

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADOS EN
LA ISO 9001 VERSIÓN 2008 PARA LA EMPRESA ROJAS
TELECOMUNICACIONES S.A.S QUE GARANTICE MEJOR CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE LA OPERACIONES

MONOGRAFÍA

KELY JOHANA GÓMEZ TAMAYO
ADRIÁN FELIPE GORDILLO GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL VALLE
2012

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADOS EN
LA ISO 9001 VERSIÓN 2008 PARA LA EMPRESA ROJAS
TELECOMUNICACIONES S.A.S QUE GARANTICE MEJOR CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE LA OPERACIONES

MONOGRAFÍA

KELY JOHANA GÓMEZ TAMAYO
ADRIÁN FELIPE GORDILLO GÓMEZ

Trabajo de grado para optar el título de
Administradores de Empresas

Director
Ing. JULIÁN GONZALES VELASCO

UNIVERSIDAD DE VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL VALLE
2012

Nota de Aceptación:

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Zarzal, Abril de 2012

A mis padres Germán y Rosa
A mis hermanas Lina y Alejandra
A mi Esposo Hans

Quienes con su amor, comprensión y valiosa colaboración me motivaron a seguir el camino de la superación.

Kely Johana

A mi madre Anabolena

Por el apoyo brindado durante el tiempo de vida que llevo y en el logro de este proyecto como profesional acompañándome en todas las situaciones que me han acontecido tanto buenas como malas, como toda buena madre que quiere véase triunfar a sus hijos.

A mi padre Fredy

Por estar siempre apoyándome en cualquier situación o decisión que tomara, trabajando incansablemente por mi hermano y por mí, dando todo por complacernos, muchas veces en caprichos innecesarios dando muestra del verdadero amor de un excelente padre por sus hijos y estoy seguro que eres el mejor padre del mundo.

A mi hermano Freddy Andrés

Por ser parte de mi vida y ser un colaborador de mi hogar y de mi vida, por tratar de guiarme con su espiritualidad y conocimiento.

Adrián Felipe

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Dios quien ha permitido llevar a cabo este proyecto, que ha iluminado nuestro camino y nos ha llevado a la ruta de la profesionalización.

La Universidad del Valle, por dedicar su servicio en la formación personal y académica de todos aquellos inquietos y sedientes de aprender que llegamos a ella.

El asesor, ingeniero Julián Gonzales, por haber depositado confianza en este proyecto y habernos indicado el camino a seguir para lograr lo que queremos en nuestra vida profesional y personal.

El coordinador Roberto Larmat, por sus valiosas orientaciones para la culminación de esta carrera.

Todos los docentes, porque con sus aportes están haciendo posible que la educación sea un asunto de interés de toda la sociedad.

Julián Dalmiro Rojas Medina, gerente de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. por permitirnos desarrollar este proyecto en su empresa.

Todas las personas que hicieron y han hecho parte en la consecución de esta meta como mis compañeros, amigos y personas demasiado importantes que aportaron un granito de arena dándonos empuje y haciendo lo posible por no dejarnos desfallecer ante cualquier inconveniente que se nos pudiera presentar.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
2. RESEÑA HISTÓRICA DE ROJAS TELECOMUNICACIONES SAS.....	15
2.1 MISIÓN DEL AGENTE	19
2.2 VISIÓN DEL AGENTE.....	19
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ROJAS TELECOMUNICACIONES SAS	19
3. JUSTIFICACIÓN.....	20
4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
5. ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	24
5.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
5.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	25
6. OBJETIVOS.....	26
6.1 GENERAL	26
6.2 ESPECÍFICOS	26
7. MARCO REFERENCIAL	27
7.1 MARCO TEÓRICO.....	27
7.2 LA ADMINISTRACIÓN ESTRUCTURALISTA.....	28
7.3 LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.	31
7.4 NORMAS ISO.....	34
7.5 MARCO GEOGRÁFICO	35
7.6 INFORMACIÓN GENERAL	36
7.6.1 La Bandera del Municipio de La Unión Valle	38
7.6.2 El Escudo del Municipio de La Unión Valle	38
8. DISEÑO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	40
8.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	40
8.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	40
8.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
8.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	40
8.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.	41
9. DIAGNOSTICO.....	42
10. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	47

11. PRESUPUESTO.....	338
11.1 COSTOS	338
11.2 GASTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SGC.....	338
11.3 GASTOS DE LA EMPRESA POR REPROCESOS.....	339
11.4 COMPARACIÓN COSTO BENEFICIO	341
11.5 BENEFICIOS.....	341
12. CONCLUSIONES	343
13. RECOMENDACIONES	345
14. BIBLIOGRAFÍA.....	346

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Logotipo de la empresa	15
Figura 2: Cantidad de líneas prepago enero de 2010 a abril de 2011	16
Figura 3: Cantidad de líneas voz pospago enero de 2010 a abril de 2011	16
Figura 4: Cantidad de líneas de datos enero de 2010 a abril de 2011.....	17
Figura 5: Fachada de la oficina principal de la empresa, ubicada en el parque principal	18
Figura 6: Foto del Show Room de la oficina principal.	18
Figura 7: Estructura organizacional de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.....	19
Figura 8: Devoluciones por el mal diligenciamiento de contratos.	23
Figura 9: Fraudes enero de 2011 a octubre de 2011	23
Figura 10: Árbol del problema.....	24
Figura 11: Mapa marco geográfico.	36
Figura 12: Bandera del municipio de La Unión Valle	38
Figura 13: Escudo del municipio de La Unión Valle	38
Figura 14: Gráfica Total de implementación SGC y total errores por reproceso por año.....	341

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Información general del municipio de La Unión Valle	37
Tabla 2. Diseño del método de investigación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Gastos implementación SGC	339

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. Mapa de procesos	49
ANEXO 2. Caracterización legalización	50
ANEXO 3. Caracterización proceso de venta	54
ANEXO 4. Caracterización solicitud y recepción de inventario	57
ANEXO 5. Caracterización proceso de distribución de equipos	60
ANEXO 6. Caracterización proceso de venta red fija	63
ANEXO 7. Caracterización proceso de selección de personal	66
ANEXO 8. Caracterización gestión gerencial.....	69
ANEXO 9. Caracterización gestión de la calidad	72
ANEXO 10. Manual de calidad	76
ANEXO 11. Procedimiento para la elaboración y control de documentos	89
ANEXO 12. Control de asistencia	96
ANEXO 13. Formato para elaboración y cambio de documentos.....	97
ANEXO. 14. Formato para entrega y recibido de documentos	98
ANEXO 15. Formato para entrega carpetas documentos externos	99
ANEXO 16. Procedimiento para la elaboración y control de los registros	101
ANEXO 17. Cuadro retención	108
ANEXO 18. Formato rotulo az	109
ANEXO 19. Caratula az	110
ANEXO 20. Formato señalización archivo	111
ANEXO 21. Formato para envío archivo.....	112
ANEXO 22. Formato backup.....	113
ANEXO 23. Formato salida archivo	114
ANEXO 24. Misión	116
ANEXO 25. Visión.....	117
ANEXO 26. Política de calidad	119
ANEXO 27. Objetivos de calidad	121
ANEXO 28. Cuadro indicadores	122
ANEXO 29. Fuente de información.....	123
ANEXO 30. Organigrama	125
ANEXO 31. Manual de funciones gerente general	126
ANEXO 32. Manual de funciones gerente administrativo	128
ANEXO 33. Manual de funciones auxiliar de activaciones e inventario	130
ANEXO 34. Manual de funciones auxiliar de legalización	132
ANEXO 35. Manual de funciones asesores ventas	135
ANEXO 36. Manual de funciones auxiliar contable.....	137
ANEXO 37. Manual de funciones coordinador	139

ANEXO 38. Manual de funciones asesor de red fija	141
ANEXO 39. Revisión por la dirección	166
ANEXO 40. Acta revisión de la dirección	168
ANEXO 41. Procedimiento para la selección, contratación e inducción de personal	171
ANEXO 42. Formato de entrevista.....	174
ANEXO 43. Formato de entrevista para aspirantes que han sido empleados	177
ANEXO 44. Formato de inducción	180
ANEXO 45. Contrato.....	182
ANEXO 46. Evaluación de desempeño y conocimiento del cargo.....	185
ANEXO 47. Formato evaluación de desempeño y conocimiento del cargo	187
ANEXO 48. Plan de capacitaciones.....	190
ANEXO 49. Procedimiento para mantenimiento de equipos	192
ANEXO 50. Instructivo para el cuidado de equipos	194
ANEXO 51. Procedimiento para mantenimiento de vehículos	195
ANEXO 52. Instructivo para control del mantenimiento a los vehículos	197
ANEXO 53. Formato de solicitud de mantenimiento de equipos	199
ANEXO 54. Formato de solicitud de mantenimiento de vehículos.....	200
ANEXO 55. Hoja de vida de vehículos	201
ANEXO 56. Lista de chequeo condiciones vehículo	202
ANEXO 57. Plan mantenimiento de vehículos.....	203
ANEXO 58. Plan mantenimiento de equipos	204
ANEXO 59. Ambiente de trabajo	206
ANEXO 60. Ambiente de trabajo	207
ANEXO 61. Jornada de salud	208
ANEXO 62. Control asistencia jornada de salud.....	210
ANEXO 63. Capacitaciones de salud	211
ANEXO 64. Formato evaluación de la capacitación	213
ANEXO 65. Actividad pausas activas	217
ANEXO 66. Campaña de las 5s.....	225
ANEXO 67. Tarjeta roja	234
ANEXO 68. Señalización de equipos y utensilios	235
ANEXO 69. Tarjeta amarilla.....	236
ANEXO 70. Acta de control	237
ANEXO 71. Informe estrategias de las 5s	238
ANEXO 72. Manual de las 5 s	239
ANEXO 73. Plan de calidad.....	251
ANEXO 74. Revisión de los requisitos.....	293
ANEXO 75. Encuesta satisfacción del cliente.....	295

ANEXO 76. Procedimiento para la auditoria interna	307
ANEXO 77. Plan auditorias internas de calidad.....	310
ANEXO 78. Formato de notificación	313
ANEXO 79. Cronograma auditorias	314
ANEXO 80. Lista de véaseificación	317
ANEXO 81. Informe general de auditoria interna de calidad	319
ANEXO 82. Control del producto no conforme	324
ANEXO 83. Formato control del producto no conforme	325
ANEXO 84. Formato control de indicadores	328
ANEXO 85. Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas .	330
ANEXO 86. Formato toma de acciones correctivas y preventivas	332
ANEXO 87. Informe estado de las acciones correctivas y preventivas.....	334

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo, la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr una participación dentro del mercado; por esta razón, es importante basar los Sistemas de Gestión de la Calidad en las normas ISO que son el reflejo de una aprobación internacional de los estándares de calidad, por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones dedicadas a implementarlas.

La gran mayoría de las organizaciones aplican las normas ISO orientadas a la mejora continua basada en procesos, para garantizar la calidad de un producto o servicio, mediante la implantación de controles íntegros, capaces de certificar que todos los procesos que se han intervenido en su obtención operan dentro de las características previstas.

Durante la última década, se ha observado una demanda creciente por el aseguramiento de la calidad antes de llevarse a cabo cualquier actividad o negocio. Esto no es del todo un concepto nuevo, ya que la calidad ha jugado un papel importante en el fortalecimiento de nuevos mercados, así como la retención de aquellos mercados ya existentes, pero sin duda alguna, en estos tiempos de mercados competitivos, el aseguramiento de la calidad y de los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto aun más relevantes.

Cada día más las organizaciones se ven abocadas a los rápidos y constantes cambios del entorno, en el actual mundo globalizado, se deben buscar estrategias gerenciales que permitan que las empresas de hoy sean capaces de anticiparse y adaptarse permanentemente a sus competidores logrando el máximo aprovechamiento de sus recursos. Para ello es necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que logre direccionar sus actividades en un mundo competitivo y que permita obtener una identificación como empresa de calidad.

El concepto de Sistema de Gestión de la Calidad no solo está relacionado con las grandes empresas manufactureras o de servicios, también abarca a las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores, inclusive a aquellas empresas que solo cuenta con dos o tres empleados. De hecho, sin importar que tan grande o pequeña sea la organización, tiene que haber una confianza mayor en la calidad y en las recomendaciones de la norma, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. De hecho, para cualquier persona que quiera vender un producto en el mercado internacional, la norma resulta esencial.

La documentación es el soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que, en ella se plasman las formas de operar de la empresa y toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

El desarrollo del presente trabajo pretende documentar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO-9001 versión 2008 para la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, permitiendo establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo pueda implementarse y lograr una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para así mantenerse y seguir creciendo en el negocio de la comercialización de productos y servicios de las telecomunicaciones en Colombia.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE ROJAS TELECOMUNICACIONES SAS

Figura 1: Logotipo de la empresa



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S

ROJAS TELECOMUNICACIONES nace como un proyecto de vida, donde un asesor comercial logra independizarse y formar su propia agencia Movistar. En el año 2007 el señor Julián Dalmiro Rojas se desempeñaba como asesor de la empresa CELMOVIL y como estudiante de tecnología en sistemas; terminados sus estudios, gracias a la ayuda de su familia y créditos bancarios, cumple con los requisitos requeridos por Telefónica Movistar para iniciar labores como agente comercial y constituir legalmente la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

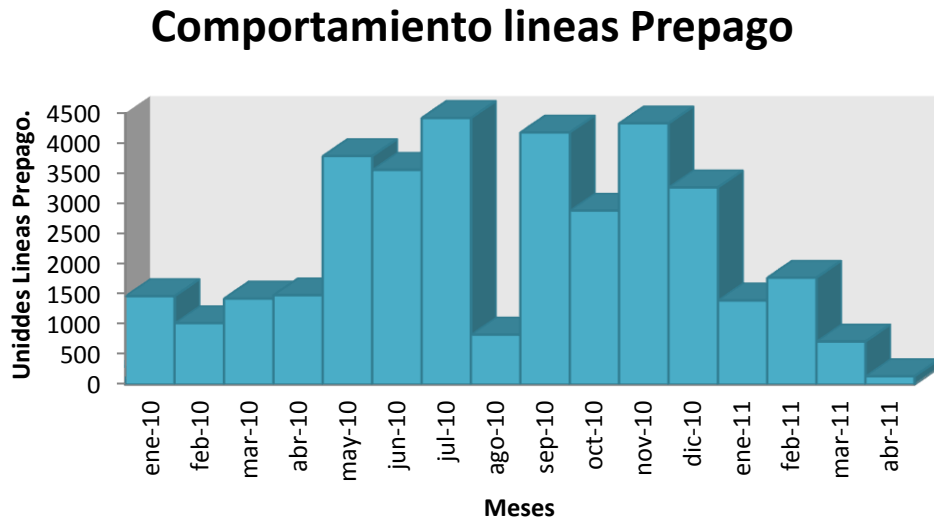
Como estrategia de crecimiento ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S., empezó desarrollando labores en un pequeño local ubicado en la calle 14 entre carrera 11 y 12 en La Unión Valle, en ese tiempo el señor Julián Rojas realizaba casi todas las actividades administrativas de la empresa. Gracias a la excelente labor comercial que se desarrollaba y a la fuerza de ventas que se fue estructurando, las ventas fueron aumentando, y se tomó la decisión de afrontar un cambio que era contratar más personal para agilizar los procesos administrativos.

Para posicionarse dentro del mercado en el año 2008 se trasladó a un nuevo local con una mejor ubicación, con una área administrativa más sólida y una fuerza de ventas más estructurada; ya que al tener más personal se eliminaba la carga de trabajo y se asignaban las funciones y responsabilidades de acuerdo a los cargos para cumplir con los procedimientos de forma adecuada y con las necesidades de sus clientes.

En el año 2009 con la ayuda de un nuevo gerente administrativo y un nuevo director comercial se inició una estrategia que consistía en entrar en nuevos mercados, ya que con la ayuda de una gestión gerencial y comercial se estaban organizando nuevos frentes de trabajo (municipios aledaños del norte del valle) para aumentar las ventas.

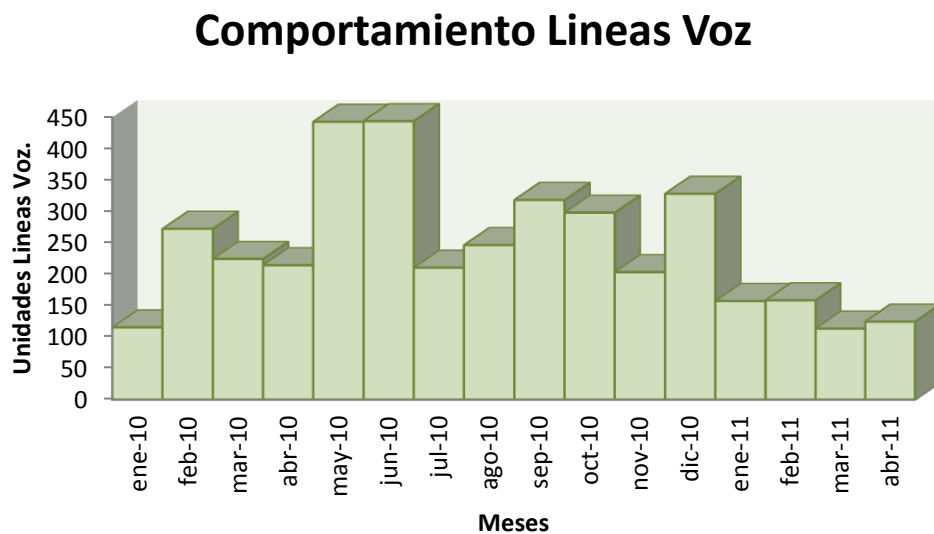
A través de la buena gestión comercial y gerencial, en los meses de mayo, junio y julio del 2010; ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. logra estar en el primer lugar en ventas en la regional sur occidente, que comprende los departamentos de Valle, Cauca y Nariño ubicándose dentro de los 10 mejores agentes a nivel nacional, manteniendo un lugar privilegiado por el volumen de ventas. Véase gráfica Comportamiento líneas prepago, voz y datos.

Figura 2: Cantidad de líneas prepago enero de 2010 a abril de 2011



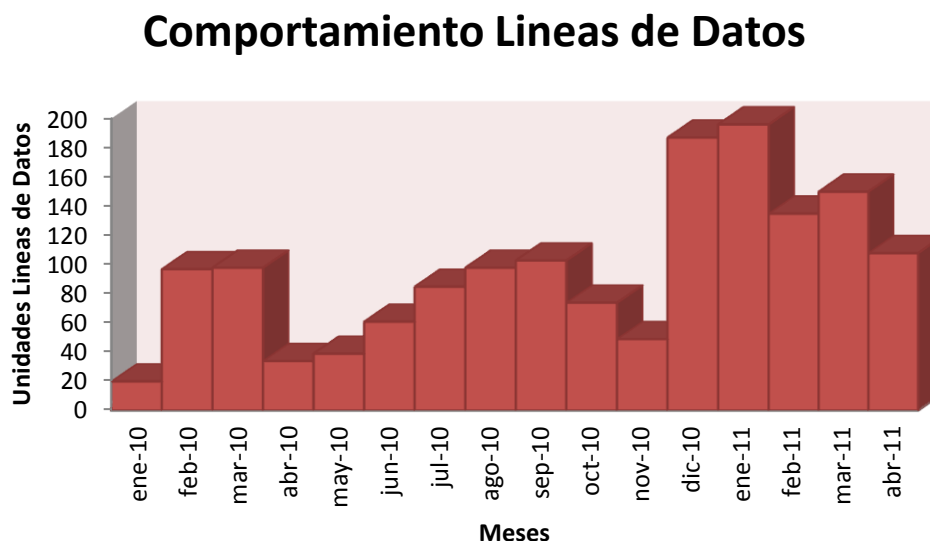
Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

Figura 3: Cantidad de líneas voz postpago enero de 2010 a abril de 2011



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

Figura 4: Cantidad de líneas de datos enero de 2010 a abril de 2011



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES SAS

En el mes de Septiembre de 2010 trasladan la oficina administrativa y punto de venta principal a un local más amplio ubicado en todo el parque principal de La Unión Valle, este municipio tiene un área geográfica de influencia en los municipios aledaños, sector rural y urbano. Las instalaciones de este nuevo local cuentan con más espacio para las reuniones y para mejor distribución de la parte administrativa y operativa.

Al posicionarse en el mercado y con el aumento de las ventas fue necesario el contrato de más trabajadores entre otros un auxiliar contable, para que se encargara de la organización de las facturas, balances y tener mayor control de la parte financiera de la empresa; además la empresa adquiere tres vehículos nuevos, sofisticados y cómodos con más cupos para vendedores para el transporte a los diferentes municipios y ciudades del Norte del Valle.

Actualmente la empresa está en busca de un mejoramiento de sus procesos y mantener un nivel de ventas elevado; el gerente es consciente que para lograr esto es necesaria una mejor organización y está dispuesto a tener en cuenta las recomendaciones y realizar los procedimientos que den como resultado el mejoramiento continuo de la empresa.

Figura 5: Fachada de la oficina principal de la empresa, ubicada en el parque principal del municipio de La Unión Valle



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

Figura 6: Foto del Show Room de la oficina principal.



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

2.1 MISIÓN DEL AGENTE

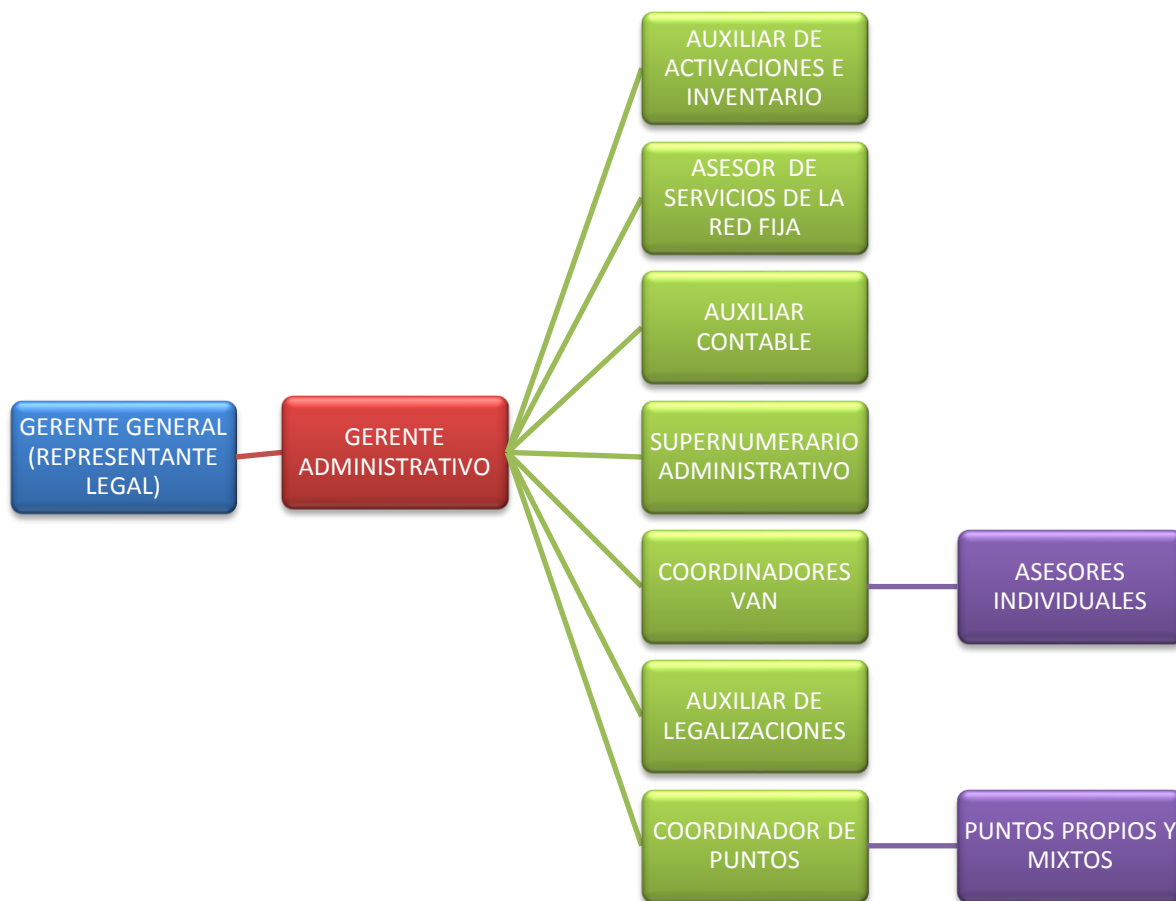
Constituirse como la mejor empresa de servicios de comunicación de telefonía móvil celular y servicios integrales de comunicación a través de Telefónica Movistar Colombia.

2.2 VISIÓN DEL AGENTE

En los próximos años ser la más grande, la mejor empresa y el primer distribuidor en número de ventas y calidad de estas de movistar en el suroccidente Colombiano, con la más alta rentabilidad y con los mejores y más novedosas ofertas integradas, planes de ventas y servicio al cliente.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

Figura 7: Estructura organizacional de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S

3. JUSTIFICACIÓN

Una organización es una unidad social o agrupación de personas constituidas esencialmente para alcanzar objetivos específicos, lo que significa que las organizaciones se proponen y construyen con planeación para conseguir determinados objetivos.

Actualmente las empresas viven en un mundo cambiante y muy competitivo, donde su objetivo principal es procesar y diseñar nuevas formas de organización y estandarización de sus procesos para que el ambiente donde las personas trabajan alcance la eficiencia y efectividad en cada una de sus actividades.

Durante estos últimos años las empresas han venido implementando nuevos sistemas de gestión de la calidad, definidos como las formas cómo las organizaciones realizan una gestión empresarial asociada con la calidad.

Para obtener dentro de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S la estandarización de sus procesos y procedimientos, se debe dar un diagnóstico de la situación actual, como punto de partida para detectar los inconvenientes que haya.

Para garantizar un mayor seguimiento de las operaciones y control de las mismas es necesario desarrollar manuales de procesos y procedimientos que serán una valiosa herramienta para lograr estandarizar, las funciones y alcanzar un mejoramiento en la labor de cada uno de los empleados, debido a que éste, les permitirá hacer su trabajo de una manera más oportuna y ordenada.

Para el equipo de investigación, estudiantes de administración de empresas es muy importante hacer parte de este proyecto de mejoramiento empresarial, pues a través de él, se pretende adquirir experiencias de valor en el proceso de formación como profesionales, además, poder afianzar y poner a prueba lo aprendido al respecto de la gestión del sistema de calidad como una herramienta que ayuda a las organizaciones en su mejora continua.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, beneficiará a cada uno de los empleados de la empresa, esto se verá reflejado en su comportamiento y en la forma más eficiente en que desarrollarán sus actividades diarias, generando un mejoramiento en el servicio que presten a sus clientes y finalmente en el mejoramiento continuo de la empresa.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Una de las principales causas de mortalidad empresarial, se da por la falta de organización, este se considera uno de los problemas que más afrontan las micro, pequeñas y medianas empresas en la actualidad, ya que muchas de ellas no tienen control sobre los procesos y procedimientos, además la falta de capacitación y los conflictos entre los trabajadores han generado entre muchas situaciones, los altos niveles de desperdicios y despilfarros, falencias en los controles internos (fraudes), insatisfacción de los clientes externos e internos y la pérdida de la rentabilidad.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, es una empresa dedicada a la comercialización y ventas de equipos prepago y post pago, en el 2007 inició como una pequeña agencia y a lo largo del tiempo fue creciendo siendo reconocida como uno de los agente con mayor volúmenes de ventas.

Con el negocio creciendo y las responsabilidades asignadas en varias personas, se esperaba que todo marchara bien, pero las cosas no fueron tan sencillas. Los asesores se equivocaban en el diligenciamiento de los documentos, la toma de las huellas, realizaban tachones y enmendaduras en la documentación, entre otros errores que ocasionaban duplicidad de esfuerzos ya que cada asesor debía buscar de nuevo al cliente para diligenciar otro contrato de servicio, lo que generaba la insatisfacción al no tener su equipo en el tiempo esperado, sino que debía esperar unos días más para poder tenerlo y en mucho de los casos se perdía la venta; con esto empieza una interminable lucha en esta área que continúa hasta la actualidad. (véase figura 8).

Adicional a esto la empresa recibe en consignación determinado número de equipos los cuales deben venderse en 90 días, si no se venden, las devoluciones deben hacerse entre el periodo de 60 a 80 días con un costo de \$10.000 por equipo, si pasaron más de 90 días, Movistar los factura al agente comercial a precios normal en prepago. Como no existe un control interno a la parte administrativa se les olvida que deben hacer gestión de la venta de estos equipos; generando unos costos altísimos debido a que los deben vender más barato y ellos responder por el resto de la factura que les cobra movistar.

Como constantemente se estaban presentando este tipo de problemas el gerente decide que el manejo de la empresa se divide entonces en dos, la parte comercial manejada por el señor Julián y su grupo de coordinadores y la parte administrativa manejada por una persona que desempeñaría las funciones del Gerente Administrativo, teniendo a cargo la organización de los procesos internos de la empresa.

Con un volumen de ventas importante se volvió prioridad aumentar la fuerza de ventas para así de esta forma incrementar las ventas de la empresa, pero fue

complicado conseguir asesores que demostraran real interés en este trabajo ya que las ventas no les parecía muy atractivo debido a las condiciones que se planteaban, estas condiciones consistían en remuneración por productividad, en pocas palabras “lo que venda se le paga”, condición bastante incierta para los asesores que ingresaban nuevos a realizar esta labor, sin embargo los asesores con más experiencia no veían esto como un problema sino como una motivación para vender más y no tener ingresos limitados a un sueldo sino a ganar mucho dinero haciendo una muy buena cantidad de ventas.

Así mismo empieza una competencia más dura con agentes comerciales de otras ciudades que ya se empezaban a expandir con grupos de asesores más grandes. En ese momento hace una gran diferencia la posibilidad de poder atender clientes corporativos y empresas, teniendo en cuenta que se tenía la exclusividad como agente comercial y los asesores PYME directos de Movistar se concentraban principalmente en las ciudades más grandes como Cali y Palmira, dejando ciudades intermedias y municipios libres para que los asesores de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S atendieran este nicho.

