientes eventos, los miembros del comité deberán declararse impedidos para participar como miembros del mismo en las correspondientes reuniones:

1. Cuando la denuncia por acoso laboral sea interpuesta por uno de los miembros del comité.

2. Cuando la denuncia por acoso laboral sea interpuesta en contra de alguno de los miembros del comité.

3. Cuando la denuncia por acoso laboral sea interpuesta en contra del (los) superior (es) jerárquico (s) del miembro del comité.

Para efectos de subsanar la situación, el miembro del comité involucrado en la situación antes mencionada, se declarará impedido y cederá la participación en el mismo a su suplente.

PARÁGRAFO: En el evento de presentarse la situación anterior y que el miembro involucrado no se declare impedido, el miembro hábil, dará aviso a Gerencia, para que requiera al suplente y asuma su participación en el Comité.

ARTÍCULO 115.- A fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, en la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., se establecen las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios consagrados en la Ley 1010 del 2006 y en este Reglamento de Trabajo, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.

2. Las que le otorguen la Constitución y la ley.

Las anteriores garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos de que trata la ley 1010 del 2006 y este Reglamento de Trabajo.

PARÁGRAFO. La garantía de que trata el numeral uno no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de la Protección Social conforme a las leyes, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la denuncia o queja de acoso laboral.

ARTÍCULO 116.- Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán seis (6) meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia la ley 1010 del 2006.

ARTÍCULO 117.- PROCEDIMIENTO PARA SUPERAR CONDUCTAS DE ACOSO

LABORAL: Finalidad: Tendrá como objetivos principales la prevención y superación de aquellas conductas que, de conformidad con la Ley 1010, pueden llegar a configurar actos de acoso laboral.

Todas y cada una de las personas partícipes del presente procedimiento tendrán la obligación de guardar absoluta reserva y confidencialidad frente a los hechos y en relación con los sujetos activos y pasivos que puedan encontrarse involucrados.

ARTICULO 118.- Procedimiento: Cualquier persona vinculada laboralmente con la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., que se considere sujeto pasivo de una conducta que pueda constituir acoso laboral, deberá informar tal circunstancia de manera inmediata al Representante Legal o a la persona que haya sido designada para tal fin, quien efectuará las averiguaciones internas correspondientes y buscará los mecanismos adecuados para superar las eventuales situaciones de acoso. La información presentada se manejará en forma confidencial y reservada. Esta información dará inicio al procedimiento interno de investigación encaminado a detectar y superar eventuales situaciones de acoso laboral.

PARAGRAFO.- Cuando la persona involucrada en una situación de acoso como sujeto pasivo o activo sea el competente para conocer tales asuntos, la información se presentará ante el superior jerárquico de quien tiene esta función, quien iniciará las actividades previstas en el presente artículo.

ARTÍCULO 119.- De conformidad con lo previsto en el artículo anterior, el Representante Legal o la persona designada para conocer de estos asuntos, podrá citar de manera escrita y confidencial a los sujetos involucrados en los hechos y a los testigos correspondientes para que declaren sobre lo ocurrido. Las declaraciones rendidas se formalizarán en un acta, en la que en forma adicional se dejará constancia de los supuestos hechos de acoso laboral informados, de las alternativas de solución propuestas y de los acuerdos logrados, si los hubiere.

ARTICULO 120.- En desarrollo del procedimiento anterior el Representante Legal o el competente para el efecto, podrá ordenar la ejecución de las correspondientes medidas preventivas, en orden al mejoramiento del ambiente laboral, así como la prevención o

superación de conductas que de conformidad con los artículo 3º a 7º de la Ley 1010 puedan considerarse eventualmente constitutivas de acoso laboral.

ARTÍCULO 121.- La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA. A través del comité de Convivencia Laboral será el encargado de hacer el análisis de aquellos casos en que se controvertan situaciones de acoso laboral. Se integrará en todos los casos, salvo lo previsto en el párrafo del artículo 106, por el Representante Legal o Presidente de la Junta directiva, un designado por el sujeto pasivo de la conducta presuntamente constitutiva de acoso laboral, y un designado por el sujeto activo de la misma conducta. Este Comité deberá hacer seguimiento del caso particular sometido a su consideración. De su actuación se dejará constancia escrita suscrita por los participantes.

TITULO XVII

PUBLICACIONES

ARTÍCULO 122.- Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente Reglamento, el Empleador deberá publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias en caracteres legibles en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la Resolución aprobatoria.

TITULO XVIII

VIGENCIA

ARTÍCULO 123.- El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación, hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento.

TITULO XIX

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 124.- Desde la fecha que entra en vigencia este Reglamento, quedan derogadas las disposiciones del Reglamento que antes de esta fecha haya tenido. La EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., en los casos no contemplados en el presente reglamento se aplicarán los procedimiento y normas que contemplen los manuales de operación y demás disposiciones administrativas establecidas para el desarrollo de las actividades propias de la EMPRESA SISTEMAS VIRTUALES ZONA ANDINA., así mismo las demás normas legales constitucionales, decretos y resoluciones emitidos por las autoridades competentes aplicables respectivamente.

TITULO XX

CLAUSULAS INEFICACES

ARTÍCULO 125.- No producirán ningún efecto las cláusulas del Reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales, los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

Dado en la ciudad de San Juan de Pasto, Departamento de Nariño, a los _____ (___) días del mes de _____ del año dos mil trece (2013).

URIEL QUINTERO GALEANO

Gerente