A finales de 2010 empiezan a resultar varias ventas suspendidas por investigación (ventas que Movistar hace verificación de datos y no logra contactar al cliente) en un informe que se actualiza cada mes. Se empiezan a indagar y se identifican ventas que fueron realizadas sin las precauciones necesarias (solicitar la cedula y comparar el nombre y número con la que esa es en el contrato), por una gran cantidad de asesores. Una investigación más profunda revela que el 90% de la fuerza de ventas que viajaban en los vehículos (propiedad de la empresa) estaban realizando una gran cantidad de ventas fraudulentas, en compañía de una banda dedicada a este tipo de actividad con las compañías de telefonía celular. (véase Figura 9: Fraudes enero 2011 a octubre de 2011).

Esto, causo un gran daño al agente comercial, no solo por los descuentos que se harían por estas ventas fraudulentas, sino también porque se vio afectado el buen nombre del agente ante Movistar.

El señor Julián se dirige a las oficinas de la regional sur occidente de Movistar en la ciudad de Cali, en donde cuenta todo lo sucedido y hace un compromiso con la empresa de combatir esta práctica. Allí se da cuenta que él, no ha sido el único afectado, si no que estas bandas estaban funcionando en distintas partes del país haciendo mucho daño a los agentes comerciales.

Esto genera unas políticas de verificación de datos muy estrictas por parte de Movistar principal hacia sus nuevos clientes, creando inconformidad en gran cantidad de ellos, suspendiendo líneas de clientes que obtuvieron su línea celular de forma adecuada, ya que dentro de sus verificaciones es llamar a los clientes para confirmar sus datos y si al momento de las llamadas no se pudo hacer esta confirmación lo que hacen los operadores de Movistar es cancelar el plan y

provocar la insatisfacción de clientes que tenían bien su documentación pero no contestaron la llamada.

En la actualidad ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. sigue presentando problemas en la falta de organización en los procesos y procedimientos, además del mal diligenciamiento de los documentos presentando constantemente el deterioro de los contratos de servicio; acompañado de un alto volumen de fraudes lo que genera un volumen de ventas bajo y descuentos de la comisión de la venta y consumo del cliente. Si continúan con estos problemas Movistar puede penalizar a la empresa cancelando definitivamente el contrato de agenciamiento comercial.

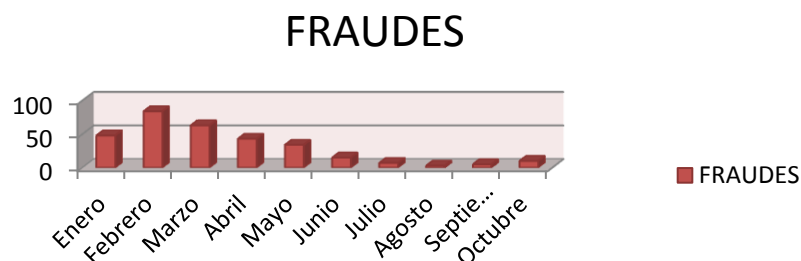
El gerente preocupado por esta situación ha implementado un mecanismo de verificación de datos de sus clientes para prevenir los posibles casos de fraude que se puedan realizar por parte de gente inescrupulosa. También está formando nuevos grupos de asesores en diferentes ciudades del departamento como Cali, Buenaventura, Cartago además de los 2 grupos de asesores de La Unión que actualmente están funcionando, con el fin de aumentar el volumen de ventas nuevamente y posicionar a la empresa con una de las mejores del norte del valle.

Figura 8: Devoluciones por el mal diligenciamiento de contratos.



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

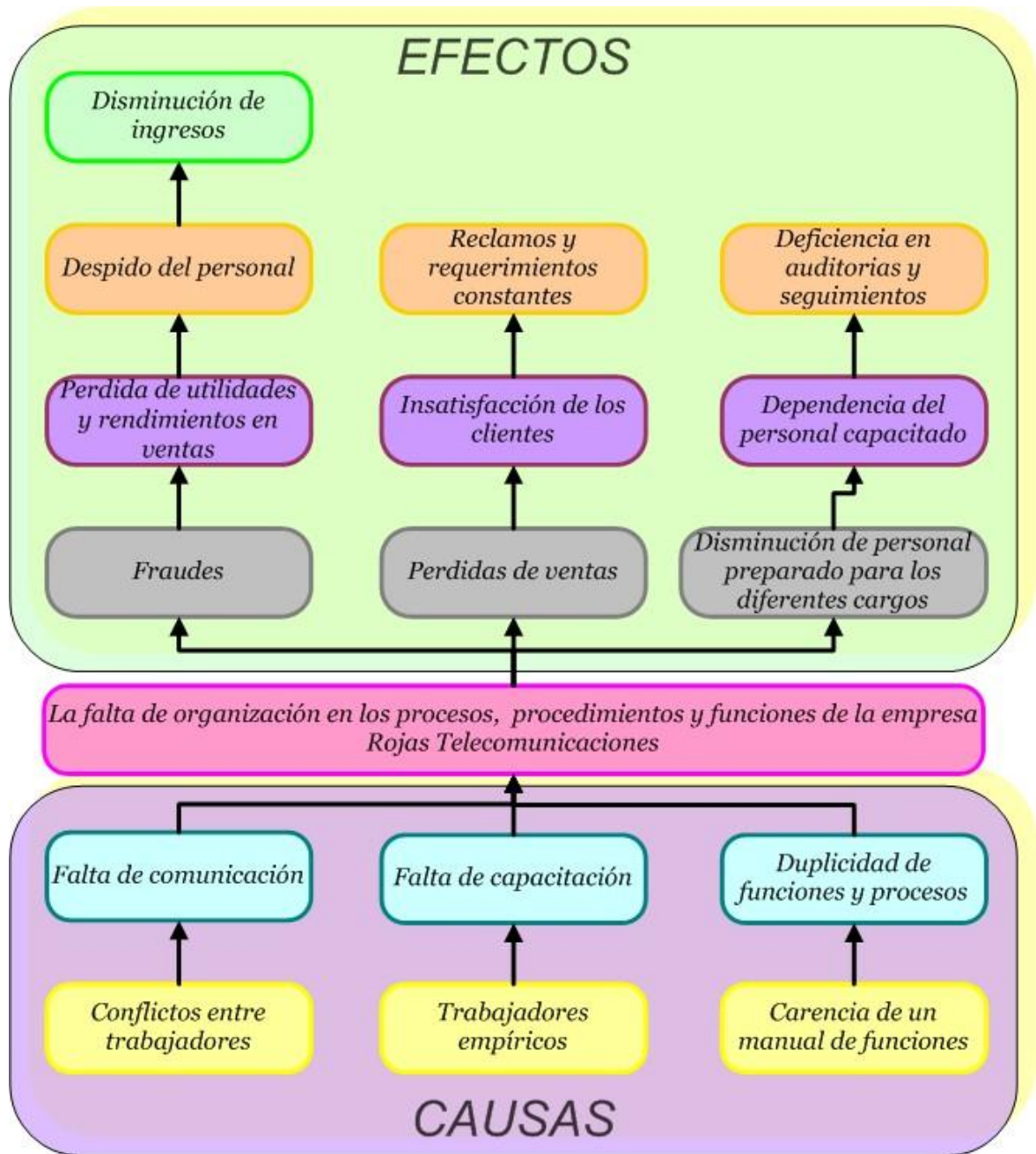
Figura 9: Fraudes enero de 2011 a octubre de 2011



Fuente: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

5. ÁRBOL DEL PROBLEMA

Figura 10: Árbol del problema.



5.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué aspectos se deben considerar en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. para la documentación del Sistema de Gestión

de la Calidad basado en al ISO 9001 versión 2008 que garantice mejor control y seguimiento de las operaciones?.

5.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. ?
- ¿Qué características se deben considerar para la estandarización de los procesos y procedimientos?
- ¿Cuál es la forma de socialización del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Qué elementos de control se deben aplicar para disminuir los errores en el diligenciamiento de contratos y fraudes?
- ¿Cuáles son los indicadores para el seguimiento y evaluación?

6. OBJETIVOS

6.1 GENERAL

Diseñar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001 versión 2008 para la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S que garantice mejor control y seguimiento de las operaciones.

6.2 ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico sobre los procesos y procedimientos de la empresa
- Determinar que características se deben considerar para la estandarización de los procesos y procedimientos
- Proponer la forma de socialización del sistema de gestión de la calidad
- Plantear que elementos de control se deben aplicar para disminuir los errores en el diligenciamiento de contratos y fraudes
- Establecer los indicadores para el seguimiento y evaluación.

7. MARCO REFERENCIAL

7.1 MARCO TEÓRICO

De acuerdo con lo expuesto por el fallecido y muy reconocido profesor Univalluno León Blank Bubis en donde expresa: “Si pudiéramos caracterizar a nuestra era, la llamaríamos la era de las organizaciones. El colegio al que asistimos, la empresa en la que trabajamos, la universidad en la que estudiamos, el banco con el que tenemos relaciones, etc., todos son ejemplos de organizaciones. A medida que avanzamos hacia el siglo XXI, mas y mas organizaciones surgirán”¹.

De allí se desprende la importancia de estudiar todo lo relacionado con las organizaciones, pero no solo de forma empírica sino por medio del desarrollo de una profesión como tal, sin importar la naturaleza o razón a la que pertenece cada una de estas.

Se ha discutido mucho sobre el tema referente a si la administración es una ciencia o no. Al respecto León Blank Bubis enuncia. “Administración es el campo del conocimiento que utiliza y aplica un administrador para diseñar organizaciones y coordinar sus actividades de forma eficiente, tomando en cuenta el medio ambiente externo y la tecnología utilizada, para que las organizaciones puedan ser más eficaces en la misión para la cual fueron creadas”².

Para Henry Fayol, pionero de la escuela universalista o del muy reconocido proceso administrativo, la administración es un proceso compuesto por funciones. Él identifica seis áreas funcionales o de operaciones dentro de una empresa: Administración, Producción, Seguridad, Contable, Financiera y Comercial. Fayol afirma que la administración tiene una aplicación directa sobre cada una de las demás áreas y sobre todo el conjunto que la conforman. Fayol concibe la administración como un proceso de cinco elementos o funciones administrativas que se deben aplicar en todo tipo de organización, tanto pública como privada, a saber: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar³.

Douglas Mc Gregor, uno de los autores más connotados de la escuela de las “relaciones humanas”, planteó en la década de los años cincuenta que la administración es una profesión. Mc Gregor insiste, que el asunto importante no es si la administración es o no una ciencia, lo crucial es que cada acto de un administrador y su conjunto están basados en suposiciones e hipótesis, es decir, en teorías. En palabras textuales Mc Gregor dice. “Insistir en que la Administración es un arte, frecuentemente no es más que la negación de la relevancia que el conocimiento sistemático y probado tiene en la práctica”⁴. Para

¹ BLANK BUBIS LEÓN. La Administración de las Organizaciones, Universidad del Valle, 1990. p. 9.

² BLANK BUBIS LEÓN. La Administración de las Organizaciones, Universidad del Valle, 1990. p. 11.

³ DÁVILA L. DE GUEVARA CARLOS. Teoría Organizacional y Administración, 1985. p.15.

⁴ MC GREGOR DOUGLAS. The Human Side of Enterprise, Traducción del Autor, 1970.

él (y toda la corriente del “Desarrollo Organizacional” y las “Relaciones Humanas”) el conocimiento más relevante es aquel que tiene que véase con la administración de los recursos humanos de la organización, es decir el aporte de lo que estos autores llaman las ciencias del comportamiento.

Otra de las perspectivas expuestas acerca del tema es la planteada por Peter Drucker. Drucker considera la administración como una de las instituciones contemporáneas más importantes de la “sociedad industrial”, la cual se encuentra íntimamente ligada a la gran empresa (Cuando el autor habla de gran empresa se refiere a las corporaciones grandes u organizaciones de gran tamaño). Drucker ve la aparición de la administración como “una institución esencial, distinta y prominente,... un hecho crucial en la historia de la sociedad”⁵.

Como se puede observar, cada uno de los autores que han diseñado una definición de administración han expuesto una teoría diferente. Pero todos convergen en algo: “La administración es un proceso, entidad, técnica, arte o institución, que se necesita para lograr el óptimo desarrollo de una organización”. La administración es algo que está inherente a las organizaciones, puesto que sin ellas no existirían las empresas, la industria o la economía.

A través de la historia los seres humanos han ido descubriendo esta necesidad y han venido desarrollando teorías que intentan explicar -o aproximarse a esa explicación- como se debe manejar la administración dentro de las organizaciones.

7.2 LA ADMINISTRACIÓN ESTRUCTURALISTA

Una de las teorías organizacionales más importantes tenidas en cuenta dentro de la administración es la “Doctrina Administrativa” expuesta por Henry Fayol.

El Fayolismo (denominación dada al movimiento liderado por Henry Fayol y sus seguidores), hizo un gran esfuerzo por darle un carácter formal y normativo a la administración, sustituyendo su realización por medio del empirismo o la improvisación, por un proceso estructurado y bien definido.

Fayol fue la primera persona en afirmar que dentro de una organización existen seis áreas funcionales (o de operación, como él las llamaba), las cuales son: Producción, Comercial, Financiera, Contable, Seguridad y Administración.

En la actualidad reconocer estas áreas dentro de una organización hace parte de la cotidianidad o la lógica, pero antes de Henry Fayol, nadie había expresado esta teoría de una forma consciente.

⁵ DRUCKER PETER. The New Society: The Anatomy of Industrial Order, Traducción del Autor, 1966.

Henry Fayol afirmaba que el área administrativa, o conjunto de operaciones administrativas como él lo denominaba, estaba compuesto por cinco elementos que constituyen el proceso administrativo, estos son:

- *Previsión.* Es el concepto que actualmente se conoce como Planeación. Fayol afirma: “Prevéase aquí, significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo... Prevéase ya es obrar”. Los dos aspectos fundamentales tenidos en cuenta en el proceso de planeación es el cálculo del futuro o pronósticos y la preparación para ese futuro.
- *Organización.* En palabras textuales de Henry Fayol: “Organizar una empresa es proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento: materias, herramientas, capitales y personal”. De allí se desprenden todos los conceptos de estructura organizacional con los cuales se trabaja en la actualidad.
- *Dirección.* Para Henry Fayol este tercer elemento se encuentra muy relacionado con el segundo. La definición que él le da en su libro es la siguiente: “Una vez constituido el cuerpo social, se trata de hacerle funcionar: tal es la misión de la dirección... Para cada jefe, la dirección consiste en sacar el mejor partido posible de los agentes que componen su unidad, en interés de la empresa”. Este elemento enseña que el arte de dirigir esta compuesto por dos factores, a saber: el primero, el conocimiento como tal de los procesos administrativos; el segundo, las cualidades personales que cada administrador tiene impresas dentro de su propia personalidad.
- *Coordinación.* Henry Fayol define el proceso de coordinar como: “Dar a las cosas y a los hechos las proporciones que convienen, adaptar los medio al objeto”.
- *Control.* Henry Fayol afirma que el proceso de control se le debe aplicar a todas las operaciones de la empresa. Lo define así: “Consiste en comprobar si todo ocurre conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos. Tiene por objeto señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición”

Los conceptos expuestos por Henry Fayol y sus seguidores han servido de base para constituir las teorías administrativas vigentes, puesto que han sido un punto de partida para desarrollar todos los temas que forman parte del concepto de administración aplicado actualmente.

El último gran aporte que Henry Fayol y sus seguidores le brindaron a la administración moderna fueron los denominados “14 Principios de la Administración”. Estos principios son una receta, una guía que las personas que se dedican a la administración de una organización deben aplicar.

Los principios son una herramienta que tienen como objetivo ilustrar el camino correcto a seguir a cualquier persona que se autodenomine administrador.

Estos principios son:

- División del Trabajo.
- Autoridad y Responsabilidad.
- Disciplina.
- Unidad de Mando.
- Unidad de Dirección.
- Subordinación del Interés Particular al General.
- Remuneración, bajo los conceptos de justicia, carácter de recompensa del esfuerzo y carácter de razonabilidad.
- Centralización.
- Cadena Escalar o Jerarquía.
- Orden.
- Equidad.
- Estabilidad del Personal.
- Iniciativa del Personal.
- Unidad del Personal o Espíritu de Cooperación.

Después de la teoría estructuralista vinieron muchas otras que reforzaron los conceptos presentados por Henry Fayol y que contribuyeron a desarrollar la administración tal y como la conocemos hoy día.

Las diferentes prácticas empresariales nos permiten evidenciar ya sea desde el ámbito laboral o estudiantil, los diferentes procesos que las compañías correspondientes a un sector de nuestra economía vienen adelantando con el fin de estandarizar sus funciones y procedimientos para alcanzar un mejoramiento continuo y cumplimiento de metas. En este sentido “los manuales de procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las acciones que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa” (Patricio Villarroel M. 13, 05,2009). Al tener claras dichas funciones se da la apertura a diferentes procesos, donde el resultado final va a ser un producto o servicio específico con el que se espera obtener crecimiento y sostenibilidad en la industria en que participa la empresa.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa, en él se encuentra transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia de los empleados y sus jefes de que el trabajo se está realizando o no correctamente.

UTILIDAD:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

7.3 LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Una teoría que está cobrando fuerza cada vez más en la actualidad de la administración, es la administración de la calidad o calidad total. Pero la calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a. C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas, aun cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación.

Cuando se escucha la palabra calidad se piensa en atributos o propiedades de un objeto, que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; pensamos en: nula, poca, buena o excelente calidad. Así el significado de calidad equivale a excelencia, perfección.

El concepto de calidad ha sido utilizado, a lo largo de la historia, en la música, la pintura, la literatura, etc., y últimamente, cada vez más, en los productos que son resultado de la actividad manufacturera y de los servicios; esto debido sobre todo a los cambios en el medio ambiente que obligan a las empresas a modificar sus procesos de producción y la organización de las mismas. En la administración, comenzó como un tema netamente operativo, que competía únicamente al área de producción, a los ingenieros industriales y a todo aquello que tuviera relación con la manufactura. Pero en las empresas modernas, este tema ha adquirido tanta importancia, que la calidad se volvió un tema integral de toda la organización. Desde la alta gerencia hasta los cargos operativos de la empresa, pasando por los mandos medios de la organización y aquellos cargos que ocupan una posición de asesoría, la calidad es un tema que los acoge en el día a día. Las empresas se han dado cuenta, que el factor diferenciador ante sus competidores en el mercado es la calidad. Pero no solo en los procesos, sino en temas relevantes como la atención al cliente, el cuidado del medio ambiente, la administración de personal, todos ellos deben estar enfocados hacia el trabajo con calidad. Es por esto, que las empresas año a año invierten grandes cantidades de dinero en capacitar, motivar y orientar a todos sus funcionarios hacia el trabajo con calidad. Es muy común observar hoy en día, que un tema netamente cualitativo como lo es la calidad, las empresas se esfuerzan por volverlo cuantitativo. Es así, como muchas organizaciones actuales, recompensan monetariamente a sus clientes, cuando sus productos o servicios no poseen esta cualidad, o como los costos generados por la no calidad son transferidos a sus empleados. Muchas organizaciones descuentan de los salarios de sus empleados enormes sumas de dinero por errores cometidos por estos y que atentan contra la calidad de sus bienes y servicios. Esto se realiza con dos objetivos, primero, trasladar el costo de no calidad a los causante de estos y así amortiguar el daño que este aspecto ocasiona sobre las utilidades de la organización, y segundo, incentivar mediante la coerción, el esfuerzo continuo por alcanzar la calidad dentro de cada uno de sus colaboradores.

De manera muy general podemos decir que calidad es la ausencia de deficiencias o algo excepcionalmente bueno en su tipo, pero si partimos del tronco conceptual de la administración, la calidad, en su sentido más amplio, nos habla de una filosofía, un sistema y un proceso administrativo con características propias que vale la pena analizar.

Pensado así, la calidad es una rama de la administración moderna y de los principios básicos de planeación, organización, ejecución y control sembrados por Fayol. Se desarrolla en el fuerte tronco de la administración científica de Taylor, y evoluciona con las relaciones humanas de Elton Mayo.

La globalización de la economía, la abrupta apertura de nuestro mercado, el Tratado de Libre Comercio (TLC), dan cuenta de un proceso que ha puesto en crisis a las empresas colombianas, debido a la preocupación de tener que cerrar

sus puertas al no poder competir con empresas de reconocida calidad tanto en bienes como en servicios.

No podemos hablar de un solo modelo de calidad, son varios, y todos utilizan los mismos principios de la administración clásica, pero modificándolos en el momento de aplicarlos: tal es el caso de las funciones de la supervisión, la evaluación de méritos y los aumentos salariales personalizados; también reforman algunos aspectos organizacionales como la pirámide del poder y llaman la atención sobre temas poco atendidos por otros modelos administrativos como la satisfacción de los clientes y el desarrollo de los proveedores. Pero quizás una de las teorías mas aplicadas en la actualidad es la expuesta en el trabajo de Edward W. Deming. Su trabajo y recomendaciones iniciales no fueron tomadas en cuenta en su país antes de que empresas japonesas importaran sus ideas y funcionaran bien en Japón. Deming promovió la adopción de un enfoque sistematizado de la solución de problemas, incentivó en los altos ejecutivos para que se involucren activamente en los programas de mejora de la calidad de sus empresas. Su contribución más importante fue enfatizar el concepto de que los clientes son la parte más importante de la línea de producción. Deming afirmaba: “Satisfacer plenamente e ir mas allá de las necesidades y requerimientos de los clientes es la tarea que todos, dentro de la organización, tienen que lograr”.

Cuando se habla de Deming es inevitable relacionarlo con el concepto de círculos de calidad. Los círculos de calidad son el resultado de un conjunto de ideas y técnicas norteamericanas, basadas en las teorías de Maslow, Mc Gregor, Likert, Herzberg, y Argyris, que no alcanzaron el éxito en su propia tierra pero sí lo tuvieron en Japón, para luego volverse a los Estados Unidos y extenderse posteriormente por todo el mundo.

Un círculo de calidad es un grupo reducido de personas que puede oscilar entre 3 y 15, pero habitualmente está comprendido entre 6 y 10, es un grupo de personas que tienen un trabajo común, generalmente trabajan en el mismo taller, sección o área. Los círculos de calidad están conformados por miembros del escalafón operativo de las empresas, quienes proponen soluciones a la alta dirección para que estos las aprueben y las implementen. Precisamente de aquí se desprende el éxito de esta teoría, que las soluciones parten las personas que conviven a diario con los problemas de las empresas, brindando soluciones sencillas pero efectivas para mejorar los problemas que tienen que véase con el área de producción.

Los círculos de calidad implican un entrenamiento prolongado en técnicas e instrumentos para resolver problemas. En general las propuestas de los círculos tienen categoría de sugerencia, excluyéndose de su campo de acción cualquier problema de ámbito extra-grupo o que sea competencia del comité de empresa.

Los círculos de calidad se apoyan principalmente en tres principios generales. El primero es que el trabajo en grupo es algo connatural a toda sociedad en la que la

identidad de la persona está, en gran medida, determinada por el grupo o grupos a que pertenece. Un principio universal es que el ser humano es un ser social, no un ser individual. El segundo principio general es que nadie puede conocer mejor el trabajo que aquel que lo realiza cotidianamente. Un tercer principio, y este de carácter más operativo, es que la mejor idea de uno es siempre inferior a la idea del grupo.

7.4 NORMAS ISO

La Organización Internacional para la Estandarización ISO, por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional. Durante las últimas décadas, organizaciones de todos los lugares del mundo se han estado preocupando cada vez más en satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes, pero las empresas no contaban, en general, con literatura sobre calidad que les indicara de qué forma, exactamente, podían alcanzar y mantener la calidad de sus productos y servicios. Las normas ISO son un manual que brinda información paso a paso de cómo una empresa puede implementar la calidad dentro de sí, brindando como beneficio adicional la uniformidad con las demás empresas del medio, lo que facilita la negociación con clientes y proveedores y la agremiación con otras empresas del sector.

Las normas ISO han tenido tanta acogida a nivel mundial, que se han creado diferentes tipos de estas para abarcar los diferentes frentes que posee una organización en su administración. Este grupo de normas es conocida como la familia ISO, y abarcan diferentes aspectos relacionados con la calidad, como son:

ISO 9000. Sistemas de Gestión de Calidad. Incluye los fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.

ISO 10000. Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/Reportes Técnicos. Esta es una guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición y aseguramiento de la medición.

ISO 14000. Sistema de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental y auditorías.

ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental.

En general, se puede afirmar que la más utilizada, puesto que concierne todo lo que tiene que véase con la producción y los procesos, es la norma ISO 9000. Las normas ISO 9000 han cobrado mayor relevancia internacional en la última década y en la actualidad es utilizada en más de 120 países. Estas normas requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos. Estos tipos de sistemas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema de calidad debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y/o servicios se fabriquen en forma consistente y a tiempo.

Las ISO 9000 no definen cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad de una organización, sino que ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; éste será diferente en función de las características particulares de la organización y sus procesos.

Las normas se revisan cada 5 años para garantizar la adecuación a las tendencias y dinámica del contexto mundial. En el año 2000 cobraron vigencia los cambios propuestos para las ISO 9000, los que se tradujeron en las actuales Normas ISO 9000 versión 2000. La importancia de implementar ISO en toda organización radica principalmente en dos pilares, el primero es lograr terminan con la búsqueda de un sistema de gestión de calidad, que garantice no solo la calidad de los productos o servicios que la empresa ofrece, sino también todos los demás aspectos que hacen parte de la calidad de una organización, como son los procesos administrativos y la postventa.

El segundo pilar que busca una empresa a la hora de implementar ISO es la consecución de su certificación. Estar certificado por ISO es sinónimo de ofrecer un producto o servicio con calidad, teniendo en cuenta que las normas ISO actualmente son aceptadas en más de 120 países.

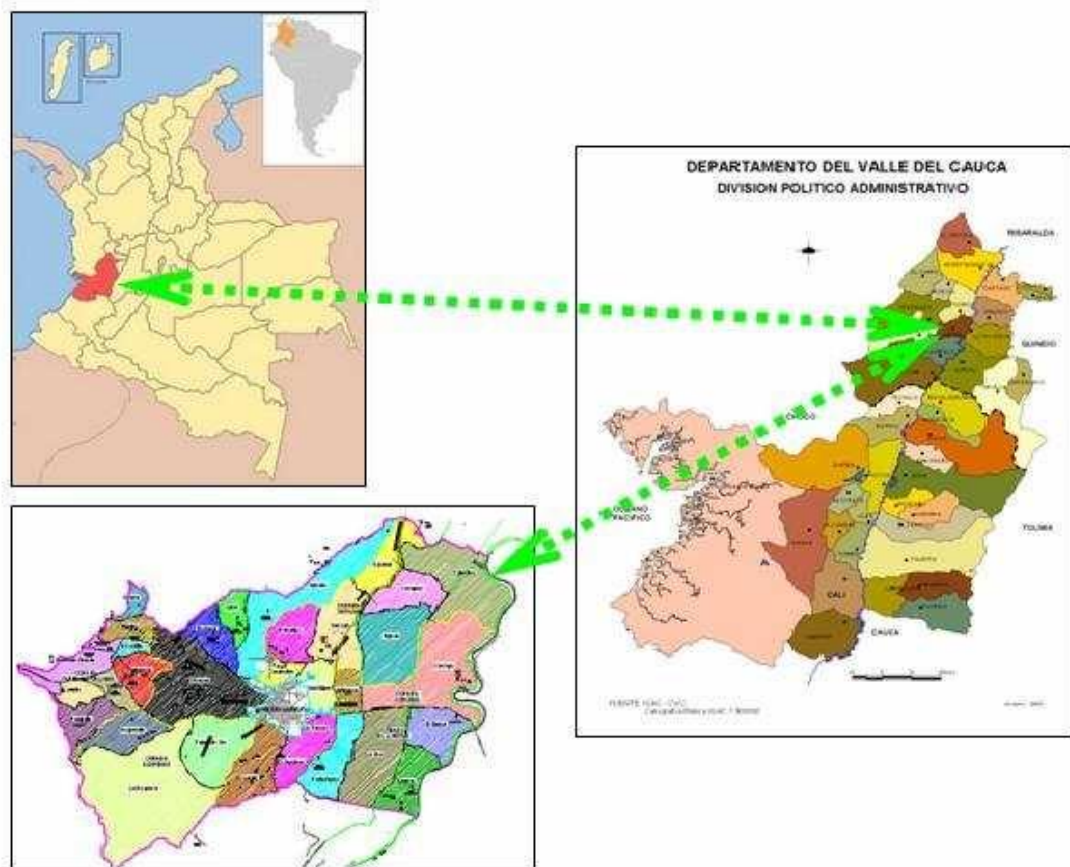
La certificación de calidad es la licencia que abre puertas a una empresa a múltiples negociaciones, puesto que es esta quien le está garantizando al mundo que la empresa que la posee cuenta con calidad, no solo en sus procesos de producción y fabricación, sino también en todos los procesos que tienen que véase con la administración general de la organización.

7.5 MARCO GEOGRÁFICO

El municipio de La Unión Valle, se puede apreciar dentro del mapa político de la república de Colombia y la división política del Valle del Cauca identificando el municipio de La Unión Valle.

Se encuentra ubicado geográficamente en el continente suramericano, País, Colombia, Departamento del Valle del Cauca. En cuanto a su latitud el Municipio de La Unión se ubica en el hemisferio Norte a 4°32'05'' (latitud norte) y a 76°06'04'' (longitud oeste), se encuentra a 396 Km. de la capital de la Republica, Santa fe de Bogotá, y a 163 Km. de la ciudad de Cali. La Cabecera del municipio esta a una altitud de 975 m.s.n.m. y su temperatura promedio es de 24 grados centígrados a la sombra, en la noche puede descender a 18 grados centígrados y en verano puede fluctuar entre 30 y 36 grados centígrados.

Figura 11: Mapa marco geográfico.



Fuente: <http://launionvalle.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mmxx-1-&x=1785378>

7.6 INFORMACIÓN GENERAL

A continuación se presenta la identificación general del municipio de La Unión Valle haciendo referencia a los datos más significativos del municipio.

Tabla 1: Información general del municipio de La Unión Valle

DATO	DETALLE
Altitud:	975 m.s.n.m.
Temperatura:	23 Grados Centígrados.
Extensión:	125 Km2.
Población:	30.875 Hab. Aprox.
Distancia:	163.1 Km de Cali.
Año de Fundación:	1604.
Fundador:	Juan Jacinto Palomino Vecinos de Toro.
Municipio Desde:	1890.
Características Geográficas:	Tiene una Región Plana en el Valle del Río Cauca y otra Montañosa ubicada al occidente.
Rio Principal:	Cauca.
Principales Corregimientos:	Córcega, El Lindero, La Aguada, La Despensa.
Actividad Económica Principal:	Agricultura, Ganadería, Artesanías, Minería, Comercio e Industria Avícola.
Productos Principales:	Uva, Maracuyá, Frutales, Caña de Azúcar, Jugos y Vinos.
Atractivos Turísticos:	La Colonia de la Ermita.
Especialidad Culinaria:	El Pandeyuca.
Infraestructura Básica:	Dispone de todos los servicios públicos, 5 colegios, 28 escuelas bancos, hospital, seguro social, estadio y balnearios.
Otras Características:	Es el 4° Municipio más pequeño en extensión.

Fuente: <http://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=11#Generalidades>

7.6.1 La Bandera del Municipio de La Unión Valle

Figura 12: Bandera del municipio de La Unión Valle



Está conformada por dos elementos fundamentales a saber: Una franja superior, de color amarillo, indicando la esperanza del suelo y los productos de la región. Y una franja inferior de color verde claro, significando la esperanza de un pueblo y exuberante fertilidad de sus tierras.

Observación: ambas franjas de la bandera son rectangulares y de igual área.

7.6.2 El Escudo del Municipio de La Unión Valle

Figura 13: Escudo del municipio de La Unión Valle



Aparecen siete motivos entre gráficos y textuales adornados con los colores amarillo, verde, rosado ya azul, cuyos significados son: Las frutas (uva, maracuyá y café), tranzados por una cinta de color azul con el nombre del municipio, indicando el desarrollo frutícola de la región y La vocación cafetera del pasado, todo esto en la parte superior. El color verde indica en todas las partes del escudo, la esperanza, la fertilidad de tierras y la vocación agrícola de su gente, mientras que el color amarillo significa la riqueza que produce el agro en esta región, todo esto en el cuadrante superior izquierdo.

En el cuadrante superior derecho con fondo de color rosado aparecen los instrumentos musicales trompeta, bombo y platillos con atril y partitura, indicando la alegría y vivacidad de su gente, con arraigada vocación musical. En el sector circular inferior izquierdo se observa, mirando hacia el norte en fondo de colores verdes, azul y blanco, el monumento nacional, de arquitectura colonial, “Santuario de la Virgen de Las Lajas”, ubicado en una hermosa colina, rodeado de palmeras, cielo y montaña. En el sector inferior derecho con fondo en colores azul y verde aparecen en caballo y la vaca indicando que en los comienzos de la formación de la aldea constituía un gran hato ganadero en tiempos de Don Pedro de Lemos por allá en el año de 1.625, el azul de la parte superior dice de la nitidez el cielo que cobija al municipio y el verde de la parte inferior el color del pasto ganadero. Finalmente en la parte inferior y rodeando la bandera se observan dos fechas históricas que hacen referencia a los siguientes hechos: Trazado de la plaza de la primera aldea en 1.796 y la creación oficial como municipio por parte del estado soberano del Cauca en el año de 1.890.⁶

La empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES se encuentra ubicada en el municipio de La Unión Valle, en la dirección calle 14 # 14-39 frente al parque principal; tiene una posición estrategia debido a que existe gran participación e influencia del público.

⁶ Disponible en internet: <http://launion-valle.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mmxx-1-&m=f#simbolos>

8. DISEÑO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta el “planteamiento del problema” donde se encontró dentro de la empresa variados tipos de problemas se pondrán en práctica diferentes métodos para obtener información de cada uno de los problemas. Entre los métodos que se utilizarán se encuentran las entrevistas con los empleados de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, análisis estadístico de la información brindada por la empresa (cantidad de ventas, fraudes, devoluciones entre otros) y observación de los procesos, entre otros.

8.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación pretende determinar la estructura y el comportamiento de la empresa por lo tanto se realizará una investigación descriptiva y se hace necesaria una recolección de datos a través de la observación para obtener las respuestas que necesitamos para establecer la caracterización de los hechos que allí están sucediendo.

8.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a la clase de información que se maneja en la empresa (reportes de ventas, reporte de líneas suspendidas), se decidió que el tipo de investigación a realizar es una investigación de campo, en donde se realizará la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

8.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Como población de esta investigación intervienen los empleados que hacen parte dentro de los procesos a analizar en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

8.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como se mencionó anteriormente se realizarán entrevistas y una observación a cada uno de los empleados que intervienen en los procesos que se estudiarán, con esto se determinarán posibles errores dentro de los procesos o duplicidad en algunas tareas etc.

Con respecto a información como los diferentes reportes que se manejan dentro de la empresa, esta será entregada cuando lo requiramos según conversaciones con el gerente de la empresa.

8.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información recolectada con las entrevistas y la observación realizada serán analizadas teniendo en cuenta lo que se busca mejorar y con respecto a la información de los reportes se realizarán análisis en Excel para determinar los factores más relevantes que afectan a cada uno de los procesos.

Tabla 2: Diseño del método de investigación

DISEÑO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	
OBJETIVOS	MÉTODO
Realizar un diagnóstico sobre los procesos y procedimientos de la empresa	Para el Diagnóstico sobre los procesos y procedimientos de la empresa es necesario recopilar y analizar toda la información y los datos, que se obtendrán a través de una observación directa que se le hará a cada uno de los empleados; luego con la ayuda de los diagramas de flujo se dará una representación grafica de todos los procesos para su respectivo análisis.
Determinar que características se deben considerar para la estandarización de los procesos y procedimientos	En la estandarización de los procesos y procedimientos se realizará un manual de procedimientos que es un documento donde se expone, cómo debe realizarse una actividad determinada, estableciendo las responsabilidades de quién ha de realizarla, la sistemática a seguir, los registros que deben cumplirse y cualquier otra consideración que deba figurar por escrito.
Proponer la forma de socialización del sistema de gestión de calidad	Para la socialización se hace necesario la capacitación y el acompañamiento de una persona quien se denominara el responsable de calidad el cual debe asegurarse de que se implementen y mantengan los procesos y procedimientos establecidos.
Plantear, qué elementos de control se deben aplicar para disminuir los errores en el diligenciamiento de contratos y fraudes	- Los elementos de control que disminuirán los errores en la empresa será presentar un convenio con alguna de las empresas de centrales de riesgo para hacer una verificación de datos más efectiva tanto de asesores, clientes y así evitar posibles fraudes. - Generar una planilla que recopilara el número de errores cometido por los asesores en el diligenciamiento de contratos y a través de reuniones periódicas de todo el personal identificar las posibles fallas y buscar el mejoramiento continuo.
Establecer los indicadores para el seguimiento y evaluación.	Para el seguimiento se recopilara y analizara la información a medida que va avanzado el proyecto para identificar si lo que se está haciendo es lo que se había planificado y en la evaluación se comparara si el objetivo general se ha conseguido y como se consiguió. Todo esto se presentara a través de un informe que presente graficas y estadísticas.
Fuentes de información.	Las fuentes de información de las cuales serán recompilados todos los datos, son fuentes de información primarias, ya que, esta recolección de datos se hará a través de entrevistas, datos (originales de la empresa) y observación directa a cada una de las personas en la realización de las funciones que hacen parte de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

9. DIAGNÓSTICO

Se realizó un cuadro donde se especifica el estado en el que se encontraba la empresa antes de realizar la documentación. El diagnóstico nos muestra el avance que ha tenido la empresa desde el momento en que se inicia con el desarrollo de este proyecto:

INFORME DIAGNOSTICO EMPRESA: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S	
FUNCIONARIO: KELY JOHANA GÓMEZ TAMAYO ADRIÁN FELIPE GORDILLO GÓMEZ	
ING. HANS ROJAS ÁLVAREZ	
ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S (AGENTE MOVISTAR)	1. Definido informalmente, no está documentado.
	2. Se tiene documentado pero no se aplica.
	3. En proceso de análisis de información y preparación de documentos.
	4. En proceso de revisión.
	5. En proceso de aprobación.
	6. En proceso de difusión e implementación.
	7. En proceso de auditoría interna.
	8. En proceso de acción correctiva / preventiva.
	9. Cierre de no conformidades.
	10. Listo para pre-auditoría.

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Avance act.	Etapas
4. Sistema de Gestión de la Calidad	Requisitos generales	Identificación de procesos	1											0,16%
		Secuencia e interacción de procesos												
		Métodos de control												
	Requisitos de documentación	Estructura de la documentación												
		Manual de calidad												
		Control de los documentos												
		Control de los registros												

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Avance act.	Etapas
5. Responsabilidad Gerencial	Compromiso de la dirección	Comunicación de requerimiento del cliente y legales	1											0,16%
		Política de calidad												
		Disponibilidad de recursos	1											0,16%
	Enfoque al cliente	Determinación de requisitos del cliente	1											0,16%
		Cumplimiento de los Requerimiento del cliente	1											0,16%
		Evaluación de la satisfacción del cliente												
	Política de calidad	Adecuación de la política de calidad												
		Comunicación y entendimiento												
		Revisión continua												
	Planeación	Objetivos de calidad												
		Planeación estratégica												
		Planificación de la calidad												
	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Responsabilidad y autoridad	1											0,16%
		Representante de la dirección	1											0,16%
		Comunicación interna												
	Revisión por la dirección	Información para la revisión												
		Resultados de la revisión												

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Avance act.	Etapas
Gestión de recursos	Provisión de recursos	Determinación de recursos	1											0,16%
		Asignación de recursos	1											0,16%
	Recursos humanos	Competencia del personal												
		Formación												
		Eficacia de la formación												
		Conciencia del personal												
		Infraestructura	1											0,16%
		Ambiente de trabajo	1											0,16%
7. Realización de producto	Planificación del producto	Planificación del proceso	1											0,16%
		Desarrollo de los procesos	1											0,16%
		Requisitos del producto	1											0,16%
	Procesos relacionados con el cliente	Identificación												
		Revisión	1											0,16%
		Comunicación con el cliente	1											0,16%
	Diseño y desarrollo	No aplica												
	Compras	Clasificación de productos	1											0,16%
		Proceso de compras	1											0,16%
		Definición de requisitos de los productos	1											0,16%
		Evaluación de proveedores												
		Selección de proveedores												
		Verificación del producto comprado	1											0,16%
	Producción y prestación del servicio	Contr. de la aprob. y/o de la prestación del servicio												
		Identificación del producto y/o servicio.	1											0,16%

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Avance act.	Etapa
		Trazabilidad del producto y/o servicio.												
		Preservación del producto y/o servicio.												
	Control de los Dispositivos, Seguimiento y Medición	Definición mediciones críticas												
		Inventario de equipo	1											0,16%
		Plan de adquis. de los dispositivos de seguimiento y medición.												
		Calibración de equipos												
		Seguimiento y medición												
	8. Medición, Análisis y Mejora	Seguimiento y Medición	Evaluación de la satisfacción del cliente											
Auditoría interna														
Establecimiento de indicadores de gestión														
Seguimiento y medición de los procesos														
Seguimiento y medición del producto														
Control de producto no conforme			1										0,16%	
Análisis de datos														
Mejora		Planificación de mejora												
		Acción correctiva	1										0,16%	
		Acción preventiva												
													total	3,89%

El cuadro anterior se ha ido diligenciando a medida que avanza el Sistema de Gestión de la Calidad de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, dándole una calificación (avance), esta calificación es el resultado de multiplicar los 64 puntos de la norma que se evalúan por 10 que es la calificación de las preguntas, arrojando como resultado 640; luego se suma la calificación de cada fila y se divide entre 640.

Con el diligenciamiento y la asignación de una calificación en el cuadro diagnóstico se tiene certeza de la evolución real de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

10. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La numeración del cuatro al ocho que se va presentar a continuación es la establecida por la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001 versión 2008 del Sistema de Gestión de Calidad que debe cumplir la empresa para su documentación.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

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

La organización debe:

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

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

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

NOTA 1. Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2. La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) La competencia del personal.

NOTA 3. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. empezó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC – ISO 9001 VERSIÓN 2008, para lo cual se documentó el mapa de procesos donde se identificaron todos los procesos necesarios para la comercialización de equipos y servicios en el área de las telecomunicaciones.

Anexo 1. Mapa de procesos

	Código: SG-OD-001	Página: 1 de 1
	“MAPA DE PROCESOS”	Versión: 001
MAPA DE PROCESOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ-APROBÓ	DIVULGACIÓN

MAPA DE PROCESO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 2. Caracterización legalización

	Código: LG-OD-001	Página: 1 de 4
	“CARACTERIZACIÓN LEGALIZACIÓN”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

De igual forma, para cada proceso se estableció su caracterización en la cual podemos encontrar las entradas y salidas de cada proceso, los recursos que se necesitan para su aplicación y como se le realiza el seguimiento y medición a estos.

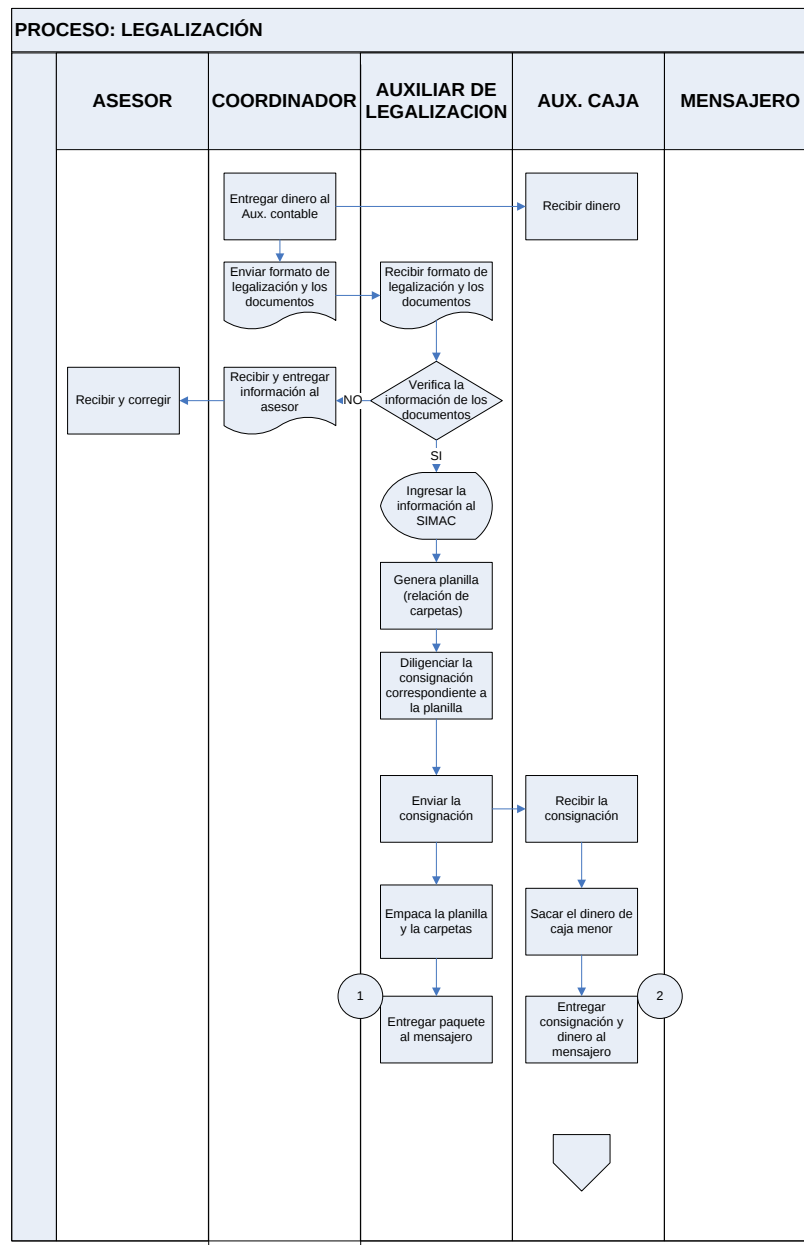
PROCESO DE LEGALIZACIÓN

PROVEEDOR
• Coordinador. • Auxiliar Contable.

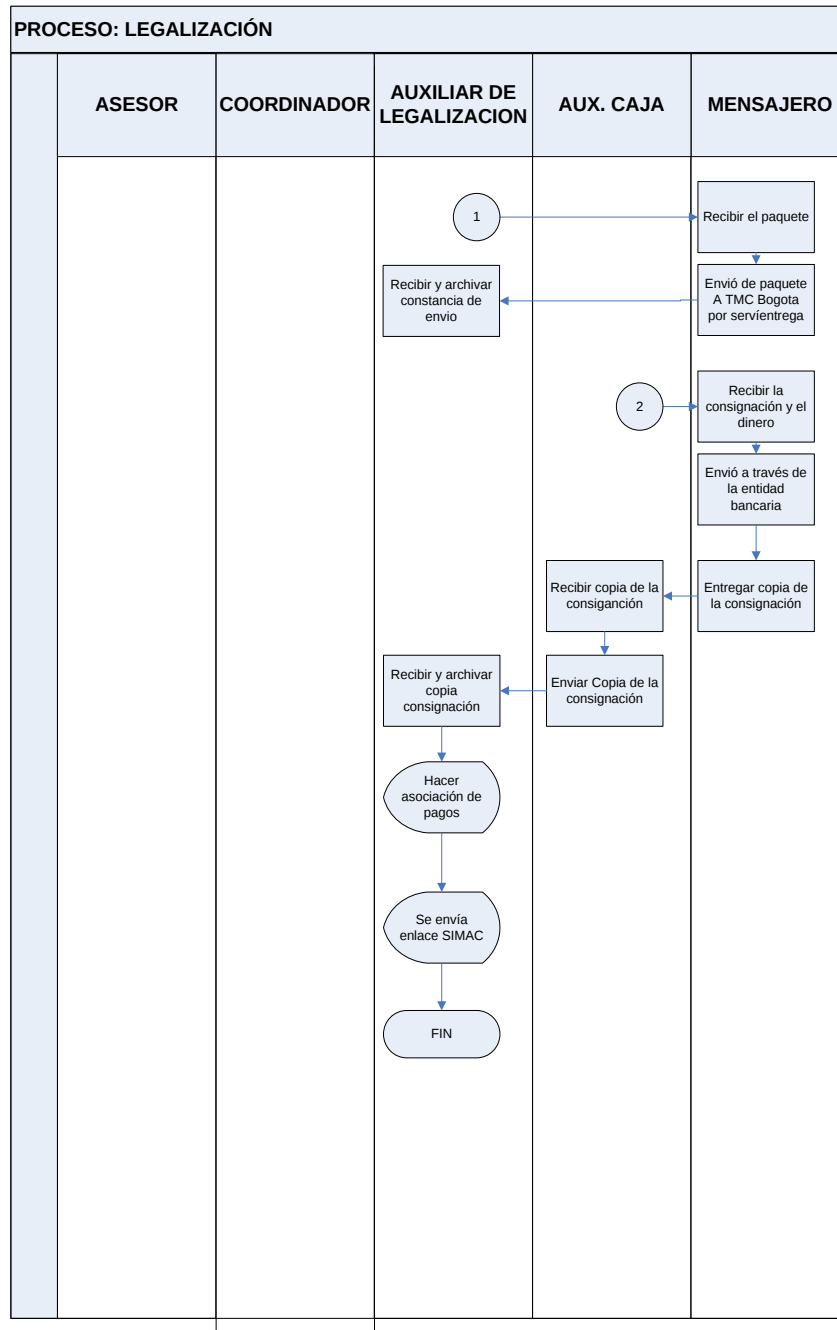
ENTRADA
• Documento de legalización. • Consignación.

	Código: LG-OD-001	Página: 2 de 4
	“CARACTERIZACIÓN LEGALIZACIÓN”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: LG-OD-001	Página: 3 de 4
	“CARACTERIZACIÓN LEGALIZACIÓN”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12



	Código: LG-OD-001	Página: 4 de 4
	“CARACTERIZACIÓN LEGALIZACIÓN”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
• Asignación de pagos. • Carpeta relación de clientes. • Consignación.

CLIENTE
• Movistar.

DOCUMENTOS SOPORTE
• Procedimiento de legalización. • Manual.

REGISTROS
• Planilla asociación de pagos.

RECURSOS
• Recurso humano. • Papelería. • Dinero. • Software SIMAC.

SEGUIMIENTO
• Para el seguimiento se propone implementar el siguiente indicador que se hará mensual: Comisiones penalizadas o no pagas por el no cumplimiento de legalización de las ventas en el tiempo estipulado por Movistar. $\frac{NPL}{TVM} \times 100\% = PPL\%$ Donde: NPL: Número de penalizaciones por legalización TVM: Total ventas mes PPL: Penalizaciones por legalización Obteniendo el resultado de este indicador se podrán implementar estrategias para disminuirlo mes a mes este porcentaje y obtener los mejores resultados para la empresa. Meta: máximo 10% de penalizaciones.

Anexo 3. Caracterización proceso de venta

	Código: VC-OD-001	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

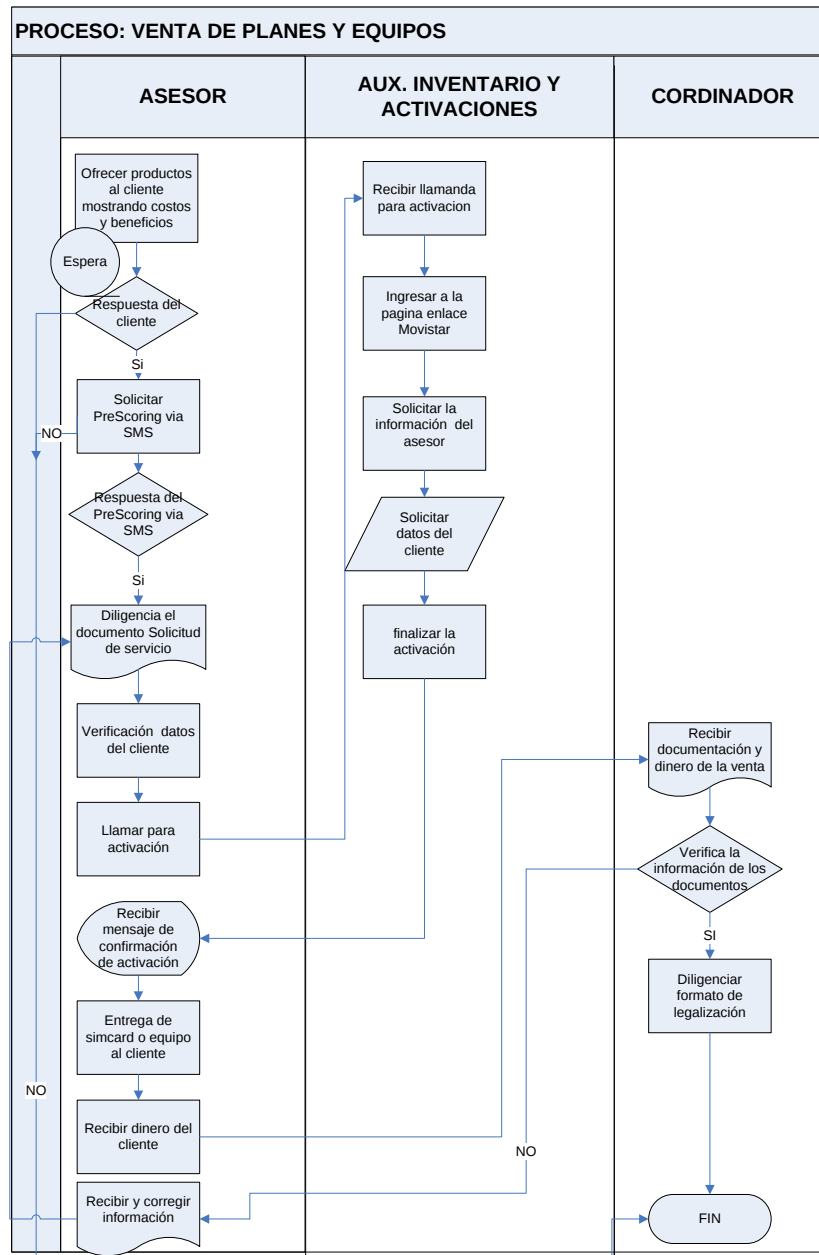
PROCESO DE VENTA

PROVEEDOR
• Cliente. • Área comercial ROJAS TELECOMUNICACIONES .

ENTRADA
• Necesidades del cliente. • Planes. • Equipos. • Publicidad. • Información de los productos.

	Código: VC-OD-001	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: VC-OD-001	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
- Entrega de documento y dinero al coordinador. - Entrega de equipo o simcard al cliente.

CLIENTE
- Coordinador. - Auxiliar de legalización. - Cliente externo.

DOCUMENTOS SOPORTE
- Procedimiento de ventas. - Portafolio de productos.

REGISTROS
- Solicitud de servicio persona natural. - Solicitud de servicio persona jurídica.

RECURSOS
- Recurso humano. - Transporte. - Dinero. - Papelería. - Prescoring.

SEGUIMIENTO

Para el seguimiento se propone implementar el siguiente indicador que se hará mensual: $\frac{TVM}{TVE} \times 100\%$ Donde: TVM: Total ventas mes TVE: Total ventas establecidas Meta: 100% como mínimo
--

Anexo 4. Caracterización solicitud y recepción de inventario

	Código: IN-OD-001	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE INVENTARIO”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

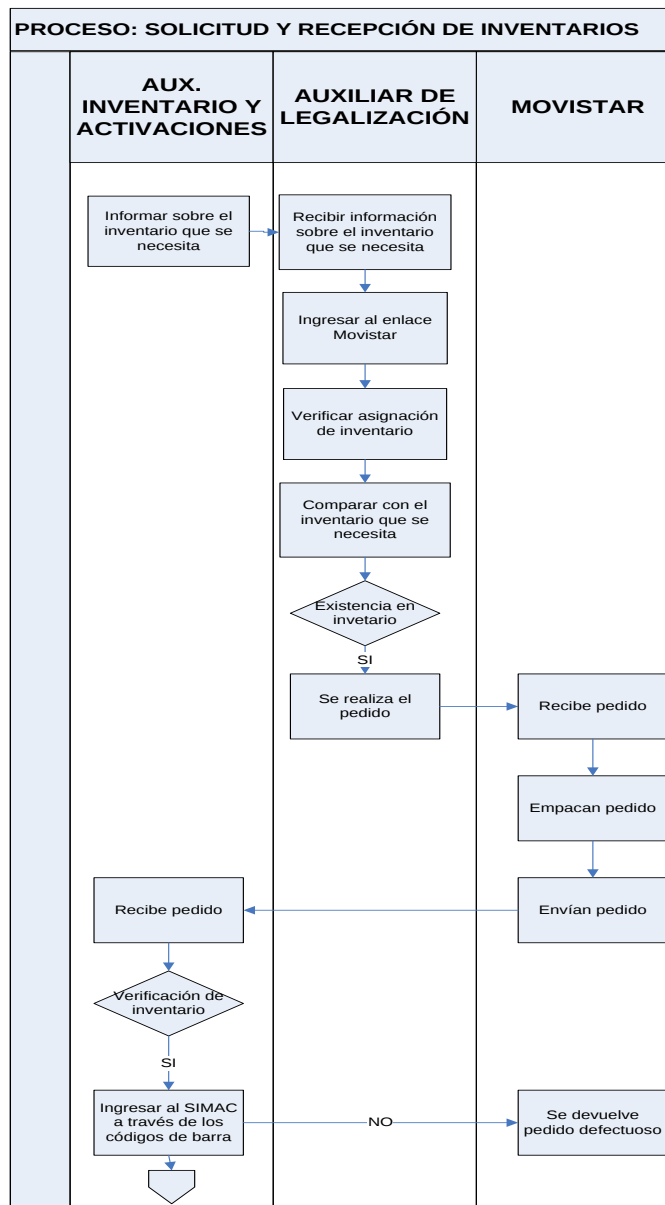
PROCESO DE SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE INVENTARIO

PROVEEDOR
• Cliente. • Puntos Movistar.

ENTRADA
• Necesidades del cliente. • Necesidades de los puntos Movistar.

	Código: IN-OD-001	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE INVENTARIO”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: IN-OD-001	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE INVENTARIO”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
• Reporte de inventario a solicitar. • Equipos y simcard a bodega.

CLIENTE
• Auxiliar de inventario y activación.

DOCUMENTOS SOPORTES
• Guía de entrega de pedido.

REGISTROS
• Planilla de relación del inventario que se necesita.

RECURSOS
• Recurso humano. • Papelería. • Computador. • Software SIMAC

SEGUIMIENTO
• Para el seguimiento se propone implementar el siguiente indicador que se hará mensual: $\frac{CPS}{CPA} \times 100$ Donde: CPS: Cantidad de productos solicitados CPA: Cantidad de productos aprobados Meta: mínimo 98 %

Anexo 5. Caracterización proceso de distribución de equipos

	Código: DI-OD-001	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

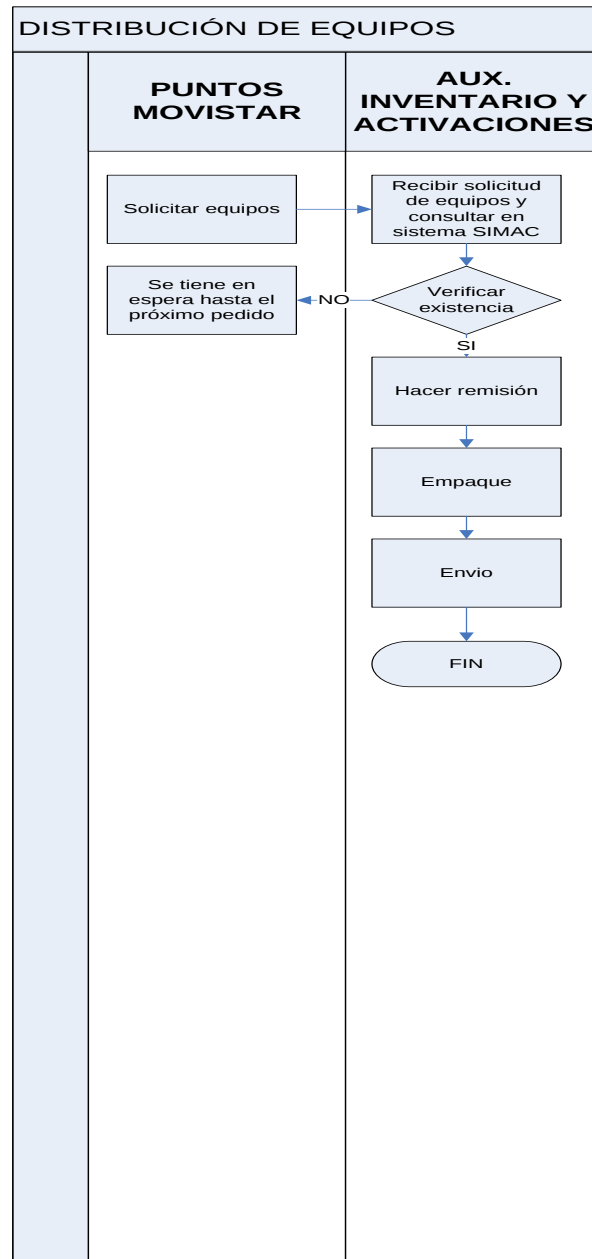
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS

PROVEEDOR
• Puntos Movistar. • Coordinadores.

ENTRADAS
• Necesidades de los puntos de venta. • Equipos que se requieren vender. • Necesidades de coordinadores en productos.

	Código: DI-OD-001	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: DI-OD-001	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
• Envío de pedido a puntos. • Entrega de equipos y simcard a coordinadores.

CLIENTE
• Puntos Movistar. • Coordinadores.

DOCUMENTOS SOPORTE
• Relación de inventario existente.

REGISTROS
• Relación de pedido por parte de los puntos. • Planilla de remisión de pedido.

RECURSOS
• Recurso humano. • Papelería. • Transporte. • Dinero. • Cajas de cartón.

SEGUIMIENTO
• Para el seguimiento se propone implementar el siguiente indicador que se hará mensual: $\frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n} = Ptd$ Donde: n= cantidad de distribuciones por mes t= tiempo de distribución Ptd= promedio de tiempo de distribución Meta: dos horas

Anexo 6. Caracterización proceso de venta red fija

	Código: VF-OD-001	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA RED FIJA”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

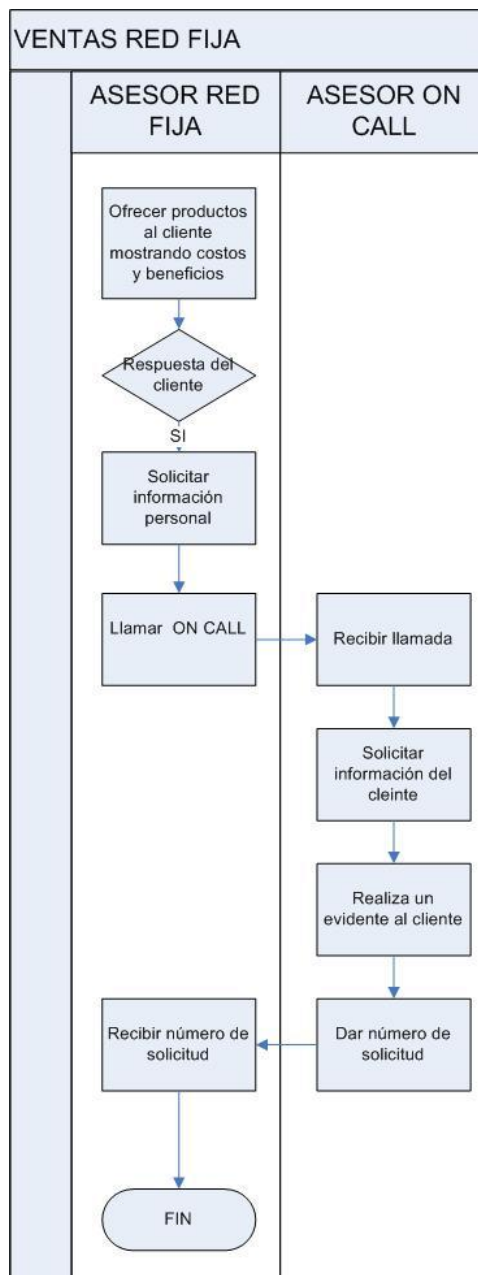
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PROCESO DE VENTA DE RED FIJA

PROVEEDOR
• Cliente. • Área comercial ROJAS TELECOMUNICACIONES .

ENTRADAS
• Necesidades del cliente. • Planes. • Publicidad. • Información del producto.

	Código: VF-OD-001	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA RED FIJA”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12



	Código: VF-OD-001	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA RED FIJA”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
• Dar información del cliente al ON CALL. • Entregar número de solicitud al cliente.

CLIENTE
• Asesor ON CALL. • Consumidor final.

DOCUMENTOS SOPORTE
• Procedimiento de ventas. • Portafolio de productos.

REGISTRO
• Solicitud de servicio persona natural. • Solicitud de servicio persona jurídica.

RECURSOS
• Recurso humano. • Transporte. • Dinero. • Papelería. • On call.

SEGUIMIENTO
• Para el seguimiento se propone implementar el siguiente indicador que se hará mensual: $\frac{SRC}{TS} \times 100\%$ Donde: SRC= Solicitudes rechazadas por el cliente al momento de instalación TS = total solicitudes Como minimo 20%

Anexo 7. Caracterización proceso de selección de personal

	Código: SP-OD-001	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

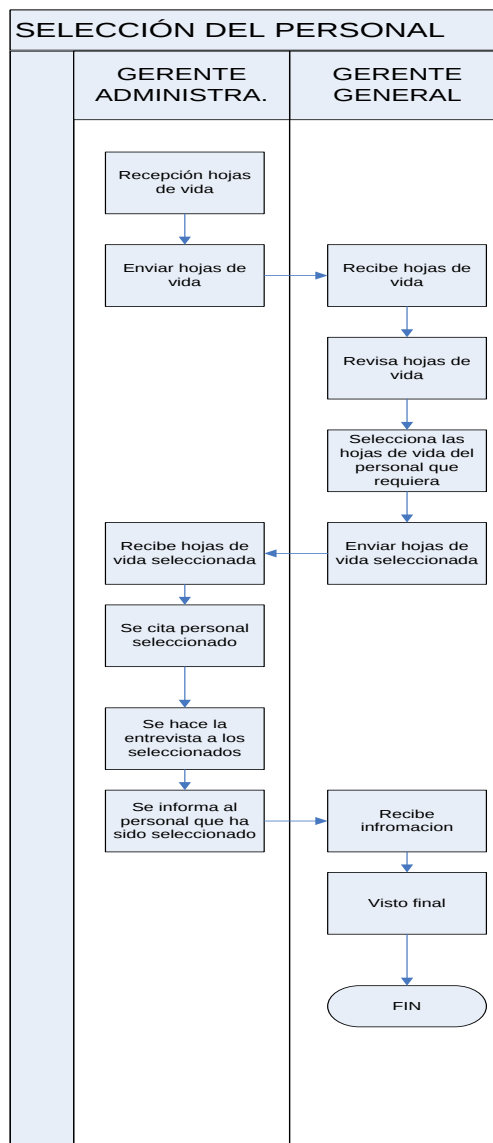
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

PROVEEDOR
Gerente administrativa.

ENTRADAS
- Hojas de vida recolectadas. - Información de personal seleccionado.

	Código: SP-OD-001	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: SP-OD-001	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
Personal seleccionado.

CLIENTE
Todos los procesos de la empresa.

DOCUMENTOS SOPORTE
Hojas de vida del personal.

REGISTRO
- Relación de personal seleccionado. - Contrato.

RECURSOS
- Recurso humano. - Papelería. - Instalación física.

SEGUIMIENTO
Para el seguimiento se propone implementar el siguiente indicador que se hará mensual: $\frac{PD}{PS} \times 100\%$ Donde: PD= número de personas desertoras del cargo PS= número de personas seleccionadas. Meta: 30% de personas desertoras

Anexo 8. Caracterización gestión gerencial

	Código: GG-OD-06	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

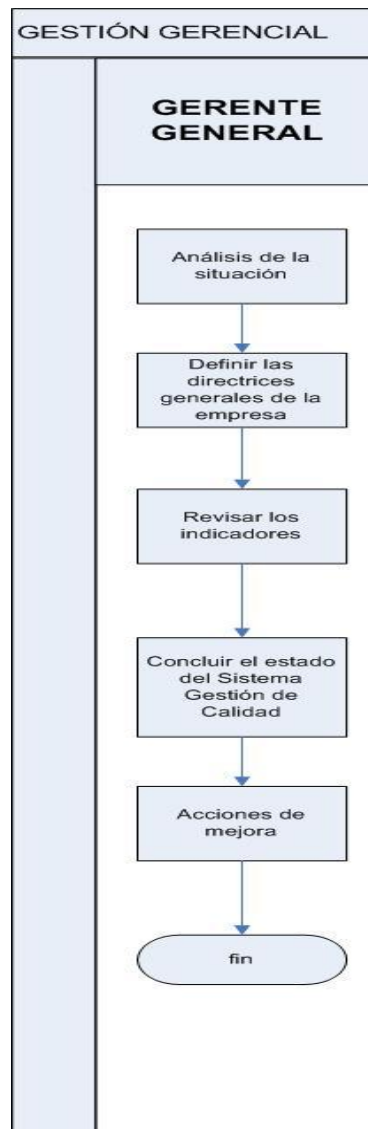
PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL

PROVEEDOR
• La Gerencia • Cliente

ENTRADA
• Necesidades de la organización • Necesidades del cliente

	Código: GG-OD-06	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: GG-OD-06	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
• Todos los documentos de las directrices de la alta gerencia

CLIENTE
• Todos los procesos

DOCUMENTOS SOPORTE
• Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

REGISTROS
• Todos los formatos de control del Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS
• Humano • Papelería • Computador

SEGUIMIENTO
• Cumplimiento de todos los indicadores al 100%

Anexo 9. Caracterización gestión de la calidad

	Código: SG-OD-002	Página: 1 de 3
	“CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

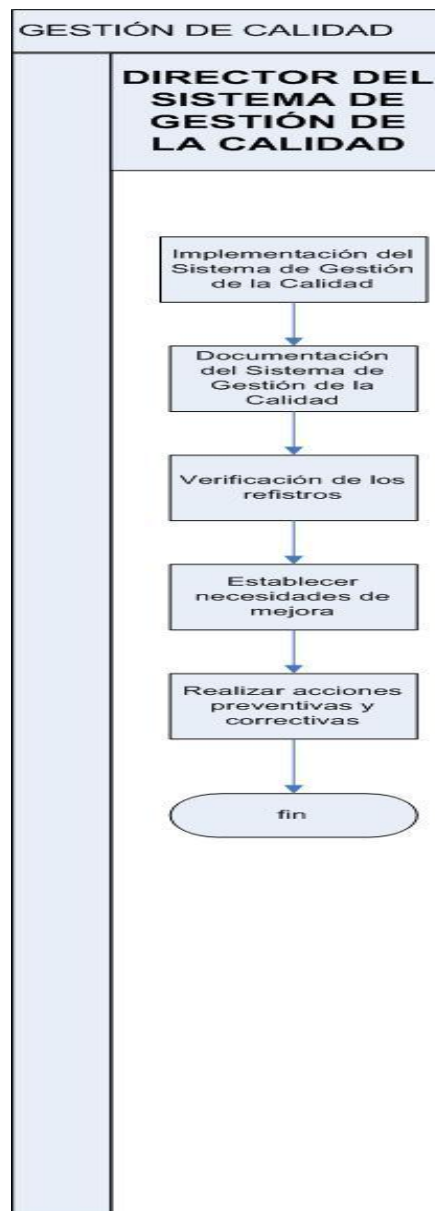
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PROCESO DIRECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROVEEDOR
Todos los responsables del proceso
ENTRADA
Toda la información de los procesos

	Código: SG-OD-002	Página: 2 de 3
	“CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

ACTIVIDADES



	Código: SG-OD-002	Página: 3 de 3
	“CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD”	Versión: 001
CARACTERIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 06-03-12

SALIDAS
- Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad - Las acciones de mejora

CLIENTE
Todos los procesos

DOCUMENTOS SOPORTE
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

REGISTROS
Formatos de control y seguimiento para cada proceso

RECURSOS
- Humano - Papelería

SEGUIMIENTO
Acciones de mejora cerradas / total acciones de mejora * 100 = % en el cumplimiento de las acciones de mejora

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

4.2.2 Manual de la calidad

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

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

Anexo 10. Manual de calidad

	Código: SG-MC-001	Página: 1 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. GENERALIDADES

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

EXCLUSIONES

- NUMERAL 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.
- NUMERAL 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- NUMERAL 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE.
- NUMERAL 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S
MISIÓN GG-OD-001

VISIÓN GG-OD-002

POLÍTICA DE CALIDAD GG-OD-003

OBJETIVOS DE LA CALIDAD GG-OD-004

- NUMERAL 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

	Código: SG-MC-001	Página: 2 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

• NUMERAL 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

5.4 PLANIFICACIÓN

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

• NUMERAL 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

• NUMERAL 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.4 COMPRAS

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.5 Preservación del producto

• NUMERAL 8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

5. Anexos

	Código: SG-MC-001	Página: 3 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

1. OBJETIVO

Este manual tiene como objetivo, documentar y comunicar como es el sistema de Gestión de la Calidad propuesto para ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S según los requisitos de la norma NTC-ISO 9001 VERSIÓN 2008.

2. ALCANCE

Este manual de calidad es aplicable a todos los procesos relacionados con la prestación del servicio.

3. RESPONSABLES

Los responsables de las decisiones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa son la alta dirección.

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Comercialización de planes y equipos.

EXCLUSIONES

NUMERAL 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S excluye el procedimiento de diseño y desarrollo de la norma NTC-ISO 9001 versión 2008, ya que la empresa no desarrolla ningún proceso de diseño del productos y servicios, sino que ella esta dedicada a la comercialización de productos existentes.

NUMERAL 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, no tiene ningún proceso de validación del servicio ya que se hace el control desde que se inicia hasta que termina y la revisión se implementa al final del servicio con la encuesta de satisfacción.

	Código: SG-MC-001	Página: 4 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

NUMERAL 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, excluye este numeral debido a que en ningún momento dentro sus actividades tiene bajo su cuidado algún producto de propiedad del cliente.

NUMERAL 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. excluye este numeral debido a que no manejan ningún equipo de seguimiento y medición ya que su único proceso es la comercialización de equipos y de planes Movistar.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, es una empresa solida y estable en el mercado con una situación financiera sana, que además posee un excelente equipo humano, competente y con vocación de servicio; el talento del personal representa el activo más importante para la empresa.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, cuenta con un excelente equipo que trabajan con pasión para obtener la satisfacción de los clientes, promover el desarrollo de la región y el bienestar individual y colectivo de cada uno de los miembros de la empresa.

La organización interna de la empresa esta definida en el Organigrama GG-OD-008.

MISIÓN

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S es una empresa líder en el Norte del Valle, dedicada a la comercialización de equipos y servicios en el área de las telecomunicaciones, nuestro personal esta capacitado en prestar un servicio de forma eficiente, oportuna y confiable. Satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, estableciendo relaciones de largo plazo a través del mejoramiento continuo.

	Código: SG-MC-001	Página: 5 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

VISIÓN

Para el año 2017, ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S se consolidará como líder en la comercialización de equipos y servicios a nivel nacional en el área de las telecomunicaciones, convirtiéndose en agente principal, gracias a la calidad, la asesoría al cliente, innovación y actitud de liderazgo, logrando la excelencia de nuestras actividades satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y nuestro compromiso es el mejoramiento continuo.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política está basada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios con calidad de forma oportuna y garantizada, mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad, con un equipo de colaboradores competente, infraestructura adecuada e innovación tecnológica.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Obtener alta satisfacción en las necesidades de nuestros clientes garantizando la mejor calidad en el servicio.
2. Incrementar las competencias de nuestro personal.
3. Garantizar la infraestructura y herramientas adecuadas para una excelente prestación del servicio.
4. Obtener un mejoramiento continuo en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

4. GENERALIDADES

Como cumple ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S con la norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001 VERSIÓN 2008.

	Código: SG-MC-001	Página: 6 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

NUMERAL 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, empezó la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma NTC-ISO 9001 VERSIÓN 2008, para lo cual se documentó el mapa de procesos donde se identificaron todos los procesos necesarios para la comercialización de equipos y servicios en el área de las telecomunicaciones.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, estableció el procedimiento para el control de los documentos donde se establece todos los requisitos del numeral 4.2.3 de la Norma NTC –ISO 9001 VERSIÓN 2008.

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S no tenían un buen manejo de sus registros, por tal motivo al establecer el procedimiento se logró crear el control de los registros de cada proceso dándole una mayor organización y facilidad para la ubicación de los mismos.

NUMERAL 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, evidencia su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad al establecer el direccionamiento estratégico, el cual está compuesto por la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad.

De igual forma dentro del presupuesto está establecido los recursos para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema y se hacen revisiones Gerenciales semestrales.

	Código: SG-MC-001	Página: 7 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección está enfocada en la satisfacción del cliente, lo cual lo podemos evidenciar dentro de la Misión, Visión y la encuesta para medir su satisfacción.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de la calidad fue documentada y comunicada a todos los colaboradores de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, donde se puede evidenciar el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4 PLANIFICACIÓN

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, estableció los objetivos de la calidad teniendo como base la política de calidad y determinando los indicadores para hacerle seguimiento.

El Sistema de Gestión de la Calidad fue planificado dándole cumplimiento a los requisitos del numeral 4 de la NTC-ISO 9001 VERSIÓN 2008, de igual manera se dio cumplimiento con la planeación gerencial.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Cada uno de los cargos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, fueron definidos su responsabilidad y autoridad en los manuales de funciones.

	Código: SG-MC-001	Página: 8 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

5.5.2 Representante de la dirección

El gerente general de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, nombra como la representante de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad a la señora Nancy Jaramillo y comunica a sus colaboradores mediante un acta.

5.5.3 Comunicación interna

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, establece la comunicación mediante boletines informativos de calidad, los cuales serán enviados a cada uno de los correos de los colaboradores, también se utilizarán carteleras dentro de la empresa y reuniones mensuales para informarlos sobre algún cambio o modificación en el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, semestralmente o antes si se considera necesario realiza la revisión por la dirección para asegurarse de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad e identificar oportunidades de mejora. Todos los resultados quedan consignados en el acta de revisión por la dirección.

NUMERAL 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Dentro del presupuesto para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S ha dispuesto los recursos necesarios para mantener, mejorar continuamente y así obtener la satisfacción de los clientes prestando el mejor servicio a través de su gestión de calidad.

	Código: SG-MC-001	Página: 9 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

6.2 RECURSOS HUMANOS

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, estableció el procedimiento para selección, contratación e inducción del personal con base a su educación, formación, habilidades y experiencia, donde se establece todos los requisitos del numeral 6.2 de la norma NTC-ISO 9001 VERSIÓN 2008.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La empresa proporciona a todo el personal de las herramientas y equipos necesarios para la correcta prestación del servicio y se asegura de su correcta utilización y mantenimiento a través de los instructivos de uso.

Para dar cumplimiento a este numeral se crearon los procedimientos para mantenimiento de equipos y vehículos con su respectivo plan de mantenimiento.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La empresa proporciona a todo el personal capacitaciones, jornadas de salud y actividades para proveer su seguridad, protección y atención en el desempeño de su trabajo.

NUMERAL 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S todos los procesos van con las directrices de los objetivos de la calidad y a cada proceso se le elaboró el plan de calidad el cual tiene la caracterización donde se especifica cuales son los documentos y requisitos exigidos.

	Código: SG-MC-001	Página: 10 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Todos los requisitos de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S relacionados con la prestación del servicio, los especificados por el cliente, los legales, reglamentarios y cualquier otro requisito adicional determinado por la empresa se encuentran documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S implementa como control y revisión de los requisitos relacionados con el producto un formato mediante el cual el cliente con su firma acepta que le han ofrecido y ha comprendido la explicación que ha entregado el asesor correspondiente al producto y que los requisitos del mismo eran los que buscaba.

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S la comunicación es directa con el cliente, debido a que el asesor le da la información personalizada mostrando los beneficios y características del producto, como registro de la información suministrada, el cliente debe firmar el formato de revisión de los requisitos como aceptación del producto y servicio que recibió.

7.4 COMPRAS

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S adquiere sus productos en consignación a través de su único proveedor que es Movistar Principal, este producto que se adquiere es el de mayor impacto en el servicio, pero no se tiene ningún control, ya que, es el único proveedor y no se tiene contacto directo con el; lo que hace ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S es comercializar los productos y controlar que estos lleguen sellados y con los empaques en buen estado. De igual forma por la razón antes expuesta no se hace ni selección, evaluación y revaluación de los proveedores.

	Código: SG-MC-001	Página: 11 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio

Para este numeral ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, controla la prestación del servicio según lo establecido en el documento de plan de calidad.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, tiene identificado sus productos y servicios que son: venta de planes y equipos y venta de red fija; de cada uno de ellos se tiene sus respectivos registros lo que ayuda a identificar la trazabilidad, como identificar el servicio, el producto vendido, la fecha, la hora y todo lo relacionado con la venta.

7.5.5 Preservación del producto

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, cuenta con una bodega la cual cumple con las siguientes especificaciones: lugar seco, libre de humedad, libre de polvo, con condiciones óptimas para el almacenamiento de los equipos y simcard.

NUMERAL 8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, implementó los procesos de seguimiento de: medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad a través de: auditorías internas, acciones correctivas y preventivas.

	Código: SG-MC-001	Página: 12 de 12
	“MANUAL DE CALIDAD”	Versión: 001
MANUAL DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08/03/2012

ANEXOS

Mapa de procesos SG-OD-001

Caracterización

LG-OD-001

VC-OD-001

IN-OD-001

DI-OD-001

VF-OD-001

SP-OD-001

SG-OD-002

GG-OD-006

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

4.2.3 Control de los documentos

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

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

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. estableció el procedimiento para el control de los documentos donde se establece todos los requisitos del numeral 4.2.3. De la norma NTC-ISO 9001 versión 2008.

Anexo 11. Procedimiento para la elaboración y control de documentos

	Código: SG-PR-001	Página: 1 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	
Formato de control de asistencia	FO 001
Formato de solicitud para la elaboración y cambio de documentos	FO 002
Formato para entrega y recibido de documentos	FO 003
Formato entrega de carpetas actualizadas doc. Externos	FO 004

1. OBJETIVO

Presentar la estructura y control de los documentos, para que las actividades se realicen bajo las disposiciones que exige el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos y registros de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

3. RESPONSABLE

Cada uno de los colaboradores de la empresa puede elaborar y presentar un documento, el responsable del sistema de gestión de la calidad será quien revise y la aprobación la dará el Gerente Administrativo.

4. GENERALIDADES

Control de los documentos:

- ❖ El responsable del sistema de gestión de Calidad se encargará de distribuir y archivar la documentación original.
- ❖ Los documentos originales se conservarán en una carpeta la cual pasará a un archivo central y en medio magnético para consultarlos por los colaboradores.

	Código: SG-PR-001	Página: 2 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

- ❖ Después de aprobado un documento, será el responsable del sistema de gestión de calidad de divulgar la información actualizada o modificada y se diligenciará un formato de control de asistencia por los colaboradores FO- 001.
- ❖ Si se elabora un nuevo documento o se modifica, se hace a través de un formato de solicitud para la elaboración y cambio de documentos FO-002, esta solicitud se le presenta al responsable del sistema de gestión de la calidad y lo revisará y aprobará el Gerente Administrativo. Las firmas en los documentos escritos indicarán la aprobación y con los documentos de computador será con la fecha de modificación.
- ❖ Al inicio de toda documentación se diligenciará un formato de control de cambio con la versión, fecha, modificación, elaboro, reviso- aprobó y divulgación con el fin de presentar las versiones que existen del documento.
- ❖ Cuando se realice una modificación cambia el encabezado y la versión.
- ❖ Si existen copias de los documentos serán destruidos para prevenir su uso, como es una empresa con pocos empleados, se podrá mantener una lista de las personas que tienen los documentos y si existe un cambio, se asignará al responsable del sistema de gestión de la calidad para recoger el documento desactualizado y editar el nuevo. Para esto se llevará el control a través de Formato para entrega y recibido de documentos FO-003.
- ❖ Contenido de los documentos:

Control de cambios
Anexos
Objetivo
Alcance
Generalidades

	Código: SG-PR-001	Página: 3 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

A continuación se presenta la descripción del contenido del documento:

- ❖ Control de cambios: formato mediante el cual se registran las versiones existentes del documento este estará compuesto por: la versión, fecha, modificación, quien elaboro, quien reviso-quien aprobó y la fecha de divulgación.
- ❖ Anexos: formatos u otros documentos para utilizar en el procedimiento
- ❖ Objetivo: describe el propósito del documento y los resultados que se esperan
- ❖ Alcance: define donde aplica el proceso
- ❖ Generalidades: describe detalladamente la actividad objeto del documento.

ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

ENCABEZADO: a continuación se presenta el encabezado el cual esta compuesto del logo de la empresa, el nombre del documento, el código, la versión, la fecha, paginas y área.

	Código:	Página:
	Nombre del documento	Versión:
Manual de procedimiento	Área:	Fecha:

	Código: SG-PR-001	Página: 4 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

En la última página del documento aparecerá el nombre de quien lo elabora, revisa, y aprueba con su cargo y firma.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

CÓDIGO DE PROCESOS

Cada código tendrá una numeración de tres dígitos.

Venta de planes y equipos	VC
Legalización	LG
Solicitud de inventario- Recepción de inventario	IN
Distribución de inventario	DI
Venta red fija	VF
Selección de personal	SP
Sistema gestión de la calidad	SG
Gestión Gerencial	GG

	Código: SG-PR-001	Página: 5 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

CÓDIGO DE LOS DOCUMENTOS

Manual de calidad	MC
Procedimiento	PR
Formatos	FO
Otros documentos	OD

DOCUMENTOS EXTERNOS

El coordinador será el encargado de recibir los documentos externos enviados por Movistar Principal, los cuales se relacionan a continuación:

Solicitud de Persona Jurídica
Solicitud de Persona Natural
Lo que nuestros clientes deben de saber
Contrato para la prestación de servicio anexo 1
Condiciones comerciales, técnicas y económicas para reposición y renovación de equipos anexo 3
Transacciones, operaciones comerciales y de servicio
Guía de comisiones

	Código: SG-PR-001	Página: 6 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

PROCEDIMIENTO

- El coordinador será quien reciba los documentos externos y quien informe al gerente administrativo.
- El coordinador se encargará de preparar las carpetas comerciales y distribuirlas a los asesores y puntos, explicándole cada uno de los documentos relacionados.
- Se deberá diligenciar un formato de entrega de carpetas actualizadas FO-004 como comprobante de recibido.
- El coordinador se encargará de entregar a la directora del sistema de gestión de la calidad este formato donde ella revisa, aprueba y luego archiva.

RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA

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

	Código: SG-PR-001	Página: 7 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-02-12

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 12. Control de asistencia

	Código: SG-FO-001	Página: 1 de 1
	“CONTROL DE ASISTENCIA”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha:01-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

CONTROL ASISTENCIA

NOMBRE DEL DOCUMENTO	
CÓDIGO	
VERSIÓN	
ELABORÓ	

NOMBRE	CARGO	CÓDIGO	FIRMA

Observaciones:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 13. Formato para elaboración y cambio de documentos

	Código: SG-FO-002	Página: 1 de 1
	“FORMATO PARA ELABORACIÓN Y CAMBIO DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha:01-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

SOLICITUD PARA ELABORACIÓN Y CAMBIO DE DOCUMENTOS

ÁREA	NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	USUARIO

Observaciones:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo. 14. Formato para entrega y recibido de documentos

	Código: SG-FO-003	Página: 1 de 1
	“FORMATO PARA ENTREGA Y RECIBIDO DE DOCUMENTOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha:01-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

NOMBRE USUARIO	CÓDIGO USUARIO	NOMBRE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DOCUMENTO	FIRMA RECIBIDO	FIRMA ENTREGADO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 15. Formato para entrega carpetas documentos externos

	Código: SG-FO-004	Página: 1 de 1
	“FORMATO PARA ENTREGA CARPETAS DOCUMENTOS EXTERNOS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha:01-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

FECHA:							
PUNTO	NOMBRE ASESOR	CÓDIGO ASESOR	RECIBÍÓ CARPETA ACTUALIZADA		FECHA RECIBIDO	FIRMA RECIBIDO	FIRMA QUIEN ENTREGA
			SI	NO			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En ROJAS TELECOMUNICACIÓN S.A.S no tenían un buen manejo de sus registros, por tal motivo al establecer el procedimiento se logro crear el control de los registros de cada proceso dándole una mayor organización y facilidad para la ubicación de los mismos.

Anexo 16. Procedimiento para la elaboración y control de los registros

	Código: SG-PR-002	Página: 1 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISÓ-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	
Formato rótulos AZ	FO005
Formato carátulas AZ	FO006
Formato señalización archivo	FO007
Formato para envío a archivo	FO008
Formato backup	FO009
Formato Salida archivo	FO010

OBJETIVO: establecer el procedimiento para mejorar en el control y cuidado de los registros a través de la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización.

ALCANCE: este procedimiento aplica a todos los registros de los procesos que se realicen en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

RESPONSABLES: Auxiliar de legalización- Auxiliar contable

GENERALIDADES:

CONTROL DE LOS REGISTROS

Es muy importante tener claro la diferencia entre un almacén de papel y un archivo de documentos

	Código: SG-PR-002	Página: 2 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

ALMACÉN DE PAPEL	ARCHIVO DE DOCUMENTOS
1. Papeles apilados, diarios, boletines, fotocopias.	Documentos importantes que hay que conservar clasificados y ordenados
2. Pocas persona saben lo que hay	Inventario de los documentos con la descripción correspondiente
3. Los documentos llegan como pueden	Traslado organizado
4. Cada persona conserva o elimina lo que le parece oportuno	Criterios únicos de conservación y eliminación
5. Es difícil encontrar y consultar un documento	Consulta y préstamo de documentación de forma ágil
6. Todo el mundo puede acceder	Acceso a personal autorizado
7. No hay normas de archivo y clasificación	Manual de gestión de documentación y archivo y cuadro de clasificación

¿Porque dentro de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. debe existir un archivo organizado?

- El importante incremento del volumen documental de la oficina hace necesario la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que se genera en la misma.

PERIODO DE RETENCIÓN DE REGISTROS

Los tiempos establecidos o periodos de retención para la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S se especificarán en años y meses donde le corresponderá un lugar de almacenamiento para todos los documentos.

- **Registros activos:** la información debe permanecer en las AZ de los colaboradores de la oficina o en el archivo.
- **Finalizados los Registros activos:** se debe realizar la transferencia documental de permanecer en la AZ de los colaboradores a un archivo central.

	Código: SG-PR-002	Página: 3 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

ARCHIVO EN LAS AZ

En las AZ deben archivar toda la información necesaria para el proceso de gestión de cada lugar de trabajo.

Es importante tener en cuenta que el uso del AZ deber ser únicamente para los registros que permanecen en el puesto de trabajo de cada funcionario o en el lugar de la oficina designado, una vez se deseen enviar los documentos al archivo central de la oficina estos deben reorganizarse en bolsas plásticas.

La información o registros a conservar en las bolsas plásticas, deben ser organizados o introducidos con cuidado, de manera que no se rasguen en el proceso o se hagan dobleces que los deteriore en un futuro.

Finalmente, las bolsas plásticas con la información en su interior deben estar bien ajustadas y selladas, con el fin de que los registro no se revuelvan, se dañen o pierdan por eso es importante sellarla con cinta adhesiva.

PROCEDIMIENTO

1. Alistamiento de la papelería y utensilios a utilizar:

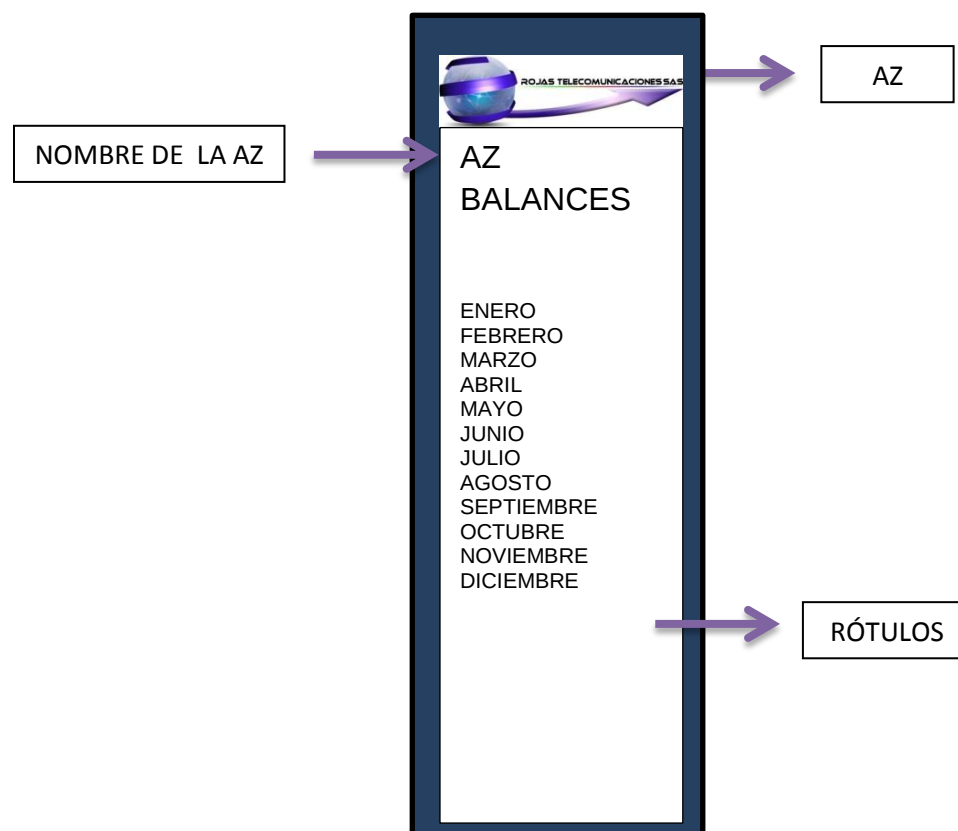
PAPELERÍA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Folder legajador AZ	6	Pueden ser reutilizados que estén en buen estado.
Cartulina blanca	14	Se deben cortar para las caratulas de las AZ
Hojas de bock blancas sin líneas	1 resma	Que se utilizaran como separadores de los documentos.
Cinta adhesiva	1	N/A
Bolsas para archivo de movimientos	20	N/A
Tijeras	1	N/A
Marcador color negro	1	N/A
Archivador	1	N/A
Fundas protectoras	20	N/A

	Código: SG-PR-002	Página: 4 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

Teniendo listos los implementos y papelería a utilizar comenzamos con:

1. Impresión de la rótulos y caratulas de las AZ:

Se deben imprimir cada una de las caratulas y rótulos correspondientes al área de trabajo un ejemplo:



Una vez impresos los rótulos en la cartulina, se debe proceder a pegarlos con pegamento en los lomos de las AZ, posteriormente se deben fijar con cinta adhesiva ancha transparente para protegerlos del uso y evitar deterioro.

	Código: SG-PR-002	Página: 5 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

2. Cubrimiento de caratulas para AZ

Una vez impresas las caratulas se deben plastificar utilizando la funda protectora, cerrándola con cinta adhesiva ancha al dorso. Ejemplo de las caratulas que tienen como función separar la información archivada en las AZ



Luego de plastificadas y ajustadas a tamaño carta las caratulas, se debe proceder a perforar en forma centrada, para lograr la uniformidad en tamaño y una correcta presentación.

	Código: SG-PR-002	Página: 6 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

3. Organización de caratulas en AZ

Colocar en cada AZ las caratulas (separadores) correspondientes de acuerdo al tema y al archivo asignado.

4. Señalización del archivo

Para organizar el archivo central de la oficina, se debe proceder a señalar los estantes de acuerdo a los rótulos de las AZ.

ARCHIVO DE REGISTROS

Una vez realizada la adecuación de AZ, caratulas, rotunos y estante, se debe iniciar con el proceso de archivo de los registros de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

5. Depuración de las AZ

Para la depuración de AZ será la segunda semana de cada mes, se debe realizar a retirar de las AZ, los informes, facturas y registros de mes anterior, teniendo en cuenta la fecha del proceso de cada uno de los registros.

Las caratulas se conservaran en las AZ, para utilizarlo los próximos meses.

6. Traslado de los informes de las AZ al archivo central de la oficina.

Se deben archivar los registros con la siguiente forma:

NOMBRE:	
FECHA INGRESO:	
DURACIÓN EN ARCHIVO:	
FECHA DE DEPURACIÓN:	
RESPONSABLE:	

	Código: SG-PR-002	Página: 7 de 7
	“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

- Cada paquete de informes debe ser guardado en bolsas plásticas y finalmente se debe cerrar la bolsa con cinta adhesiva ancha transparente.
- En el caso de que algunos de los colaboradores necesite algún registro este lo debe solicitar por medio de un formato salida de archivo FO-010.

Para los informes o registros que se hacen en medios electrónicos es decir a través de los diferentes aplicativos que se utilizan en ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, es recomendable realizar Una **copia de Seguridad o backup**; en tecnología de la informaciones una copia que tiene como propósito generar copias adicionales que puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos, deterioro o incidente con los equipos de trabajo.

PROCEDIMIENTO:

- Cada colaborador será el encargado de hacer la respectiva copia de seguridad de los registros que utilizan a través de un CD, el cual será custodiado en el archivo Central de la oficina.
- Para esto deberán firmar un formato que certifique la elaboración de la copia de seguridad FO-009.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 17. Cuadro retención

	Código: SG-FO-020	Página: 1 de 1
	“CUADRO RETENCIÓN”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

CUADRO DE RETENCIÓN		
REGISTRO	PROCESO	TIEMPO EN ARCHIVO
Planilla relación de carpetas	Legalización	1 año
Solicitud de servicio persona natural	Ventas	1 año
Solicitud de servicio persona jurídica	Ventas	1 año
Planilla relación de inventario que se necesita	Inventario	1 año
Relación de pedido por parte de los puntos	Inventario	1 año
Planilla remisión de pedido	Inventario	1 año
Planilla relación de personal seleccionado	Selección del personal	5 años
Contrato	Selección del personal	5 años
Documentos financieros: • Extractos bancarios • Balances • Estado de resultados • Facturas.	Documentos financieros	5 años

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 18. Formato rotulo AZ

	Código: SG-FO-005	Página: 1 de 1
	“FORMATO ROTULO AZ”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

NOMBRE AZ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 19. Caratula AZ

	Código: SG-FO-006	Página: 1 de 1
	“CARATULA AZ”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN



AZ NOMBRE

OFICINA LA UNIÓN



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 20. Formato señalización archivo

	Código: SG-FO-007	Página: 1 de 1
	“FORMATO SEÑALIZACIÓN ARCHIVO”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

NOMBRE AZ
ÁREA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 21. Formato para envío archivo

	Código: SG-FO-008	Página: 1 de 1
	“FORMATO PARA ENVÍO ARCHIVO”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

NOMBRE	
FECHA INGRESO	
DEPURACIÓN EN ARCHIVO	
FECHA DEPURADO	
RESPONSABLE	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 22. Formato backup

	Código: SG-FO-009	Página: 1 de 1
	“FORMATO BACKUP”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

[illegible]

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 23. Formato salida archivo

	Código: SG-FO-010	Página: 1 de 1
	“FORMATO SALIDA ARCHIVO”	Versión: 001
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Área: ARCHIVO	Fecha: 03-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

La ciudad y fecha	
Entregar a	
Para destinatario	
Los siguientes documentos	
Motivo retiro	
Observaciones	
Fecha entrega	
Fecha devolución	

FIRMA AUTORIZADA:

RECIBIR CONFORME:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

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

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

La alta dirección de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. evidencia su compromiso con el sistema de gestión de la calidad al establecer el direccionamiento estratégico el cual esta compuesto por la misión, visión, política y objetivos de la calidad. De igual forma dentro del presupuesto esta establecido los recursos para el mantenimiento y mejoramiento del sistema y se hacen revisiones gerenciales semestrales.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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

La alta dirección esta enfocada en la satisfacción del cliente lo cual lo podemos evidenciar dentro de la misión, visión y la encuesta para medir su satisfacción.

Anexo 24. Misión

	Código: GG-OD-001	Página: 1 de 1
	“MISIÓN”	Versión: 001
MISIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 02-25-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

MISIÓN

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S es una empresa líder en el Norte del Valle, dedicada a la comercialización de equipos y servicios en el área de las telecomunicaciones, nuestro personal esta capacitado en prestar un servicio de forma eficiente, oportuna y confiable. Satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, estableciendo relaciones de largo plazo a través del mejoramiento continuo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 25. Visión

	Código: GG-OD-002	Página: 1 de 1
	“VISIÓN”	Versión: 001
VISIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 25-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

VISIÓN

Para el año 2017, ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S se consolidará como líder en la comercialización de equipos y servicios a nivel nacional en el área de las telecomunicaciones, convirtiéndose en agente principal, gracias a la calidad, la asesoría al cliente, innovación y actitud de liderazgo, logrando la excelencia de nuestras actividades satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y nuestro compromiso es el mejoramiento continuo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

La política de calidad fue documentada y comunicada a todos los colaboradores de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. donde se puede evidenciar el compromiso con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

Anexo 26. Política de calidad

	Código: GG-OD-003	Página: 1 de 1
	“POLÍTICA DE CALIDAD”	Versión: 001
POLÍTICA DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 25-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política está basada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios con calidad de forma oportuna y garantizada, mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad, con un equipo de colaboradores competente, infraestructura adecuada e innovación tecnológica.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, estableció los objetivos de calidad teniendo como base la política de calidad y determinando los indicadores para hacerle seguimiento.

Anexo 27. Objetivos de calidad

	Código: GG-OD-004	Página: 1 de 1
	“OBJETIVOS DE CALIDAD”	Versión: 001
OBJETIVOS DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 25-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Obtener alta satisfacción en las necesidades de nuestros clientes garantizando la mejor calidad en el servicio.
2. Incrementar las competencias de nuestro personal.
3. Garantizar la infraestructura y herramientas adecuadas para una excelente prestación del servicio.
4. Obtener un mejoramiento continuo en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 28. Cuadro indicadores

	Código: GG-OD-005		Página: 1 de 1
	“CUADRO INDICADORES”		Versión: 001
	Área: ADMINISTRATIVA		Fecha: 25-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

OBJETIVO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	LOGRO	CUMPLIMIENTO	EFICACIA
Obtener alta satisfacción en las necesidades de nuestros clientes garantizando la mejor calidad en el servicio	95%	% clientes satisfechos	(# clientes satisfechos/total encuestados* 100)	Semestral	Gerente Admón.	Encuesta satisfacción del cliente			
Incrementar las competencias de nuestro personal	95%	% personal con conocimiento del cargo	(Personal conocimiento/total evaluado*100)	Anual	Gerente Admón. Y Gerente General	Evaluación de desempeño y conocimiento del cargo			
	95%	% de capacitaciones realizadas	(capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)* 100	Anual	Gerente Admón. Y Gerente General	Plan de capacitaciones			
Garantizar la infraestructura y herramientas adecuadas para una excelente prestación del servicio.	95%	% de cumplimiento plan de mantenimiento o de equipos	(# mantenimiento ejecutados/total programados*100)	Trimestral	Gerente admón.	Plan de mantenimiento equipos.			
	95%	% de cumplimiento Plan de mantenimiento o de vehículos	(# mantenimientos ejecutados/total programados*100)	Trimestral	Gerente admón.	Hoja de vida vehículos			
Obtener un mejoramiento continuo en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	95%	% eficacia del SGC	Suma de indicadores/cantidad de indicadores	Trimestral	Directora del SGC	Promedio de eficacia de los indicadores			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 29. Fuente de información

	Código: GG-OD-007	Página: 1 de 1
	“FUENTE DE INFORMACIÓN”	Versión: 001
OBJETIVOS DE CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 25-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Las fuentes de información utilizadas para obtener los indicadores de los objetivos de la calidad son las siguientes:

Fuentes de información:

Encuesta satisfacción del cliente
Evaluación de desempeño y conocimiento del cargo.
Plan de capacitaciones.
Plan de mantenimiento de equipos.
Hoja de vida de los vehículos.
Con toda estas fuentes de información obtendremos el promedio de eficacia de los indicadores

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

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

El sistema de gestión de la calidad fue planificado dándole cumplimiento a los requisitos del numeral 4 de la NTC-ISO 9001 VERSIÓN 2008 y de igual manera se dio cumplimiento con la planeación gerencial.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

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

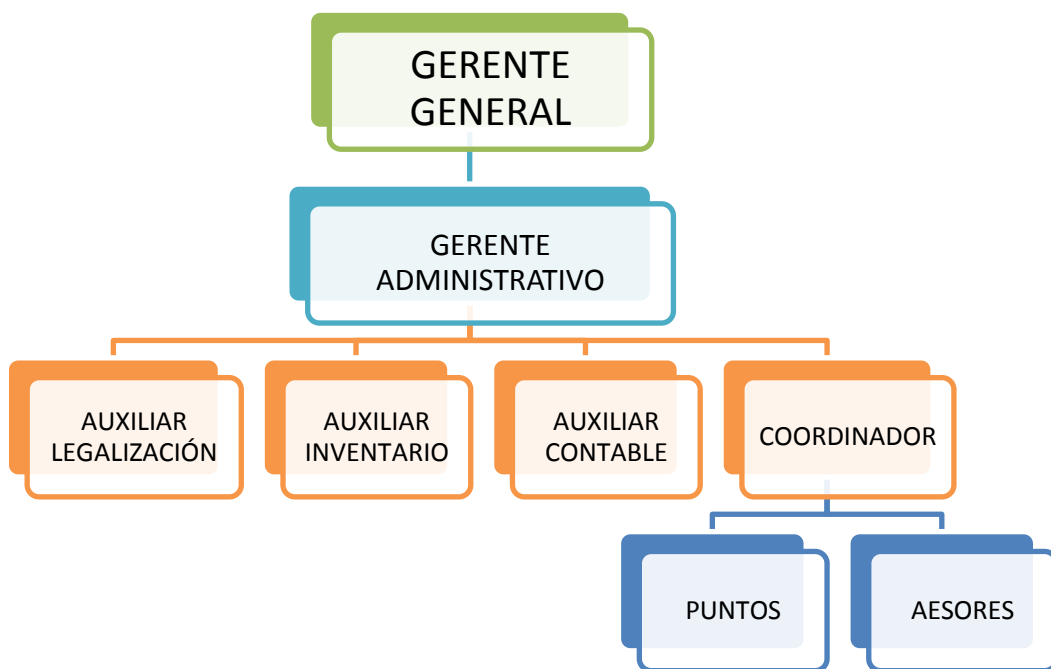
Cada uno de los cargos involucrados en el sistema de gestión de la calidad de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, fueron definidos su responsabilidad y autoridad en los siguientes documentos.

Anexo 30. Organigrama

	Código: GG-OD-008	Página: 1 de 1
	“ORGANIGRAMA”	Versión: 001
ORGANIGRAMA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ORGANIGRAMA



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 31. Manual de funciones gerente general

	Código: GG-OD-009	Página: 1 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE GENERAL
SUPERIOR	NO APLICA
PERSONAS A CARGO	7
DEPENDENCIA	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar las actividades administrativas de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo del agente, además de contratar al personal adecuado y velar por el bienestar de lo empleados.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo - Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. - Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias. - Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo - Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros - Impulsar y fortalecer las estrategias de ventas, a través del acompañamientos y capacitación de los asesores - Asesorar a cada uno de sus colaboradores en las estrategias financieras a seguir y el manejo que debe darse. - Velar por el cumplimiento de las metas propuestas para el mejoramiento continuo de la empresa. - Participar y ejecutar las actividades necesarias para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la empresa y responder por las actividades que le fueron asignadas en los procedimientos, guías o instructivos establecidos.	
PERFIL	
- Educación: Estudios superiores: Universitarios y/o Técnicos - Habilidades: Debe contar manejo numéricas, de lenguaje y empatía	

	Código: GG-OD-009	Página: 2 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
GERENTE GENERAL	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

• Estudios complementarios: contables, administrativos, informáticos y ventas • Experiencia: Mínimo dos años de en cargos similares • Cargo: Ser líder, con buenas relaciones interpersonales, iniciativa, manejo de grupo, un gran sentido de responsabilidad y habilidades de negociación. • Formación: inducción acerca del funcionamiento de la empresa en el área operativa, administrativa y comercial.
RESPONSABILIDADES
• Manejo de información confidencial • Dirigir y controlar los procesos estén funcionando adecuadamente, asistente de legalizaciones, asistente de activaciones e inventario, coordinador de puntos, coordinador van, asistente contable, asesores individuales, gerente administrativo. • Toma de decisiones en todos los recursos de la empresa • Responsabilidad con los bancos y otras entidades financieras.
RIESGOS FÍSICOS
• Accidentes de trabajo caídas, inseguridad, atracos lo que puede producir lesiones o fracturas en todo el cuerpo y problemas psicológicos • Cansancio mental, estrés y enfermedad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 32. Manual de funciones gerente administrativo

	Código: GG-OD-010	Página: 1 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE ADMINISTRATIVO
SUPERIOR	GERENTE GENERAL
PERSONAS A CARGO	6
DEPENDENCIA	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Planear, ejecutar y dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa, se encarga del control administrativo y disciplinario del personal y coordinar todas las actividades de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar la parte operativa • Elaborar y dar la información necesaria de costos generados en la empresas • Revisar y liquidar comisiones por ventas • Analizar los casos de fraude y hacer reclamaciones por mesa de servicio cuando sea necesario. • Impulsar y fortalecer las estrategias de ventas y el cumplimiento de las mismas • Analizar condiciones establecidas por telefónica Movistar y las necesidades y deseos del cliente. • Representar a la empresa en las diferentes reuniones y eventos en los que participen • Aprobar los documentos de sistemas de gestión de calidad • Participar y ejecutar las actividades necesarias para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la empresa y responder por las actividades que le fueron asignadas en los procedimientos, guías o instructivos establecidos • Planear, organizar y controlar las actividades del ambiente de trabajo.	
PERFIL	
• Educación: estudios superiores: Universitarios, técnicos o tecnológicos • Habilidades: conocimientos legales directamente relacionados con los procesos de contratación, administración y desarrollo del Personal, diseñar y controlar el cumplimiento del plan operativo de ingresos y egresos de la empresa.	

	Código: GG-OD-010	Página: 2 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
GERENTE ADMINISTRATIVO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

- Estudios complementarios: contables, administrativos, informáticos y ventas - Experiencia Mínimo un año de en cargos similares - Cargo: Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet - intranet, entre otros, requeridos para la elaboración y presentación de informes y documentos internos y/o externos propios de su gestión. - Formación: inducción acerca del funcionamiento de la empresa en el área operativa y administrativa.
RESPONSABILIDADES
- Manejo de información confidencial - Satisfacer las necesidades inmediatas de sus clientes internos y externos, ya que con esto contribuye a la consecución de los objetivos comunes de toda la organización. - Utilizar la información, las normas, los procedimientos y las políticas de la empresa con precisión y eficacia - Velar por que los empleados tengan las herramientas necesarias para el cumplimiento de su labor.
RIESGOS FÍSICOS
Accidentes de trabajo caídas, enfermedad, cansancio mental, problemas visuales y auditivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 33. Manual de funciones auxiliar de activaciones e inventario

	Código: IN-OD-002	Página: 1 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
AUXILIAR DE ACTIVACIONES E INVENTARIO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR DE ACTIVACIONES E INVENTARIO
SUPERIOR	GERENTE ADMINISTRATIVO
PERSONAS A CARGO	NINGUNA
DEPENDENCIA	OPERATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Tener cada punto con el inventario necesario para su actividad comercial, realizar las activaciones solicitadas por los asesores y controlar el stock del inventarios	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
• Elaborar los informes técnicos finales de los inventarios solicitados • Actualizar el inventario existente • Mantener en orden los equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía • Recepción de los equipos y SIM CAR los pasos son los siguientes: ingresar al aplicativo SIMAC++, inventario, nota de entrada, documento proveedor y el modelo del equipo que llega, se ingresan todos los datos del inventario a través de código de barras. • Distribución de los equipos los pasos son los siguientes: ingresar al SIMAC++, inventario, distribución de equipos, escoger la entidad a la cual se va a enviar. • Revisión del stock de tiempo: la auxiliar de legalizaciones le facilita el archivo de Excel, se filtra y se compara con el SIMAC++, se revisa que entidad tiene cada equipo y cuantos días tiene de permanencia. • Activaciones: ingresa por enlace movistar, asesor movistar, se ingresan los datos correspondientes del asesor, se confirma el cupo del cliente y se procede hacer la activación, aquí mismo en el enlace, transacción, ventas con estudio de crédito, se llenan los datos del cliente, cedula, apellido, dirección, escogencia del plan, si es equipo vendido o traído, se ingresan los seriales de la SIM CARD y del equipo, la fecha de nacimiento y el teléfono fijo del cliente, se verifican los datos del cliente y se da aceptar.	

	Código: IN-OD-002	Página: 2 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
AUXILIAR DE ACTIVACIONES E INVENTARIO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

PERFIL
• Educación: bachiller, más curso en el área de inventario de por lo menos seis (6) meses de duración • Habilidades: conocimiento en computación, técnicas de inventario, precisión en cálculos numéricos y excelente comunicación verbal y escrita. • Estudios complementarios: curso en sistemas e informática • Experiencia: 6 meses en cargos similares • Cargo: capacidad de seguir instrucciones. • Formación: Entrenamiento en el sistema SIMAC y Enlace Movistar
RESPONSABILIDADES
• Actualización de inventario • Control de inventarios • Distribución de equipos y simcard
RIESGOS FÍSICOS
• El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente en la distribución de equipos y robo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 34. Manual de funciones auxiliar de legalización

	Código: LG-OD-002	Página: 1 de 3
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
AUXILIAR DE LEGALIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 24-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR DE LEGALIZACIÓN
SUPERIOR	GERENTE ADMINISTRATIVO
PERSONAS A CARGO	NO APLICA
DEPENDENCIA	OPERATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Gestionar y mantener el sistema de gestión de la calidad, garantizando la mejora continua de los procesos de la empresa y el aumento en la satisfacción del cliente, evitar las devoluciones, descuentos en comisiones, control de las ventas y el envío de las carpetas de ventas.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
• Legalización al recibir los documentos (carpeta de los clientes) de las ventas de los asesores: debe revisar que la huella este bien tomada, revisar que las firmas estén unificadas, los campos deben estar bien diligenciados, se comparan los datos del contrato con los datos de la fotocopia de la cedula y la información que aparece en el archivo de radicadas, bajarlas del aplicativo SIMAC++, fotocopiar las carpetas pero solo la primera hoja para verificación de datos y por último enviarlas a la calle 21 # 69b-80 sede Montevideo, Bogotá Cundinamarca, • Pagos de planes se debe revisar en el aplicativo de enlace movistar cuales son los pagos de los planes que se deben de hacer, luego se diligencia la consignación de la entidad financiera y se pasa las consignaciones al auxiliar contable, Revisar en el aplicativo de enlace movistar, ruta: ventas, inventario, pedido de terminales, pagos agente que ya aparezcan los pago realizados y Bajar archivo que se llama reportes ventas y pagos, se organiza y se archiva. • Solicitudes en la mesa de ayuda movistar: será la encargada de radicar cualquier solicitud de daños en algunos de los aplicativos o reportes que se dañen o se encuentren en mal estado. • Fraudes: será la encargada de solicitar los detalles de las transacciones con índice de fraude, mantener el control de las reclamaciones por suspensión debido a investigación y objeción de fraude.	

	Código: LG-OD-002	Página: 2 de 3
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
AUXILIAR DE LEGALIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 24-02-12

• Solicitudes de inventario: debe ingresar en el aplicativo enlace movistar por la ruta solicitud especiales, crear solicitud cantidad sugerida, solicitud de distribución, solicitudes por recepciones (confirmar que si llegaron los equipos completos). • *Si hay algún faltante se realiza reclamación por enlace movistar mandando el serial del equipo, reclamación solicitudes incompletas, solicitudes realizadas, stop de tiempo de permanencia, se envía al auxiliar de inventario.
• Crear modificar y actualizar la información de los asesores
• Generar los informes: Informe de recargas, Informe de ventas, Reportes de los automóviles
• Administrar el archivador: Mantener actualizado y en orden el archivador, documentos, formatos y demás.
• Participar en la planificación del Sistema de gestión de la Calidad
• Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
• Coordinar lo relacionado con control de documentos y control de registro
• Apoyar y asesoras a las personas en la redacción y elaboración de los documentos
• Coordinar todas las actividades de implementación del sistema de gestión de la calidad
• Representar a la empresa ante todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad
• Gestionar la difusión del plan de calidad
• Planear y coordinar las auditorias
PERFIL
• Educación: bachiller, más curso administrativo
• Habilidades: conocimiento en Computación, para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet - intranet, entre otros, requeridos para la elaboración y presentación de informes y documentos internos
• Estudios complementarios: curso en calidad total
• Experiencia: mínimo 1 año en cargo similares
• Cargo: líder en el plan de calidad de la empresa
• Formación: Entrenamiento en el sistema SIMAC y Enlace Movistar

	Código: LG-OD-002	Página: 3 de 3
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
AUXILIAR DE LEGALIZACIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 24-02-12

RESPONSABILIDADES
• Verificar la información de las carpetas de los clientes para luego enviarlas a Bogotá. • Gestionar y controlar el sistema de gestión de la calidad • Hacer los reportes e informes mensuales.
RIESGOS FÍSICOS
• El cargo exige un esfuerzo físico, mental y visual, caídas de objetos y robo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 35. Manual de funciones asesores ventas

	Código: VC-OD-002	Página: 1 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	ASESORES VENTAS
SUPERIOR	COORDINADOR
PERSONAS A CARGO	NO APLICA
DEPENDENCIA	COMERCIAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Atender adecuadamente a los clientes, velar por su seguridad y satisfacción realizando ventas efectivas.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
• Atender y asesorar a los clientes, de una manera oportuna, para valorar sus necesidades y ofrecer la información correspondiente. • Ofrecer a los clientes información sobre los equipos y planes • Brindar un buen servicio en calidad al cliente, satisfacer sus necesidades, asesoría personalizada. • Realizar operaciones comerciales: reposiciones de simcard, renovación y reposición de equipo y servicio técnico • Velar por el cumplimiento de las metas propuestas por el área comercial • Realizar la verificación de los documentos diligenciados por los clientes, evitando enmendaduras, tachones y deterioro • Tener en perfecto estado los equipos • estar pendiente de la actualización de las carpetas comerciales. • Evitar las ventas a personas con malas intenciones o que sea sospechosas de fraudes.	
PERFIL	
• Educación: bachiller en cualquier modalidad. • Habilidades: excelente empatía, comunicación verbal, servicio al cliente, proactivo y creativo • Estudios complementarios: curso marketing • Experiencia: mínimo 6 meses • Cargo: líder en cumplimiento de las metas propuestas • Formación: capacitación en atención del cliente, planes y equipos.	

	Código: VC-OD-002	Página: 2 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
ASESORES VENTAS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

RESPONSABILIDADES
• Cumplir con las instrucciones del coordinador • Velar por un excelente servicio • Mantener en buen estado los equipos • Evitar las ventas a personas malas intencionados que quieran hacer fraudes.
RIESGOS FÍSICOS
• El cargo exige un esfuerzo físico, mental y visual.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 36. Manual de funciones auxiliar contable

	Código: GG-OD-011	Página: 1 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
AUXILIAR CONTABLE	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR CONTABLE
SUPERIOR	GERENTE ADMINISTRATIVO
PERSONAS A CARGO	NO APLICA
DEPENDENCIA	ADMINISTRATIVA
OBJETIVO DEL CARGO	
Ordenar, registrar, controlar la documentación relacionada con el manejo contable de todos los registros financieros de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
- Analizar las facturas que se generan en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S - Controlar, registrar y archivar los comprobantes de todas las actividades financieras - Elaborar los balances, estados financieros y declaración de renta y demás informes que permitan conocer la realidad financiera de la empresa con su respectivo análisis. - Suministrar las informaciones fiables y oportunas para la toma de decisiones - Las aperturas de los <u>libros</u> de contabilidad. - Certificación de planillas para pago de impuestos - Controlar y mantener de forma adecuada a cada uno de los registros.	
PERFIL	
- Educación: estudios superiores técnico o tecnólogo contable - Habilidades: toma de decisiones, alta habilidad mental para la realización de los informes financieros y contables, concentración y excelente comunicación verbal. - Estudios complementarios: sistemas e informáticos - Experiencia: Mínimo 6 meses de en cargos similares - Cargo: excelente agilidad en la presentación de información para toma de decisiones - Formación: inducción acerca del funcionamiento general de la empresa.	

	Código: GG-OD-011	Página: 2 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
AUXILIAR CONTABLE	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

RESPONSABILIDADES		
• Manejo de información confidencial		
• Manejo de dinero		
• Toma de decisiones en todos los recursos de la empresa		
RIESGOS FÍSICOS		
• Cansancio mental y físico, expuesto atracos provocando lesiones en el cuerpo		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 37. Manual de funciones coordinador

	Código: VC-OD-003	Página: 1 de 2
	“MANUAL DE FUNCIONES”	Versión: 001
COORDINADOR	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR
SUPERIOR	GERENTE ADMINISTRATIVO
PERSONAS A CARGO	ASESORES Y PUNTOS
DEPENDENCIA	COMERCIAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Participar activamente de la planeación de ventas, coordinar y ejecutar las estrategias, tácticas y lanzamientos relacionados a los proyectos de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
• Coordinar el desarrollo (entretenimiento y capacitación) de la fuerza de ventas para lanzamientos, novedades campañas de refuerzo para los asesores. • Abrir puntos nuevos: es el encargado de hacer una alianza con personas que ya tienen su local establecido como salas de internet, venta de celulares, venta de computadores; para ofrecerles nuestros servicios. • Verificaciones de las ventas: es el encargado de la verificación de los contratos que le entregan los asesores y es el que llama a las referencias personales y visitas domiciliarias. • Capacitaciones: se encarga de la capacitación de cada mes a los asesores internos, externos y nuevos. • Apoyo para solución de problemas: debe darle soluciones a los que tienen problemas con los códigos y explicar al cliente ofertas nuevas o planes vigentes. • Entregar publicidad y carpeta comercial: se entrega cada mes publicidad de las ofertas actualizadas a cada punto y a los asesores. • Enviar información por correo electrónico: se mantiene actualizado todos los puntos con información diaria, como ventas radicadas, carpetas comerciales, promoción del día, información de última hora y tabla de comisiones. • Programación de eventos: debe planificaren fechas estratégicas eventos, concursos etc., con los implementos necesarios para hacerlos, carpa, bombas, cartelera y cuñas.	

	Código: VC-OD-003	Página: 2 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
COORDINADOR	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 29-02-12

PERFIL
• Educación: bachiller en cualquier modalidad. • Habilidades: Excelente manejo de personal, Conocimiento en ventas, Responsable, Iniciativa, Liderazgo, Carácter, Toma de decisiones y servicio al cliente. • Estudios complementarios: curso administración de empresas y marketing. • Experiencia: mínimo 6 meses. • Cargo: Llevar a cabo una función productiva del personal a cargo. • Formación: inducción en información comercial de la empresa.
RESPONSABILIDADES
• Manejo de información confidencial • Preparación de capacitaciones • Toma de decisiones y plan de trabajo y estrategias para el área comercial
RIESGOS FÍSICOS
• Cansancio mental, físico y expuesto a atracos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 38. Manual de funciones asesor de red fija

	Código: VF-OD-002	Página: 1 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
ASESOR RED FIJA	Área: COMERCIAL	Fecha: 29-02-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	ASESOR RED FIJA
SUPERIOR	GERENTE ADMINISTRATIVO
PERSONAS A CARGO	NO APLICA
DEPENDENCIA	COMERCIAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Participar activamente en el servicio de Telefónica Telecom y atender adecuadamente a la orden del cliente.	
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
• Atención al público: brindar un buen servicio al cliente, satisfacer sus necesidades, asesoría personalizada. • Capacitar la fuerza de ventas: enseñarles a los asesores, de que se trata, como se vende, restricciones del producto, cuales son las bondades del producto, cuales son los precios que se manejan, promociones del mes, asesorarlos con las inquietudes que tengan los prospectos. • Multiplicar fuerza de ventas: conseguir puntos nuevos donde puedan ofrecer al público los productos y servicios de Telefónica Telecom. • Asesoría a los usuarios: ser apoyo para solucionar las inquietudes de los clientes. • Revisar y actualizarse sobre los precios, promociones y comisiones del servicio • Velar por el cumplimiento de las metas. • Garantizar la atención integral de los clientes, ofrecer un servicio oportuno y eficiente • Satisfacer a los clientes y buscar el incremento de la compra para la empresa.	
PERFIL	
• Educación: bachiller en cualquier modalidad. • Habilidades: Excelente manejo de personal, Conocimiento en ventas, Orientación al logro, Sociabilidad, Actitud de servicio y trabajo en equipo. • Estudios complementarios: curso administración de empresas y marketing. • Experiencia: mínimo 6 meses. • Cargo: atender las solicitud de forma precisa, eficiente y con calidad • Formación: inducción en información comercial de la empresa.	

	Código: VF-OD-002	Página: 2 de 2
	"MANUAL DE FUNCIONES"	Versión: 001
ASESOR RED FIJA	Área: COMERCIAL	Fecha:29-02-12

RESPONSABILIDADES
• Cumplimiento de las metas propuestas • Preparación de capacitaciones • Toma de decisiones , plan de trabajo y estrategias para el área comercial en red fija
RIESGOS FÍSICOS
• Cansancio mental , físico y expuesto atracos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5.5.2 Representante de la dirección

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

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

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

El Gerente general de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. nombra como la representante de la dirección del sistema de gestión de la calidad a la Señora Nancy Jaramillo y comunica a sus colaboradores mediante la siguiente acta:

La Unión Valle, 04 de Febrero de 2012



Señores
Colaboradores

Asunto: NOMBRAMIENTO DE LA REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Me complace informarles que a partir de febrero 15 de 2012 se nombro como representante de la dirección para liderar el Sistema de Gestión de la Calidad a la Señora Nancy Jaramillo quien tendrá las siguientes funciones:

1. Participar en la planificación del Sistema de gestión de la Calidad.
2. Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Coordinar lo relacionado con control de documentos y control de registro.
4. Apoyar y asesorar a las personas en la redacción y elaboración de los documentos.
5. Coordinar todas las actividades de implementación del sistema de gestión de la calidad.
6. Representar a la empresa ante todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Gestionar la difusión del plan de calidad.
8. Planear y coordinar las auditorias.

En conclusión la representante a la Dirección deberá apoyar y mantener en crecimiento el Sistema de Gestión de la Calidad, comprometiendo al personal, otorgando recursos a través de la dirección y el liderazgo de la organización al logro de los resultados. Brindando apoyo y solución ante los problemas y gestionando el trabajo y el mejoramiento continuo.

Para constancia se firma hoy 4 de febrero de 2012

Cordialmente

JULIÁN DALMIRO ROJAS MEDINA
Gerente General

5.5.3 Comunicación interna

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

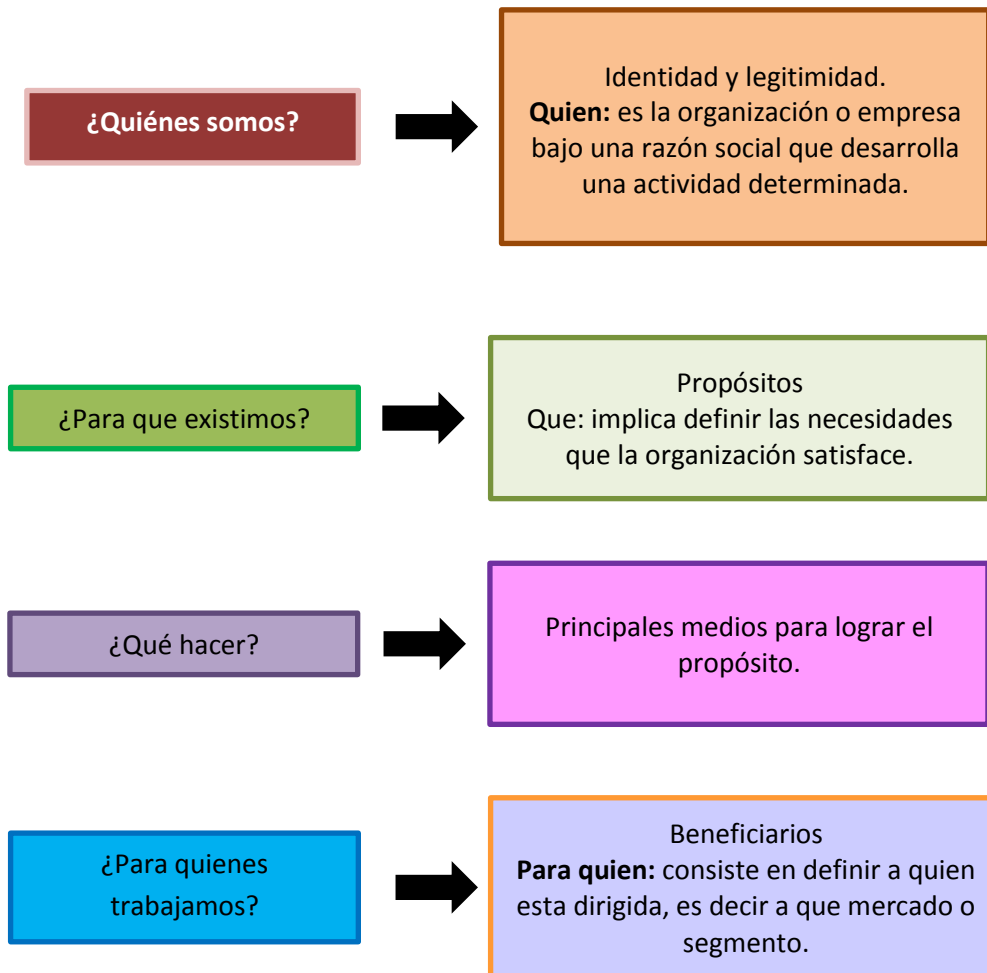
ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S establece la comunicación mediante boletines informativos de calidad los cuales serán enviados a cada uno de los correos de los colaboradores, también se utilizarán carteleros dentro de la empresa y reuniones mensuales para informarlos sobre algún cambio o modificación en el Sistema de Gestión de la calidad.

TALLER - DEFINICIÓN MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

La misión, también denominada propósito central, es la razón de ser de la empresa, no es algo que se logra, sino algo que se persigue continuamente, sin alcanzarlo. Es como la estrella en el horizonte que guía nuestro rumbo.

- La Misión puede construirse tomando en cuenta las siguientes preguntas:

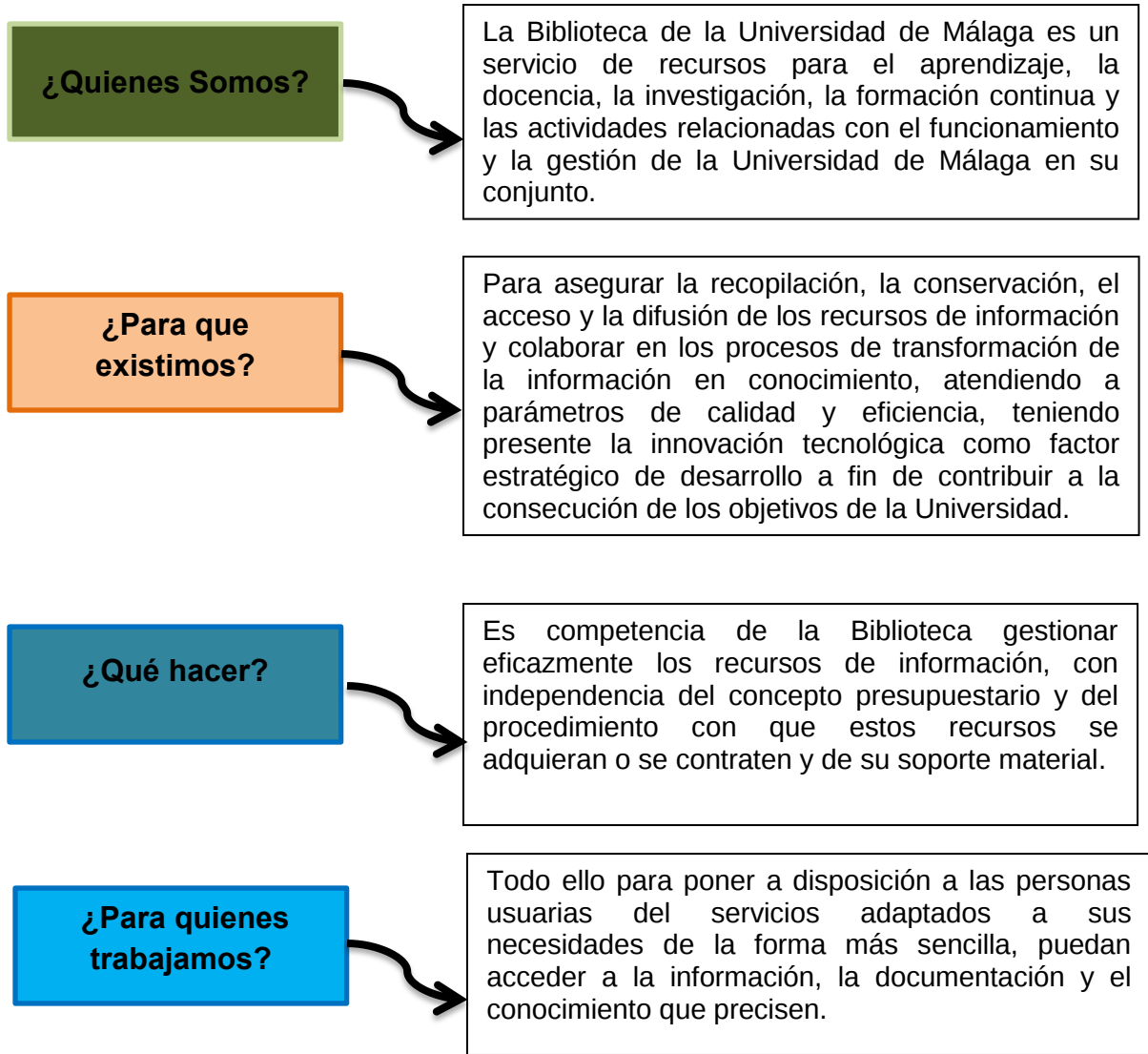


- Un propósito bien definido tiene tres elementos:
 1. Un verbo que indique cambio (incrementar, bajar, generar, eliminar, transformar, etc.).
 2. La explicación del problema o condición que se busca cambiar
 3. La identificación de los beneficiarios específicos

La expresión del que hacer suele comenzar con frases como:

- A través de.
- Proveer.
- Prestar.

EJEMPLO DE UNA MISIÓN



MISIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Málaga es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad de Málaga en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de transformación de la información en conocimiento, atendiendo a parámetros de calidad y eficiencia, teniendo presente la innovación tecnológica como factor estratégico de desarrollo a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material, todo ello para poner a disposición de las personas usuarias servicios adaptados a sus necesidades, donde, de la forma más sencilla, puedan acceder a la información, la documentación y el conocimiento que precisen.

TALLER: DEFINICIÓN DE MISIÓN

Objetivo:

Lograr con la ayuda de los colaboradores y las especificaciones del taller la definición de la Misión, Visión y Política de Calidad de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

1. De forma individual cada miembro del equipo contesta las preguntas de la forma más simple. Se da un espacio de tiempo de 10 a 15 minutos para este ejercicio.

Componentes	Preguntas a resolver		Declaración de la Misión
	Pregunta	Respuesta	
Identidad	¿Quiénes somos?		
Propósito	¿Para que existimos?		
Acciones	¿Qué hacer?		
Productos	¿Cuáles son los productos más relevantes que genera esta empresa?		
Beneficios directos	¿Para quienes trabajamos?		
Principios	¿Por qué lo hacemos?		

2. Presentación y ajuste. Cada colaborador presenta sus ideas al grupo y este se apropia de las ideas que sean las importantes considerando el formato pre-establecido; el grupo decide si la idea será:

- Descartada se identificara con el signo (-)
- Buena se identificara con el signo (+)
- Fundamental se identificara con el signo (++)

3. Con las mismas preguntas, pero ahora solo considerando los elementos que fueron calificados con (+) o con (++) del ejercicio anterior, se formarán pequeños grupos de trabajo y con un tiempo de 30 a 45 minutos la tarea será redactar la misión por Grupo.

4. Cada grupo presentará su propuesta de la misión

5. El Moderador destacará los elementos comunes y los planteará para que en conjunto, se consolide la misión de la entidad.

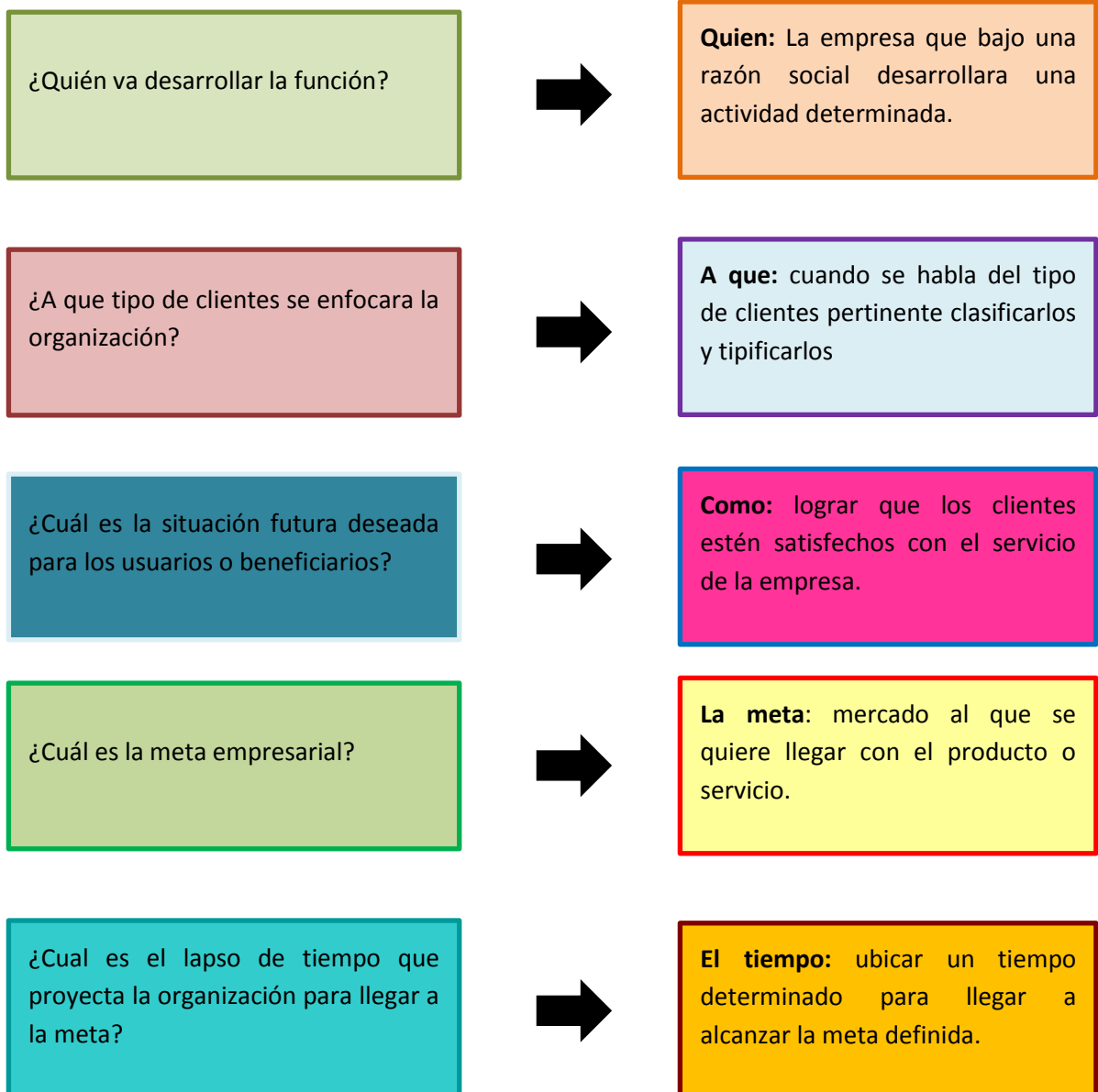
6. Finalmente con las ideas constituidas se formulara la misión con ayuda de todos y se aprobará; los resultado serán presentados en la próxima reunión.

LA VISIÓN

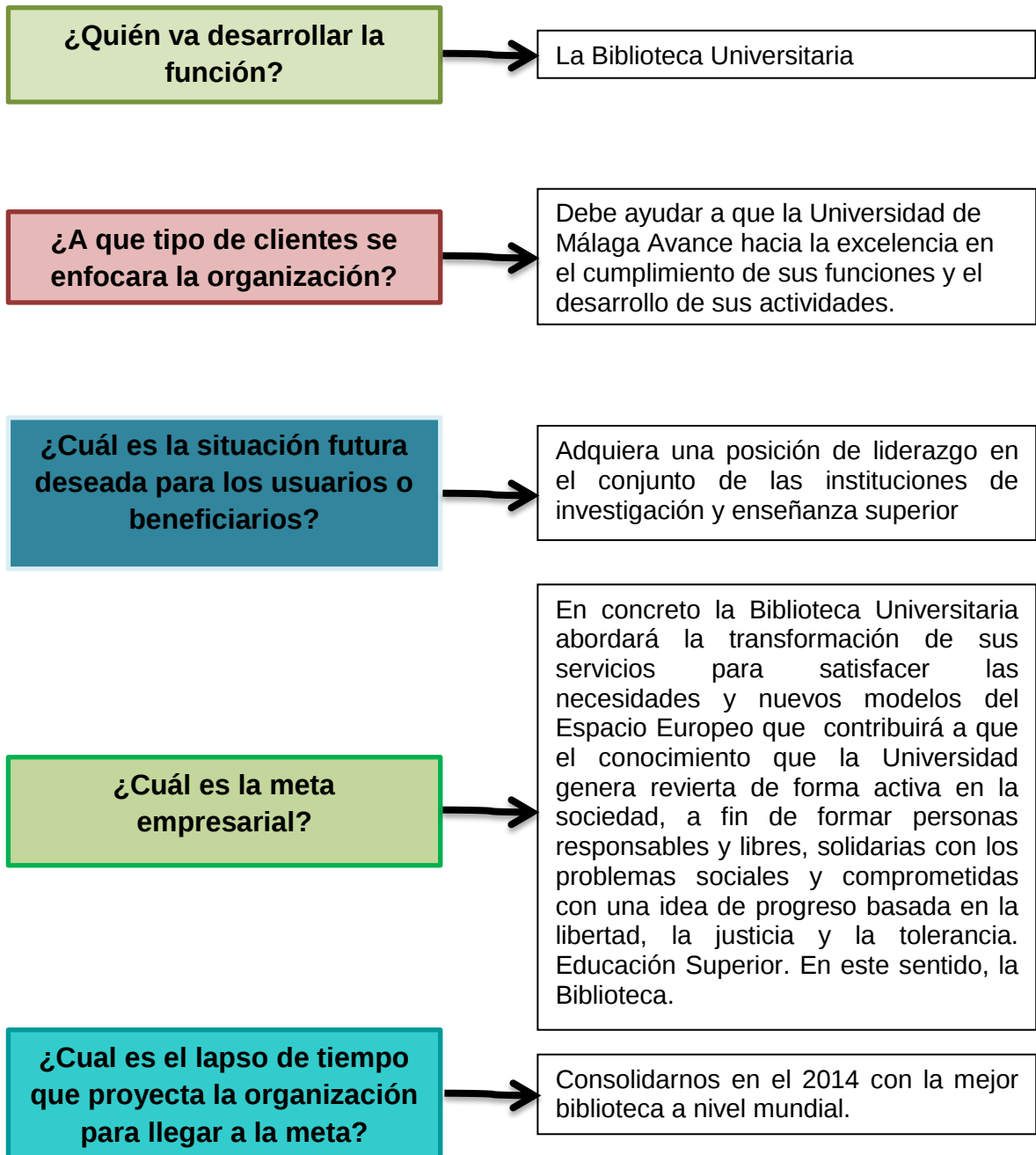
Se considera una situación esperada, deseada pero al mismo tiempo factible de ser alcanzada. No tiene sentido alguno formular deseos imposibles de ser llevados a la práctica. Sólo crearían descrédito y desilusión, por ello el proceso de creación de una visión no es mecánico sino totalmente constructivista: se aprende en el camino.

Una visión de buena calidad tiene además un carácter altamente comunicacional. Debe ser entendida por todos y por ello el lenguaje debe ser especialmente expresivo, sensible y gráfico, apropiado por los actores. Debe motivar y ser compartido por todos en la medida en que esto sea posible.

Para cumplir tantos requisitos es útil partir de preguntas, sencillas en su formulación, complejas en su respuesta:



EJEMPLO VISIÓN



EJEMPLO DE UNA VISIÓN

La Biblioteca Universitaria debe ayudar a que la Universidad de Málaga avance hacia la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de sus actividades, y adquiera una posición de liderazgo en el conjunto de las instituciones de investigación y enseñanza superior. En concreto la Biblioteca Universitaria abordará la transformación de sus servicios para satisfacer las necesidades y nuevos modelos del espacio europeo de educación superior. En este sentido, la biblioteca vicerrectorado de calidad, planificación estratégica, responsabilidad social, secretariado de calidad y desarrollo estratégica. Contribuirá a que el conocimiento que la Universidad genera revierta de forma activa en la sociedad, a fin de formar personas responsables y libres, solidarias con los problemas sociales y comprometidas con una idea de progreso basada en la libertad, la justicia y la tolerancia y a través del tiempo consolidarse para el 2014 como la mejor biblioteca a nivel mundial.

TALLER: DEFINICIÓN DE LA VISIÓN

Se realizará con la metodología utilizada con la misión.

Componentes	Preguntas a resolver		Declaración de la Visión
	Pregunta	Respuesta	
Características de la empresa en relación a su entorno	¿Cómo deseamos que la entidad sea vista?		
Características de sus productos	¿Cómo esperamos que sean los productos de la empresa?		
Beneficiarios	¿Cuáles serán los beneficiarios?		
Meta	¿Cuál es la meta empresarial?		
Tiempo	¿Cual es el lapso de tiempo que proyecta la organización para llegar a la meta?		

TALLER: DEFINICIÓN POLÍTICA DE CALIDAD

1. Deben responder la siguiente pregunta:

¿Cuales son las características de calidad de su servicio?

2. Luego de identificadas sus características vamos hacer una lluvia de ideas:

POLÍTICA DE CALIDAD

TALLER 2 - IMPLEMENTACIÓN 5S

Para el desarrollo de esta campaña se van a realizar las siguientes actividades:

DIAGNÓSTICO

Se tomarán las fotos de como esta actualmente el puesto de cada uno de los colaboradores.

RETO 1.



Ayúdanos a elegir la mascota de las 5S, un nombre y lema.

LUNES SENTIDO DE UTILIZACIÓN

Debes aplicar la primera S para esto te damos la siguiente información.

¿Cómo se debe practicar el Sentido de Utilización?

Analice y seleccione los recursos con los que cuenta el área, de acuerdo con las necesidades y la utilización diaria.

Retire lo inútil, disponiendo de un área determinada para el descarte.

Busque las causas y evite nuevos re procesos

La herramienta es la tarjeta roja.

RETO 2.

MARTES SENTIDO DE ORDEN

Debes aplicar la segunda S para esto te damos la siguiente información.

¿Cómo practicar el Sentido del Orden?

Defina cuál es la mejor forma de distribuir las cosas en el espacio físico de su área de trabajo.

Estandarice nombres.

Guarde objetos semejantes en el mismo lugar.

La herramienta rotulo para identificación de los elementos.

RETO 3.

MIÉRCOLES SENTIDO DE ASEO

Debes aplicar la tercera S para esto te damos la siguiente información.

¿Cómo practicar el Sentido de Aseo?

Descubra y elimine fuentes de suciedad.

Limpie los equipos y materiales a su cargo.

Conserve limpio su lugar de trabajo: “deje el lugar como lo encuentre”.

Deseche la basura en forma selectiva: “recíclela”.

Recicle solamente la información impresa de uso interno y público.

Herramienta tarjeta amarilla

RETO 4.

JUEVES DE SALUD

Debes aplicar la cuarta S para esto te damos la siguiente información.

¿Cómo practicar el Sentido de Salud?

Piense positivamente, esto hace parte de su higiene mental.

Mantenga hábitos de higiene personal: haga ejercicio, programe sus chequeos médicos.

Mantenga siempre limpios los lugares de trabajo.

Conserve el ambiente de trabajo con un aspecto agradable y saludable.

Evite cualquier tipo de polución.

Cree mecanismos de evaluación para mejorar sus condiciones de trabajo.

Herramienta tablero de estándares.

RETO 5.

VIERNES SENTIDO AUTODISCIPLINA

Debes aplicar la quinta S para esto te damos la siguiente información.

¿Para qué sirve?

Crear el hábito de aplicar continuamente las anteriores 4'S.

Facilitar la ejecución de tareas de acuerdo con lo establecido en cada sentido.

Mejorar el clima laboral.

Herramientas rondas de las 5s

PARA LA EVALUACIÓN

Se tomara fotos después del proceso comparándola con la inicial.

1. Se hará un acta e informe de cada uno de los colaboradores sobre su evolución y se pasara al Gerente General.
2. El ganador de la campaña recibirá un premio sorpresa.
3. Los colaboradores deben entregar los registros de la implementación.

¡Cualquier intento de plagio y de copia será castigado!

¡Es un compromiso y responsabilidad de todos!



BOLETÍN N°1

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001 - 2008

Marzo 5 de 2012



MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD

Contenido:

Misión

Visión

Política de Calidad

¿Cómo puedo participar?

- Consultando los documentos referentes a esta información.
- Cumpliendo con cada uno de los talleres
- Participando activamente de las capacitaciones planeadas.

Actualmente los clientes son más exigentes con la calidad en el servicio y productos, por esto debemos satisfacer plenamente las expectativas de nuestros clientes y la mejor manera es cumplir con sus exigencias.

La calidad es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos.

El Sistema Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se

llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias).

Todos estos conceptos los utilizaremos para que Rojas Telecomunicaciones S.A.S busque y satisfaga las necesidades de sus clientes.

Tu eres parte de esta empresa por esto necesitamos de tu apoyo y participación en este proyecto.

A continuación les presentamos la Misión, Visión Y Política de Calidad de Rojas Telecomunicaciones S.A.S.



**¡TÚ
ERES
IMPORTANTE
PARTICIPAR!**

MISIÓN

Esta es la Misión, Visión y Política de calidad que juntos construimos

Rojas Telecomunicaciones S.A.S es una empresa líder en el Norte del Valle, dedicada a la comercialización de equipos y servicios en el área de las telecomunicaciones, nuestro personal esta capacitado en prestar un servicio de forma eficiente, oportuna y confiable. Satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, estableciendo relaciones de largo plazo a través del mejoramiento continuo.

**ROJAS
TELECOMUNICACIONES
S.A.S**



**MUY PRONTO
LLEGARAN LAS 5s**



VISIÓN

Para el año 2017, Rojas Telecomunicaciones se consolidará como líder en la comercialización de equipos y servicios a nivel nacional en el área de las telecomunicaciones, convirtiéndose en agente principal, gracias a la calidad, la asesoría al cliente, innovación y actitud de liderazgo, logrando la excelencia de nuestras actividades satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y nuestro compromiso es el mejoramiento continuo.

Quiero presentarme para los que no me conocen soy TECOM, mi nombre significa:

TE: Trabajo en equipo

C: Calidad

O: organización

M: mejoramiento.

los estaré acompañando en este proceso.



POLÍTICA DE CALIDAD

Ninguna empresa puede tener éxito sin estar debidamente organizada.!

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política esta basada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios con calidad de forma oportuna y garantizada, mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad, con un equipo de colaboradores competente, infraestructura adecuada e innovación tecnológica.



Hasta la próxima.....



¿Cómo va nuestro sistema de Gestión de la Calidad?

12 de marzo 2012

¡Conoce más de este proyecto!

Boletín n° 2

Cada día estamos creciendo en Rojas Telecomunicaciones S.A.S, y esto porque ya cada uno de nosotros estamos considerando que la calidad, no es solo en los productos y servicios, sino en todas las actividades de la empresa.

A continuación les presentamos los objetivos de la calidad, nuestro mapa de procesos y organigrama.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Obtener alta satisfacción en las necesidades de nuestros clientes garantizando la mejor calidad en el servicio.
2. Incrementar las competencias de nuestro personal.
3. Garantizar la infraestructura y herramientas adecuadas para una excelente prestación del servicio.
4. Obtener un mejoramiento continuo en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Contenido:

Objetivos de la calidad 1

Mapa de procesos 2

Organigrama 3

MAPA DE PROCESOS

Rojas Telecomunicaciones S.A.S. empezó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC – ISO 9001 VERSIÓN 2008, para lo cual se documentó el mapa de procesos donde se identificaron todos los procesos necesarios para la comercialización de equipos y servicios en el área de las telecomunicaciones.

La calidad es responsabilidad de todos y cada una de las personas de la empresa



¡Conoce nuestro mapa de procesos!



"La mejor razón para comenzar una organización es tener sentido de pertenencia"

Organigrama

Cada uno de los cargos involucrados en el sistema de gestión de calidad de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, fueron definidos su responsabilidad y autoridad en los siguiente organigrama



Organigrama



Aspectos definidos

Dentro de la empresa y gracias a su colaboración tenemos definidos la Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos de la Calidad, Mapa de procesos y organigrama.

Hola soy TECOM quiero contarles como va nuestro SGC



Aspectos en procesos

Procedimiento para la elaboración y control de los documentos: tipos de documentos de la empresa, encabezado, pie de pagina , estructura documental y procedimiento para la elaboración y control de los registros.

¿Cómo puedo participar?

Hasta la próxima.....

Asistiendo a las capacitaciones que se están realizando los sábados
Participando de las actividades propuestas
Interiorizando y aplicando cada uno de estos aspectos en las labores diarias

BOLETIN N° 3

Marzo 20 de 2012

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S

Quiero contarles que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ya esta lista, ya tiene una herramienta importante para el desarrollo de tus labores diarias.



También quiero decirles que su participación es esencial en nuestra empresa y tu compromiso es muy importante.

Contenido:

Nuestro logo	1
Nombramiento SGS	2
Pausas activas	2
Campaña 5s	2

¡Este es nuestro logo!



1. Las letras: son de color negro lo cual indican el nombre de la empresa.
2. Aparece un símbolo: es una esfera lo que genera perspectiva por su diseño, en vuelto por una flecha que intenta dar la sensación de movimiento.
3. Además de los colores morado y azul que son colores opuestos y refuerza la idea de cambio tecnológico.

Muy pronto tendrás la posibilidad de ver la pagina de Rojas Telecomunicaciones S.A.S.

NOMBRAMIENTO DE LA REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Me complace informarles que a partir de febrero 15 de 2012 se nombro como representante de la dirección para liderar el Sistema de Gestión de la Calidad a la Señora Nancy Jaramillo quien tendrá las siguientes funciones:

- Participar en la planificación del Sistema de gestión de la Calidad.
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Coordinar lo relacionado con control de documentos y control de registro
- Apoyar y asesorar a las personas en la redacción y elaboración de los documentos



- Coordinar todas las actividades de implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Representar a la empresa ante todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Gestionar la difusión del plan de calidad.
- Planear y coordinar las auditorías.

Hablemos del ambiente de trabajo

PAUSAS ACTIVAS

Se conoce como Pausas Activas o Gimnasia Laboral aquellos periodos de recuperación que siguen a los periodos de tensión de carácter fisiológico y psicológico generados por el trabajo. El programa de Gimnasia Laboral se utiliza para el mejoramiento en la calidad de vida, se ha venido implementando todas las mañanas antes de iniciar labores y hacer de esta actividad un hábito de vida.

El control de la respiración juega un rol destacado en los beneficios que obtenemos al realizar las Pausas Activas estos dos Instrumento ayudan a limpiar, revitalizar y purificar el cuerpo ya que organiza el metabolismo, el ritmo cardíaco y la circulación de la sangre.

Los ejercicios a realizar en las Pausas Activas se realizan una o dos veces al día durante el turno de ocho horas laborales con una duración entre 5 y 7 minutos.

En la documentación del SGR encontraran los diferentes ejercicios que puedes hacer antes de iniciar labores y así evitar fatiga y cansancio muscular.

Muy pronto la campaña de las 5s participa, habrán grandes premios y sorpresas

CAMPAÑA DE LAS 5S

Parte importante del buen clima laboral de una empresa se refleja a través de aspectos como el orden, la correcta utilización de los recursos, la autodisciplina, entre otros, que son pilar fundamental de una buena convivencia. En cada uno de nosotros está la responsabilidad de su aplicación.

5'S hacen referencia al desarrollo de

las personas en 5 nuevos sentidos:

Utilización – Orden – Aseo – Salud – Autodisciplina

Vale la pena resaltar que practicar 5'S no es solo cambiar la apariencia física de nuestras áreas. 5'S significa generar hábitos sanos que nos permitan convivir con nuestros compañeros y en la

medida en que los llevemos al Inconsciente se van a ver reflejados constantemente en nuestro comportamiento.

Iniciar por cambiar el ambiente donde trabajamos nos permite generar hábitos que posteriormente podremos aplicar fácilmente en nuestros procesos. Una empresa limpia y organizada, refleja alta eficiencia en su interior.

Hasta la próxima

BOLETIN N° 4

*Propuesta del
Sistema De Gestión
de la Calidad ISO
9001 versión 2008*

Universidad del Valle y Rojas Telecomunicaciones S.A.S.

El motivo principal de esta comunicación es agradecerles la disponibilidad y participación de cada uno de ustedes en este proyecto, contarles que los resultados fueron buenos, se logro documentar cada uno de los procesos y diferentes actividades que estarán expuestas en este proyecto.

Otro cambio muy importante es el manejo de los registros y archivo donde se logro depurar varias AZ dándole un mejor ambiente al área de trabajo.

¡Muchas Gracias!

Ahora queremos que sigan participando activamente de las actividades de la empresa y de lo que hasta ahora se ha implementado.

Muchas gracias por el compromiso de todos aquellos colaboradores que participaron en los diferentes talleres.

Para la estrategia de las 5S se tomo la decisión de premiar a Nancy Jaramillo y Diana Molina. Gracias por su compromiso.

El lema elegido fue el siguiente "limpieza y orden es una excelente estrategia" por la compañera Nancy Jaramillo.

Estamos muy contentos de haber compartido este tiempo con cada uno de ustedes.

Ahora es el momento de seguir demostrando que somos una empresa importante, con la finalidad de cumplir con su política de calidad a través de sus objetivos de calidad.



27 de marzo 2012

Esta es la mascota ganadora del Reto 1, la cual significa trabajo en equipo, compromiso y unión, como lo hacen las hormigas.



Hola soy TECOM, para despedirme quiero decirles que las empresas visionarias se diferencian de las demás, no por el contenido de su ideología sino por su autenticidad, la disciplina, la intensidad y la consistencia con que dicha ideología es vivida dentro de la organización.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

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

La alta dirección de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S semestralmente o antes si se considera necesario, realiza la revisión por la dirección para asegurarse de la eficacia del sistema de gestión de la calidad e identificar oportunidades de mejora. Todos los resultados quedan consignados en el acta de revisión por la dirección.

Anexo 39. Revisión por la dirección

	Código: GG-PR-001	Página: 1 de 2
	“REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”	Versión: 001
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	
Acta de la revisión por la dirección	GG-FO-001

OBJETIVO

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

ALCANCE

Es responsabilidad del Gerente General el cumplimiento de este proceso

GENERALIDADES

¿Quien realiza la revisión gerencial?

La revisión gerencial es realizada por el gerente general y el representante del sistema de gestión de calidad, revisando cada una de las entradas. Cuando se requiera se convocara a todos los responsables de los procesos para la realización de esta.

¿Frecuencia de reuniones?

Para contar con todas las entradas la revisión se hará cada seis meses.

Temas a tratar en la revisión gerencial:

En las reuniones de revisión gerencial se tratan los siguientes temas:

- ❖ El informe de los resultados de las auditorias internas

	Código: GG-PR-001	Página: 2 de 2
	“REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”	Versión: 001
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

- ❖ El informe sobre la satisfacción de los clientes con los servicios y productos adquiridos
- ❖ Los resultados de los indicadores debidamente analizados
- ❖ Informe de las acciones correctivas y preventivas, el cual incluye las acciones realizadas y las que están pendientes de cerrar.
- ❖ Acta de la revisión gerencial anterior con el seguimiento de las acciones de mejora establecidas
- ❖ El representante del sistema de gestión de la calidad presentara un informe si hay algún cambio en la organización que afecte directamente el sistema de gestión de la calidad
- ❖ Se deberán presentar propuestas para la mejora del sistema de gestión de la calidad
- ❖ La Política y Objetivos de Calidad serán revisados para identificar si aun siguen siendo los adecuados.

Resultados de la revisión

El representante del Sistema de Gestión de Calidad elabora el acta en el formato de revisión de la dirección, máximo 2 días hábiles posteriores a la reunión, esta es revisada por la Gerencia General.

El resultado de la revisión será un plan de trabajo el cual incluye decisiones y acciones de mejora relacionadas con:

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 40. Acta revisión de la dirección

	Código: GG-FO-001	Página: 1 de 1
	“ACTA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN”	Versión: 001
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

OBJETIVOS:			
ASISTENTES		SI/NO	ASISTENTES
1.			1.
2.			2.
3.			3.
AGENDA			
1.		2.	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN:			

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUTADA
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5.6.2 Información de entrada para la revisión

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

- a) Los resultados de auditorías,
- b) La retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

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

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Clases necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Dentro del presupuesto para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S ha dispuesto los recursos necesarios para mantener , mejorar continuamente y así obtener la satisfacción de los clientes prestando el mejor servicio a través de su gestión de calidad.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. estableció el procedimiento para selección, contratación e inducción del personal con base a su educación, formación, habilidades y experiencia, donde se establecen todos los requisitos del numeral 6.2 de la norma NTC-ISO 9001 Versión 2008.

Anexo 41. Procedimiento para la selección, contratación e inducción de personal

	Código: SP-PR-001	Página: 1 de 3
	“PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL”	Versión: 001
SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISOR-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	
Formato de entrevista	SP-FO-001
Formato de entrevista de aspirantes que han sido empleados	SP-FO-002
Formato programas Inducción de personal administrativo	SP-FO-003

OBJETIVO: seleccionar el personal adecuado, vincularlo y presentarle la empresa facilitando su formación y de esta forma estar encaminado a la realización de los objetivos de la organización.

ALCANCE: este procedimiento aplica a todas las personas que estén interesadas en ingresar de forma fija o temporal a la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

RESPONSABLES: el Gerente Administrativo es el responsable de la selección e inducción y el Gerente General será quien contrate al personal.

GENERALIDADES

SELECCIÓN DEL PERSONAL

- ❖ La selección del personal se fundamenta en el perfil de cargo establecido en el documento MF-OD 001.
- ❖ Se reciben las hojas de vida la cual contiene la información suficiente del aspirante y se analizan si se ajusta al perfil del cargo.

	Código: SP-PR-001	Página: 2 de 3
	“PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL”	Versión: 001
SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

- ❖ Se seleccionan las hojas de vida de aquellos aspirantes que cumplan con los requisitos del cargo y la persona es citada para la entrevista. esta se hace con el formato de entrevista.
- ❖ La entrevista es hecha y evaluada por el gerente administrativo
- ❖ Si el aspirante es apto para el cargo se continúa con el proceso de inducción y contratación, de lo contrario se toma otra hoja de vida y se hace de nuevo el procedimiento.
- ❖ Si el aspirante ya ha trabajado en la empresa, se debe hacer la entrevista con el formato de entrevista de aspirantes que han sido empleados.
- ❖ Se da inicio al proceso de contratación

NOTA: La empresa se reserva el derecho de seleccionar personal que no cumpla con el perfil del cargo y se compromete a facilitar las herramientas y capacitación necesaria para ajustarse al perfil.

CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

- ❖ El personal presenta los documentos exigidos por la empresa y requeridos para la afiliación al sistema general de seguridad social y parafiscal que son de carácter legal y obligatorio.
- ❖ El personal temporal no requiere periodo de prueba.
- ❖ Para el personal que no sea temporal, el periodo de prueba es de 60 días al final de los cuales se efectúa evaluación de desempeño con el fin de ratificarlo en el cargo.
- ❖ El personal que haya trabajado en la empresa y reingresa, no requiere periodo de prueba; en caso de que existan falencias en su desempeño se ingresa al programa de capacitaciones.
- ❖ La remuneración salarial es establecida por la gerencia y los pagos se harán quincenal o mensual previo acuerdo.

	Código: SP-PR-001	Página: 3 de 3
	“PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL”	Versión: 001
SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

- ❖ El personal que haya trabajado en la empresa y reingresa, no requiere periodo de prueba; en caso de que existan falencias en su desempeño se ingresa al programa de capacitaciones.
- ❖ La remuneración salarial es establecida por la gerencia y los pagos se harán quincenal o mensual previo acuerdo.

INDUCCIÓN

- ❖ Todo personal contratado debe ser capacitado con lo establecido en los programas inducción de personal administrativo, para facilitar el ingreso a la empresa y suminístrale la información necesaria para el conocimiento de sus funciones.
- ❖ Para personal que ha trabajado antes en la empresa y reingresa no necesita inducción siempre y cuando no pase un año de su desvinculación, es recomendable capacitarlo en los cambios de la empresa para lo cual el gerente administrativo será el encargado de suminístrale la información de estas modificaciones.
- ❖ En caso de que la empresa requiera personal de forma inmediata, la empresa puede suprimir el proceso de selección y con la hoja de vida el gerente administrativo buscara al que se ajuste al perfil del cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 42. Formato de entrevista

	Código: SP-FO-001	Página: 1 de 3
	FORMATO DE ENTREVISTA	Versión: 001
FORMATO DE ENTREVISTA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISÓ-APROBÓ	DIVULGACIÓN

1. SECCIÓN INFORMACIÓN GENERAL			
Cargo al que aspira		Dependencia	
Tipo de vinculación			
☐ Tiempo completo	Medio tiempo ☐		
Nombres completos		Edad	Estado civil
			Soltero ☐ Casado ☐ Unión libre ☐ Otro _____
Tipo d vivienda		Dirección	
Familiar ☐	Propia ☐	Arrendada ☐	
Correo- electrónico	Teléfono fijo	Teléfono celular	Experiencia laboral
2. SECCIÓN FORMACIÓN ACADÉMICA			
Bachiller	institución	En curso	Año que termino
Técnico	Institución	En curso	Año que termino
Tecnólogo	Universidad	En curso	Año que termino
Universitario	Universidad	En curso	Año que termino
3. INFORMACIÓN LABORAL			
Tipo de experiencia laboral		Ultima empresa	
Cargo		Número personas a cargo	
Jefe inmediato		Tiempo laborando	
Fecha de ingreso		Fecha de retiro	

	Código: SP-FO-001		Página: 2 de 3		
	FORMATO DE ENTREVISTA		Versión: 001		
FORMATO DE ENTREVISTA	Área: ADMINISTRATIVA		Fecha: 3/03/2012		
Funciones principales					
4. SECCIÓN ASPECTOS DE PERSONALIDAD					
¿Cuál es su mayor cualidad?					
Un aspecto para mejorar:					
Describa una situación difícil que haya afrontado:					
¿Cuáles son sus logros relevantes?					
¿En qué emplea su tiempo libre?					
¿Cómo lo consideran los demás?					
¿Cuáles son los proyectos para el futuro?					
5. SECCIÓN INFORMACIÓN FAMILIAR					
6. COMPETENCIA					
Tipo de competencia	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5

	Código: SP-FO-001		Página: 3 de 3	
	FORMATO DE ENTREVISTA		Versión: 001	
FORMATO DE ENTREVISTA	Área: ADMINISTRATIVA		Fecha: 3/03/2012	
7. SECCIÓN CONCEPTO				
Concepto	Quien aplica	Cargo	Fecha aplicación	Hora
Apto para el cargo ☐ No apto para el cargo ☐				
Observaciones: _____ Firma				

FAVOR DILIGENCIAR A LAPICERO, EN LETRA LEGIBLE Y SIN ENMENDADURAS.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 43. Formato de entrevista para aspirantes que han sido empleados

	Código: SP-FO-002	Página: 1 de 3
	FORMATO DE ENTREVISTA PARA ASPIRANTES QUE HAN SIDO EMPLEADOS	Versión: 001
FORMATO DE ENTREVISTA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

1. SECCIÓN INFORMACIÓN GENERAL			
Cargo al que aspira		Dependencia	
Tipo de vinculación			
☐ Tiempo completo		☐ Medio tiempo	
Nombres completos		Edad	Estado civil
			Soltero ☐ Casado ☐ Unión libre ☐ Otro _____
Tipo d vivienda		Dirección	
Familiar ☐	Propia ☐	Arrendada ☐	
Correo- electrónico	Teléfono fijo	Teléfono celular	Experiencia laboral
2. SECCIÓN FORMACIÓN ACADÉMICA			
Bachiller	Institución	En curso	Año que termino
Técnico	Institución	En curso	Año que termino
Tecnólogo	Universidad	En curso	Año que termino
Universitario	Universidad	En curso	Año que termina

	Código: SP-FO-002	Página: 2 de 3
	FORMATO DE ENTREVISTA PARA ASPIRANTES QUE HAN SIDO EMPLEADOS	
FORMATO DE ENTREVISTA	Área: ADMINISTRATIVA	Versión: 001
Fecha: 3/03/2012		
3. INFORMACIÓN RETIRO DE LA EMPRESA		
Fecha de ingreso	Fecha de retiro	
Cargo	Número de personas a cargo	
Jefe inmediato	Tiempo laborado	
¿Cual fue el motivo de retiro?		
4. SECCIÓN ASPECTOS DE PERSONALIDAD		
¿Cuál es su mayor cualidad?		
Un aspecto para mejorar:		
Describe una situación difícil que haya afrontado:		
¿Cuáles son sus logros relevantes?		
¿En qué emplea su tiempo libre?		
¿Cómo lo consideran los demás?		
¿Cuáles son los proyectos para el futuro?		
5. SECCIÓN INFORMACIÓN FAMILIAR		

	Código: SP-FO-002		Página: 3 de 3	
	FORMATO DE ENTREVISTA PARA ASPIRANTES QUE HAN SIDO EMPLEADOS		Versión: 001	
FORMATO DE ENTREVISTA	Área: ADMINISTRATIVA		Fecha: 3/03/2012	

6. COMPETENCIA					
Tipo de competencia	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5

7. SECCIÓN CONCEPTO				
Concepto	Quien aplica	Cargo	Fecha aplicación	Hora
Apto para el cargo ☐ No apto para el cargo ☐				

Observaciones: _____ Firma
--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 44. Formato de inducción

	Código: SP-FO-003	Página: 1 de 2
	FORMATO DE INDUCCIÓN	Versión: 001
FORMATO DE INDUCCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

INDUCCIÓN GENERAL

Fecha:

Ciudad:

Nombre de quien realiza la inducción _____

Cargo desempeñado _____

Nombre quien recibe la inducción _____

Cedula de ciudadanía _____

Cargo a desempeñar _____

La persona encargada de realizar la inducción, debe saber que el funcionario en mención se encuentra en proceso de conocer y aprender a manejar los procesos y procedimientos de su dependencia. Para que este proceso se lleve a cabo en las mejores condiciones posibles requiere que los colaboradores, contribuyan a la inducción en el cargo que esta persona va desempeñar.

FAVOR DILIGENCIAR A LAPICERO, EN LETRA LEGIBLE Y SIN ENMENDADURAS.

	Código: SP-FO-003	Página: 2 de 2
	FORMATO DE INDUCCIÓN	Versión: 001
FORMATO DE INDUCCIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN				
Fecha de ejecución de la actividad	Descripción de la actividad	Duración	Responsable ejecutor de la actividad	Firma de responsable de la actividad
	Recorrido por las instalaciones de la empresa y presentación de los colaboradores del equipo de trabajo.	1 hora		
	Asignación de puesto y entrega de herramientas de trabajo.	4 horas		
	Socialización de normas del sistema de Gestión de la Calidad	2 horas		
	Asignación de responsabilidades (funciones) y autoridades - Socialización de Perfil de Cargo.	8 horas		
	Asignación de Horario Laboral.	1 hora		
	Socialización de procedimientos internos.	1 hora		
OTROS TEMAS RELACIONADOS CON EL CARGO				
Responsable ejecutor de la actividad			FIRMA EMPLEADO	
Firma de responsable de la actividad			CARGO	
Firma Gerente administrativo				

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 45. Contrato

	Código: SP-FO-004	Página: 1 de 2
	CONTRATO	Versión: 001
CONTRATO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

A continuación se presenta un modelo de contratación el cual consideramos útil para la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S al momento de contratar al personal.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Nombre del empleador....., domicilio del empleador....., nombre del trabajador, dirección del trabajador, lugar, fecha de nacimiento y nacionalidad, oficio que desempeñará el trabajador, salario, pagadero por, fecha de iniciación de labores, lugar donde se desempeñarán las labores, ciudad donde ha sido contratado el trabajador

Entre el empleador y el trabajador, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: Primera. El empleador contrata los servicios personales del trabajador y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. Segunda. El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades ya señaladas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que el trabajador devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria y el 17.5% restante esta designado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo de Trabajo. Tercera. Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho. Cuarta. El trabajador se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el empleador, pudiendo hacer ésto ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas jornada ordinaria de la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la Ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem. Quinta. Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como período de prueba y, por consiguiente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato unilateralmente, en cualquier momento de dicho periodo. Vencido éste, la duración del contrato será indefinida, mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo; no obstante el trabajador podrá dar por terminado este contrato mediante aviso escrito al

	Código: SP-FO-004	Página: 2 de 2
	CONTRATO	Versión: 001
CONTRATO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 3/03/2012

empleador con antelación no inferior a treinta días. En caso de no dar el trabajador el aviso, o darlo tardíamente, deberá al empleador una indemnización equivalente a Sexta. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo; y, además, por parte del empleado, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en el espacio reservado para las cláusulas adicionales en el presente contrato. Séptima. Las invenciones o descubrimientos realizados por el trabajador contratado para investigar pertenecen al empleador, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como el artículo 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al trabajador, salvo cuando éste no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador, tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo con el monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al empleador u otros factores similares. Octava. Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en lugar distinto al inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del trabajador, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el empleador de conformidad con el numeral 8º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el empleador dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador, de conformidad con el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1º de la Ley 50 de 1990. Novena. Este contrato ha sido redactado estrictamente de acuerdo con la ley y la jurisprudencia y será interpretado de buena fe y en concordancia con el Código Sustantivo del Trabajo cuyo objeto, definido en su artículo 1º, es lograr la justicia en las relaciones entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Décima. El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquiera otro contrato verbal o escrito celebrado por las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

Para constancia se firma en dos o más ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en la ciudad y fecha que se indican a continuación:

EMPLEADOR

TRABAJADOR

TESTIGO

.....

C.C. No. de C.C. No. de C.C. No. de

En a los días del mes de de de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

Para dar cumplimiento a este numeral se han creado los siguientes procedimientos en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S que presentamos a continuación.

Anexo 46. Evaluación de desempeño y conocimiento del cargo

	Código: SP-PR-002	Página: 1 de 2
	“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO DEL CARGO”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para evaluar el desempeño, conocimiento y formación del personal que se encuentra dentro de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de la empresa

3. RESPONSABLES

Los responsables son el gerente general y gerente administrativo

4. GENERALIDADES

- **Frecuencia:** el gerente administrativo y el gerente general programaran la evaluación de desempeño anualmente.
- **Evaluación de desempeño:** con los perfiles de los cargos, habilidades, el formato de evaluación de desempeño y este documento en su poder, el gerente general y el gerente administrativo evaluarán al personal. El gerente administrativo será el encargado de informar sobre los resultados de la evaluación a todo el personal.

	Código: SP-PR-002	Página: 2 de 2
	“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO DEL CARGO”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

- **Evaluación de conocimiento:** El gerente se encargara de analizar las evaluación y obtener el total de colaboradores con conocimiento del cargo y no conocimiento del cargo que servirán para el calculo del indicador del objetivo de calidad
- **Conclusiones de la evaluación:** el gerente administrativo para cada cargo diseña un plan de capacitación de acuerdo a los resultados obtenidos, con el fin de hacer refuerzo y ayudas en las dudas del personal. Si las capacitaciones requeridas no estaban programadas en las actividades del año se deben registrar en el plan de formación del personal.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 47. Formato evaluación de desempeño y conocimiento del cargo

	Código: SP-FO-005	Página: 1 de 3
	“FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO DEL CARGO”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISÓ-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Evalué al empleado utilizando la siguiente escala

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
Excelente: El empleado cumple de forma excelente el aspecto a evaluar	4.6 A 5
Muy bueno: El empleado cumple muy bien el aspecto a evaluar	4.0 A 4.5
Bueno: El empleado cumple bien el aspecto a evaluar	3.1 A 3.9
Medio: El empleado cumple de forma suficiente el aspecto a evaluar	2.0 A 2.9
Pobre: el empleado no cumple suficientemente con el aspecto a evaluar	1.0 A 1.9

Conocimiento del puesto, planificación y resolución:

ASPECTOS	CALIFICACIÓN
Entiende las funciones y responsabilidades del puesto	
Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto	
Trabaja de forma organizada	
Requiere una supervisión mínima	
Es capaz de identificar problemas	
Reacciona rápidamente ante las dificultades	

	Código: SP-FO-005	Página: 2 de 3
	“ FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO DEL CARGO”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

Productividad y comunicación

ASPECTOS	CALIFICACIÓN
Consigue los objetivos	
Puede manejar varios proyectos a la vez	
Alcanza las metas propuestas	
Articula ideas de forma eficaz	
Participa en las reuniones	
Sabe escuchar	

Trabajo en equipo y dirección

ASPECTOS	CALIFICACIÓN
Sabe trabajar en equipo	
Ayuda a su equipo	
Trabaja bien con distintos tipos de persona	
Participa en conversaciones de grupo	
Transmite bien los objetivos a los integrantes de su área	
Comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de objetivos	
Demuestra dotes de liderazgo	
Motiva a su equipo para conseguir los objetivos	

TOTAL ASPECTOS EVALUADAS	TOTAL PUNTOS
20	

Resultado de la evaluación: total puntos/ 20=

	Código: SP-FO-005	Página: 3 de 3
	“FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO DEL CARGO”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	CRITERIO	CALIFICACIÓN
1.0 a 3.9	No es competente	
4.0 a 5.0	Es competente	

Cantidad de colaboradores con conocimiento del cargo	
Cantidad de colaboradores con no conocimiento del cargo	
Total colaboradores	

Aspectos a mejorar	Plan de capacitación	fecha

FIRMA EVALUADO	FIRMA EVALUADO

Nota: diligenciar a lapicero en letra legible y sin enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 48. Plan de capacitaciones

	Código: SP-FO-006	Página: 1 de 1
	“PLAN DE CAPACITACIONES”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL AÑO _____

FECHA	RESPONSABLE	NOMBRE CAPACITACIÓN	DURACIÓN	FECHA	REPROGRAMADA

Observaciones: _____

ELABORÓ:
CARGO:
FIRMA:

Nota: diligenciar a lapicero en letra legible y sin enmendaduras.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

6.3 INFRAESTRUCTURA

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

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

La empresa proporciona a todo el personal de las herramientas y equipos necesarios para la correcta prestación del servicio y se asegura de su correcta utilización y mantenimiento a través de los instructivos de uso.

Para dar cumplimiento a este numeral se han creado los siguientes procedimientos en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S que presentamos a continuación:

Anexo 49. Procedimiento para mantenimiento de equipos

	Código: GG-PR-002	Página: 1 de 2
	“PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para realizar el mantenimiento de los equipos de la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos lo equipos de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S

RESPONSABLE

Los responsables de este procedimiento son el gerente administrativo y todo el personal de la empresa.

GENERALIDADES

Computadores, Impresora y Scanner: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S cuenta con 5 computadores, 1 impresora, 1 scanner y 2 impresoras a los cuales son indispensables para el cumplimiento de sus actividades. A continuación explicamos cada uno de los pasos para tener los equipos de cómputo, Impresoras y Scanner en excelentes condiciones.

Mantenimiento preventivo:

	Código: GG-PR-002	Página: 2 de 2
	“PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

- ❖ A los equipos de computo, impresora y scanner, se les realizara mantenimiento preventivo una vez al año y este será ejecutado por una persona calificada para tal fin.

Mantenimiento correctivo:

- ❖ La solicitud de mantenimiento correctivo para cualquier equipo (computadores, Impresora y Scanner), se hace al gerente administrativo a través del formato de solicitud de mantenimiento de equipos.
- ❖ En el momento de hacer la solicitud se debe entregar al gerente administrativo el equipo al que se le va a realizar el mantenimiento.
- ❖ El Gerente Administrativo toma las medidas pertinentes para ejecutar el mantenimiento, para luego recibir el equipo en condiciones de trabajo o desecharlo por daño permanente. Estas acciones quedan registradas en el formato de solicitud de mantenimiento de equipos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 50. Instructivo para el cuidado de equipos

	Código: GG-OD-012	Página: 1 de 1
	INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE EQUIPOS	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORA Y SCANNER

- ❖ Los equipos de cómputo, impresora y scanner deben ser protegidos de descargas atmosféricas, con reguladores de voltaje y con protectores de sobre voltaje.
- ❖ Deben ser apagados correctamente al terminar la utilización de estos.
- ❖ Los equipos deben ser utilizados en lugares frescos y sin humedad, la temperatura de trabajo de estos equipos no debe rebasar los 20 grados centígrados. Es recomendable un aire acondicionado en lugares cálidos y húmedos.
- ❖ Los equipos deben de trabajar en un lugar libre de polvo. El polvo, al depositarse sobre las tarjetas electrónicas, crea una capa conductora de corriente, que puede ocasionar cortos circuitos y quemaduras en los circuitos electrónicos (CHIPS).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 51. Procedimiento para mantenimiento de vehículos

	Código: GG-PR-003	Página: 1 de 2
	“PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para realizar el mantenimiento de los vehículos de la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los vehículos de la empresa que se utilizan para el transporte de los colaboradores de la empresa, equipos y sim-card para su posterior venta.

RESPONSABLES

Los responsables de este procedimiento son el Gerente Administrativo y los operarios de los mismos.

GENERALIDADES

Vehículos: ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S cuenta con 3 vehículos, los cuales son indispensables para el cumplimiento de sus actividades. A continuación explicamos cada uno de los pasos para tener los vehículos en perfecto estado.

	Código: GG-PR-003	Página: 2 de 2
	“PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

Mantenimiento preventivo:

- ❖ Se hace cambio de aceite, filtro de aceite y filtro de aire a todos los vehículos cada 5000 Km.
- ❖ Para cada cambio de aceite se hace revisión del nivel de aceite de caja de cambios. En caso de que su medida haya disminuido de la marca de referencia, completar el faltante.
- ❖ Se hace cambio de correa del tiempo cada 80.000 Km para evitar una posterior ruptura y daño en las válvulas del motor.
- ❖ Se hace engrasar rodillos de las 4 ruedas y ejes cada 10.000 Km.
- ❖ Se hace revisión técnico mecánica (revisión efectuada anualmente a los vehículos con el fin de mejorar su funcionamiento y disminuir el daño ambiental), para lo cual el vehículo debe estar en perfectas condiciones y así obtener certificado.

Mantenimiento Correctivo:

- ❖ La solicitud del mantenimiento correctivo de cualquier vehículo se hace al Gerente Administrativo a través del formato de solicitud de mantenimiento.
- ❖ Al momento de la solicitud, se debe hacer entrega del vehículo y sus llaves al Gerente Administrativo para su posterior corrección.
- ❖ El Gerente Administrativo toma las medidas pertinentes para ejecutar el mantenimiento y posteriormente recibir el vehículo en condiciones de trabajo. Estas acciones quedan registradas en el formato de solicitud de mantenimiento de vehículos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo52. Instructivo para control del mantenimiento a los vehículos

	Código: GG-OD-013	Página: 1 de 2
	“INSTRUCTIVO PARA CONTROL DEL MANTENIMIENTO A LOS VEHÍCULOS”	Versión:001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

OBJETIVO

Describir los controles necesarios para garantizar que el mantenimiento a los vehículos se haga de forma eficaz.

RESPONSABLES

El Gerente Administrativo o a quien delegue es responsable del seguimiento al plan de mantenimiento de los vehículos y cada conductor es responsable de la revisión diaria.

GENERALIDADES

Control del mantenimiento y documentos del vehículo:

- ❖ Se diligencia la hoja de vida del vehículo con los datos de este y las fechas de expedición y vencimiento de los documentos legales.
- ❖ El Gerente Administrativo consigna en la hoja de vida del vehículo la programación anual de los mantenimientos, incluyendo las revisiones técnicas mecánicas de ley.
- ❖ El Gerente Administrativo o a quien delegue, periódicamente revisa que las actividades programadas se estén llevando a cabo conforme lo establecido en las hojas de vida del producto.

	Código: GG-OD-013	Página: 2 de 2
	“INSTRUCTIVO PARA CONTROL DEL MANTENIMIENTO A LOS VEHÍCULOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha:13-03-12

Control del estado general de los vehículos y equipos de emergencia:

- ❖ El conductor de cada vehículo hace revisión de las condiciones generales de este (nivel de agua, aceite, llantas, luces, líquido de frenos, etc.) antes de iniciar cualquier recorrido.

Plan de contingencia:

- ❖ Cuando se presente alguna eventualidad, el conductor o coordinador de cada vehículo se comunica con el Gerente Administrativo para que él acuerde con el conductor o coordinador una solución.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 53. Formato de solicitud de mantenimiento de equipos

	Código: GG-FO-002	Página: 1 de 1
	“FORMATO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Solicitado por: _____ Fecha: _____
 Cargo: _____
 Firma: _____
 Equipo: _____ No. Serie: _____

Descripción del mantenimiento o daño a reparar: _____

Recibió: _____ Fecha: _____
 Cargo: _____
 Firma: _____

Medida Tomada: _____

Recepción de equipo con mantenimiento ejecutado

Observaciones: _____

Recibió: _____ Fecha: _____
 Cargo: _____
 Firma: _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 54. Formato de solicitud de mantenimiento de vehículos

	Código: GG-FO-003	Página: 1 de 1
	“FORMATO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Solicitado por: _____ Fecha: _____
 Cargo: _____
 Firma: _____
 Vehículo: _____ Placa: _____

Descripción del mantenimiento o daño a reparar: _____

Recibió: _____ Fecha: _____
 Cargo: _____
 Firma: _____

Medida Tomada: _____

Recepción de vehículo con mantenimiento ejecutado

Observaciones: _____

Recibió: _____ Fecha: _____
 Cargo: _____
 Firma: _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 55. Hoja de vida de vehículos

	Código: GG-FO-004	Página: 1 de 1
	“HOJA DE VIDA DE VEHÍCULOS”	
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Fecha: _____
 Marca: _____ Modelo: _____ Placa: _____ Tipo: _____

DOCUMENTOS LEGALES	SOAT	CERTIFICADO AMBIENTAL	REV. TÉCNICO-MECÁNICA	SEGURO TODO RIESGO
FECHA DE EXPEDICIÓN				
FECHA DE VENCIMIENTO				

Control de mantenimiento P: programado E: ejecutado

ACTIVIDAD	KILOMETRAJE											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cambio de aceite, filtro de aceite y aire												
Cambio de correa del tiempo.												
Engrasado de ejes y rodillos.												
Revisión de aceite de caja de cambios.												
Revisión técnico-mecánica												

Gerente Administrativo: _____ Operario: _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 56. Lista de chequeo condiciones vehículo

	Código: GG-FO-005	Página: 1 de 1
	“LISTA DE CHEQUEO CONDICIONES VEHÍCULO”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Fecha de chequeo: _____ Tipo: _____
 Maraca: _____ Placa: _____
 Modelo: _____

EQUIPO DE EMERGENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Botiquín			
Extintor			
Tacos			
Gato			
Conos Reflectores			
Repuesto			
Herramientas			
Linterna			
CONDICIONES GENERALES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Luces altas, medias y bajas			
Direccionales			
Stop			
Luces internas			
Pito			
Plumillas			
Frenos			
Cinturones de seguridad			
Puertas			
Vidrios y ventanas			
Espejos			
Caja de cambios			
Batería			
Varios: agua, aceite, llantas			

Firma Conductor: _____
 Nombre Conductor: _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 57. Plan mantenimiento de vehículos

	Código: GG-FO-006	Página: 1 de 1
	“PLAN MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PLAN DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS PARA EL AÑO _____

FECHA	RESPONSABLE	PLACA VEHÍCULO	FECHA	REPROGRAMADA

Observaciones: _____

ELABORÓ:

CARGO:

FIRMA:

Nota: diligenciar a lapicero en letra legible y sin enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 58. Plan mantenimiento de equipos

	Código: GG-FO-007	Página: 1 de 1
	“PLAN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 13-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PARA EL AÑO _____

FECHA	RESPONSABLE	SERIE	EQUIPO	REPROGRAMADA

Observaciones: _____

ELABORÓ:

CARGO:

FIRMA:

Nota: diligenciar a lapicero en letra legible y sin enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

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

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

La empresa proporciona a todo el personal capacitaciones, jornadas de salud y actividades para proveer su seguridad, protección y atención en el desempeño de su trabajo.

Para dar cumplimiento a este numeral se han creado los siguientes procedimientos en la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S que presentamos a continuación:

Anexo 59. Ambiente de trabajo

	Código: SP-PR-003	Página: 1 de 2
	“AMBIENTE DE TRABAJO”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

1. OBJETIVO

Proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los cargos de la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S

3. RESPONSABLE

El gerente administrativo se encargara de la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores

4. GENERALIDADES

- ❖ El gerente administrativo organizara la jornada de salud donde cada colaborador tendrá consulta medicas, visuales, odontológica, vacunas, auditivos y control talla peso.
- ❖ El gerente administrativo debe planear capacitaciones en el cuidado de la salud, esta se pueden solicitar al hospital del municipio quienes se encargaran de enviar un profesional del tema.
- ❖ Se realizara una actividad al personal en pausa activa

Anexo 60. Ambiente de trabajo

	Código: SP-PR-003	Página: 2 de 2
	“AMBIENTE DE TRABAJO”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

- ❖ Se realizará la campaña de las 5s para el mantenimiento del entorno de trabajador.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 61. Jornada de salud

	Código: SP-PR-004	Página: 1 de 2
	“JORNADA DE SALUD”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	
CONTROL DE ASISTENCIA JORNADA DE SALUD	SP-FO-007

OBJETIVO

Promover la cultura de la salud, del auto cuidado y del mejoramiento de estilos de vida saludables.

ALCANCE

Todos los colaboradores de la empresa deben de participar de esta jornada

RESPONSABLE

Gerente administrativo

GENERALIDADES

❖ ESTRUCTURA DE LA JORNADA DE SALUD

Se invita a todos los colaboradores a participar de las jornadas preventivas de salud, que se realizaran en la fecha del 5 de octubre de 2012 a partir de 8:00am en ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S., las actividades son las que se presentan a continuación:

PROGRAMA
Consulta medica
Vacunación
Toma de citología
Revisión y limpieza dental
Examen de sangre
Examen visual
Examen auditivo

	Código: SP-PR-004	Página: 2 de 2
	“JORNADA DE SALUD”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

Se realizará cada año un examen físico general completo que permita establecer el estado de salud física de los colaboradores, se propone hacer seguimiento a las personas que al realizar el examen se encuentren propensas a cualquier tipo de enfermedad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 62. Control asistencia jornada de salud

	Código: SP-FO-007	Página: 1 de 1
	“CONTROL ASISTENCIA JORNADA DE SALUD”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

CONTROL DE ASISTENCIA

Fecha

DÍA	MES	AÑO

JORNADA DE SALUD					
ACTIVIDAD:					
NOMBRE	APELLIDOS	CEDULA	TELÉFONO	FIRMA	CÓDIGO

Nota: favor diligenciar a lapicero, en letra legible y sin tachones.

RESPONSABLE: _____

FIRMA: _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 63. Capacitaciones de salud

	Código: SP-PR-005	Página: 1 de 2
	“CAPACITACIONES DE SALUD”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	
FORMATO EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	SP-FO-008

OBJETIVO

Brindar una adecuada capacitación para prevenir enfermedades y que cada uno de los colaboradores este informado sobre el cuidado de su salud.

ALCANCE

Cada uno de los colaboradores de la empresa debe de participar de estas capacitaciones.

RESPONSABLE

Gerente administrativo.

GENERALIDADES

ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN

Estas capacitaciones se implementarán en el mes de la salud octubre del año 2012, con la compañía de profesionales capacitados en los diferentes temas.

	Código: SP-PR-005	Página: 2 de 2
	“CAPACITACIONES DE SALUD”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

Esta es la guía de capacitación:

CAPACITACIONES	
Entendiendo nuestro cuerpo	Anatomía y fisiología del cuerpo
Alimentación y salud	Noticias sobre avances en salud y alimentación
Estrés	Recursos y consejos
Cáncer	Artículos y noticias sobre avances en investigaciones y estudios para luchar y tratar de combatir la enfermedad
Primeros auxilios	Consejos y practica
Habito de fumar	Razones para dejar el tabaco
Cuidado de la salud oral	Técnicas de higiene oral
Diabetes	Cuidados y consejo
Hipertensión	Cuidados y consejos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 64. Formato evaluación de la capacitación

	Código: SP-FO-008	Página: 1 de 4
	“FORMATO EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Esta evaluación nos ayudará a conocer sus opiniones sobre el desarrollo de las capacitaciones y otras que a usted le interesaría recibir.

Fecha de diligenciamiento

MES	DÍA	AÑO

NOMBRE COLABORADOR	DEPENDENCIA
ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	LUGAR
OFRECIDA POR	Nº HORAS

Marque con una x las siguientes respuestas

PLAN DE CAPACITACIÓN	SI	NO	COMENTARIO
¿Se cumplieron los objetivos?			
¿El contenido fue bueno?			
¿El material didáctico fue pertinente?			
¿La metodología fue adecuada?			
¿El número de horas fue suficiente?			
¿Se realizó todo lo programado?			

	Código: SP-FO-008	Página: 2 de 4
	“FORMATO EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha:16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA	SI	NO	COMENTARIO
¿Los salones fueron adecuados?			
¿El horario utilizado facilitó su asistencia?			
¿Los equipos utilizados fueron adecuados?			
¿El material utilizado fue el suficiente?			

APLICABILIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿Conocía del tema antes de la capacitación?			
¿Se cumplieron las expectativas?			
¿La capacitación me brindó los conocimientos necesarios?			
¿El contenido es aplicable para mejorar aspectos de su vida cotidiana?			
¿Lo aprendido ha producido cambio en mi comportamiento?			

	Código: SP-FO-008	Página: 3 de 4
	“FORMATO EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

INSTRUCTOR		DOMINA EL TEMA		¿COMUNICA EL TEMA DE MANERA CLARA Y ORGANIZADA?		¿CUMPLIÓ EL HORARIO?		COMENTARIO
1.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								

CALIFICACIÓN GENERAL DE LA CAPACITACIÓN (MÍNIMO 1 MÁXIMO 5)	1	2	3	4	5

	Código: SP-FO-008	Página: 4 de 4
	“FORMATO EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 16-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

¿QUE OTRA CAPACITACIÓN CONSIDERA USTED DEBE RECIBIR?
OBSERVACIONES ADICIONALES

Firma colaborador

Firma Gerente Administrativo

Nota: favor diligenciar a lapicero, en letra legible y sin tachones

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 65. Actividad pausas activas

	Código: SP-PR-006	Página: 1 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVOS

1. Crear conciencia respecto a que la salud (autocuidado).
2. prevenir desordenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental.
3. evitar la monotonía durante la jornada laboral.

ALCANCE

Cada uno de los colaboradores debe de participar en esta actividad

RESPONSABLE

Gerente administrativo

GENERALIDADES

Se conoce como Pausas Activas o Gimnasia Laboral aquellos períodos de recuperación que siguen a los períodos de tensión de carácter fisiológico y psicológico generados por el trabajo. El programa de Gimnasia Laboral se utiliza para el mejoramiento en la calidad de vida, se ha venido implementando todas las mañanas antes de iniciar labores y hacer de esta actividad un hábito de vida.

Cuando se ejecuta cualquier tipo de actividad física se debe prestar mucha atención a la respiración, la misma debe ser profunda y lo más rítmica posible.

	Código: SP-PR-006	Página: 2 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

El control de la respiración juega un rol destacado en los beneficios que obtenemos al realizar las Pausas Activas estos dos instrumento ayudan a limpiar, revitalizar y purificar el cuerpo ya que organiza el metabolismo, el ritmo cardíaco y la circulación de la sangre.

Los ejercicios a realizar en las Pausas Activas se realizan una o dos veces al día durante el turno de ocho horas laborales con una duración entre **5 y 7** minutos.

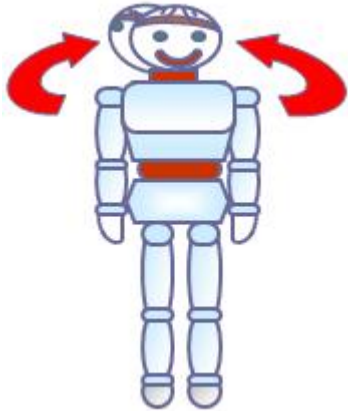
EJERCICIOS

- ❖ Asuma la postura correcta espalda recta y piernas ligeramente separadas.
- ❖ Realice ejercicios de respiración antes de iniciar la rutina inhale por nariz y exhale por boca.
- ❖ Realice cada ejercicio durante 10 segundos.



Lleve el mentón a tocar el pecho, realizando movimientos de la cabeza hacia la derecha e izquierda en forma de péndulo.

	Código: SP-PR-006	Página: 3 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12

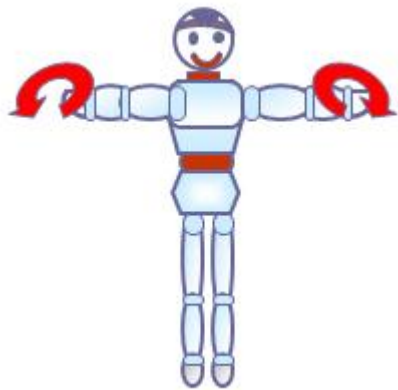


En posición inicial realice movimientos de la cabeza inclinando hacia el lado derecho e izquierdo con el oído a tocar el hombro.



Con espalda recta piernas separadas y cabeza alineada suba y baje los hombros

	Código: SP-PR-006	Página: 4 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12



Con los brazos extendidos hacia los lados y a la altura de los hombros realice giros hacia Adelante y atrás.



Con espalda recta y brazos extendidos al frente doble los codos hasta tocar los hombros.

	Código: SP-PR-006	Página: 5 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12



Asumiendo la postura Inicial, realice inclinaciones con el tronco de izquierda a derecha.



Doble la rodilla y llévela a tocar el pecho y bájela nuevamente y cambie de pierna.

	Código: SP-PR-006	Página: 6 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12



Con espalda recta, brazos estirados al frente piernas ligeramente separadas dobles las rodillas baje y suba lentamente, sin separar los pies del suelo.



Con espalda recta parece en punta de pies y después en talones.

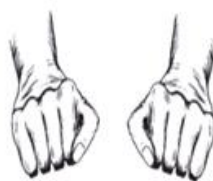
	Código: SP-PR-006	Página: 7 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12



Con los brazos extendidos al frente y manos empuñadas realice rotación de muñecas.

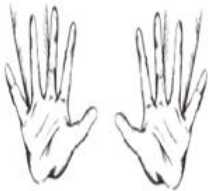


Extienda los brazos, hacia el frente empuñe y abra las manos.

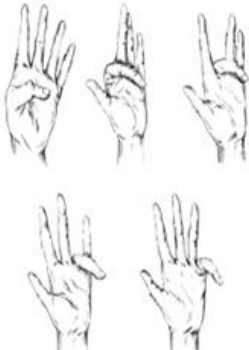


Extienda los brazos, hacia el frente empuñe las manos y realice movimientos hacia arriba y hacia abajo.

	Código: SP-PR-006	Página: 8 de 8
	“ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 20-03-12



Con los brazos extendidos hacia delante manos abiertas y dedos extendidos, separe y una los dedos.



Lleve los pulpejos de los dedos a tocar el pulpejo del pulgar. Realícelo en ambas manos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 66. Campaña de las 5S

	Código: SP-PR-007	Página: 1 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISOR-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVO

Los colaboradores conocerán y aplicarán la metodología de las 5S´ con la finalidad de lograr equipos de trabajos eficientes y productivos, en espacios y áreas de trabajo limpias, despejadas y ordenadas, incrementando los niveles de servicios, mejorando los tiempos de respuesta y eliminando las actividades sin valores agregados y no productivos.

ALCANCE

Todos los colaboradores y la parte administrativos deben aplicar esta campaña en sus lugares de trabajo.

RESPONSABLE

Gerente administrativo

GENERALIDADES

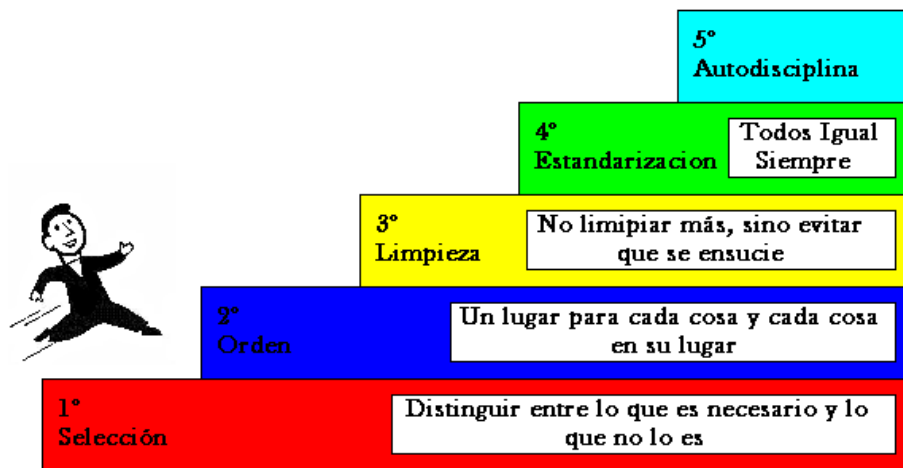
EL gerente administrativo capacitara a los colaboradores de la estrategia de la 5s con la información que presentamos a continuación:

Se llama estrategia de las 5S porque representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S. Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:

- Clasificar. (Seiri)
- Orden. (Seiton)
- Limpieza. (Seiso)
- Limpieza Estandarizada. (Seiketsu)
- Disciplina. (Shitsuke).

	Código: SP-PR-007	Página: 2 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

¿QUÉ ES LA ESTRATEGIA DE LAS 5´S?



VENTAJAS

- Dar respuesta a la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo, eliminación de desperdicios producidos por el desorden, falta de aseo y contaminación, etc.
- Buscar la reducción de pérdidas por la calidad, tiempo de respuesta y costes con la intervención del personal en el cuidado del sitio de trabajo e incremento de la moral por el trabajo.
- Facilitar crear las condiciones para aumentar la vida útil de los equipos
- Mejorar la estandarización y la disciplina en el cumplimiento de los estándares al tener el personal la posibilidad de participar en la elaboración de procedimientos de limpieza,
- Hacer uso de elementos de control visual como tarjetas y tableros para mantener ordenados todos los elementos y herramientas que intervienen en el proceso productivo.
- Conservar del sitio de trabajo mediante controles periódicos sobre las acciones de mantenimiento de las mejoras alcanzadas con la aplicación de las 5S

	Código: SP-PR-007	Página: 3 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

SEIRI	OBJETIVO	PASOS
SEIRI- CLASIFICAR DESECHAR LO QUE NO SE NECESITA	Contar con un área de trabajo donde únicamente estén los artículos y herramientas necesarias.	1. Identificar todos los artículos innecesarios 2. Eliminar todo aquello que definitiva no se utiliza 3. Encontrar un lugar de almacenamiento diferente para las cosas de uso poco frecuente

Metodología:

Los colaboradores en la primera S (Seiri) deben:

- ❖ Separar en el sitio de trabajo las cosas que realmente sirven de las que no sirve.
- ❖ Clasificar lo necesario de lo innecesario para el trabajo rutinario.
- ❖ Mantener lo que necesitamos y eliminar lo excesivo
- ❖ Separar los elementos empleados de acuerdo a su naturaleza, uso, seguridad y frecuencia de utilización con el objeto de facilitar la agilidad en el trabajo.
- ❖ Organizar las herramientas en sitios donde los cambios se puedan realizar en el menor tiempo posible.
- ❖ Eliminar elementos que afectan el funcionamiento de los equipos y que pueden conducir a averías.
- ❖ Eliminar información innecesaria y que nos puede conducir a errores de interpretación o de actuación.

Que se obtiene:

- ❖ Liberar espacio útil en la oficinas
- ❖ Reducir los tiempos de acceso al material, documentos, herramientas y otros elementos de trabajo.

	Código: SP-PR-007	Página: 4 de 9
	“CAMPANA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

Tarjetas de color

Este tipo de tarjetas permiten marcar o "denunciar" que en el sitio de trabajo existe algo innecesario y que se debe tomar una acción correctiva. En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S utilizaremos los siguientes colores:

- ❖ Tarjeta roja para mostrar o destacar el problema identificado. SP-FO-009

SEITON	OBJETIVO	PASOS
SEITON - ORDENAR UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR	Que exista un lugar para cada articulo, adecuado a las rutinas de trabajo, listos para utilizarse y con su debida señalización	1. Asigna e identifica un lugar para cada articulo 2. Determina la cantidad exacta que debe de haber de cada articulo 3. Asegurarse que cada articulo este listo para utilizarse 4. Crea los medios para asegurarse de que cada artículo regrese a su lugar. Códigos de color señalización

Metodología:

- ❖ Un control visual se utiliza para informar de una manera fácil entre otros los siguientes temas:
- ❖ Sitio donde se encuentran los elementos
- ❖ Estándares sugeridos para cada una de las actividades que se deben realizar en un equipo o proceso de trabajo.
- ❖ Dónde ubicar el material en necesario para u proceso
- ❖ Sitio donde deben ubicarse los elementos de aseo, limpieza y residuos clasificados.
- ❖ Dónde ubicar la calculadora, carpetas bolígrafos, lápices en el sitio de trabajo.

	Código: SP-PR-007	Página: 5 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

Que se obtiene:

- ❖ Facilita el acceso rápido a elementos que se requieren para el trabajo
- ❖ Se mejora la información en el sitio de trabajo para evitar errores.
- ❖ El aseo y limpieza se pueden realizar con mayor facilidad y seguridad.

Marcación con colores

Es un método para identificar la localización de puntos de trabajo, ubicación de elementos, materiales y productos. La marcación con colores se utiliza para crear líneas que señalen la división entre áreas de trabajo y movimiento, seguridad y ubicación de materiales.

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S utilizaremos el color azul para la señalización de los equipos y utensilios de trabajo. SP-FO-010

SEISO	OBJETIVO	PASOS
SEISO – LIMPIAR LIMPIAR EL SITIO DE TRABAJO Y LOS EQUIPOS Y PREVENIR LA SUCIEDAD Y EL DESORDEN	Establecer una metodología de limpieza que evite que el área de trabajo se ensucie	1. Identificar los materiales necesarios y adecuados para la limpieza del área de trabajo 2. Asignar un lugar adecuado y funcional a cada artículo utilizado para mantener limpia el área de trabajo 3. Establecer métodos de prevención que eviten que se ensucie el área de trabajo 4. Implementa las actividades de limpieza como rutina Herramienta tarjeta amarilla

	Código: SP-PR-007	Página: 6 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

Metodología:

- ❖ Integrar la limpieza como parte del trabajo diario.
- ❖ Asumirse la limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo: "la limpieza es inspección"
- ❖ El trabajo de limpieza como inspección genera conocimiento sobre el equipo y utensilios de trabajo.
- ❖ No se trata únicamente de eliminar la suciedad, se debe elevar la acción de limpieza a la búsqueda de las fuentes de contaminación con el objeto de eliminar sus causas primarias.

Que se obtiene:

- ❖ Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- ❖ Se incrementa la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad.
- ❖ La calidad del producto se mejora y se evitan las pérdidas por suciedad y contaminación del producto y empaque.

Debemos insistir que la limpieza es un evento importante para aprender del equipo e identificar a través de la inspección las posibles mejoras que requiere el equipo. La información debe guardarse en fichas o listas para su posterior análisis y planificación de las acciones correctivas.

Para ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S utilizaremos la tarjeta amarilla donde se podrá mantener actualizado al personal sobre cualquier cambio o mejora en los métodos de limpieza. SP-FO-011

	Código: SP-PR-007	Página: 7 de 9
	“CAMPANA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

SEIKETSU	OBJETIVO	PASOS
ESTANDARIZAR PRESERVAR ALTOS NIVELES DE ORGANIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA	Desarrollar condiciones de trabajo que eviten retrocesos en las 3 primeras S	1. Estandariza todo y haz visible los estándares utilizados 2. Implementa métodos que faciliten el comportamiento apegado a los estándares 3. Comparte toda la información sin que tenga que buscarse o solicitarse. Herramienta: Tableros de estándares

Metodología

❖ Asignar trabajos y responsabilidades

Para mantener las condiciones de las tres primeras S, cada operario debe conocer exactamente cuáles son sus responsabilidades sobre lo que tiene que hacer y cuándo, dónde y cómo hacerlo. Si no se asignan a las personas tareas claras relacionadas con sus lugares de trabajo, Seiri, Seiton y Seiso tendrán poco significado.

Deben darse instrucciones sobre las tres S a cada persona sobre sus responsabilidades y acciones a cumplir en relación con los trabajos de limpieza y mantenimiento autónomo.

❖ Integrar las acciones Seiri, Seiton y Seiso en los trabajos de rutina

Estos estándares ofrecen toda la información necesaria para realizar el trabajo. El mantenimiento de las condiciones debe ser una parte natural de los trabajos regulares de cada día.

Que se obtiene:

- ❖ Se guarda el conocimiento producido durante años de trabajo.
- ❖ Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- ❖ Los operarios aprender a conocer en profundidad el equipo.
- ❖ Se evitan errores en la limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.

	Código: SP-PR-007	Página: 8 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

- ❖ Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- ❖ Los operarios aprender a conocer en profundidad el equipo.
- ❖ Se evitan errores en la limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.

SHITSUKE	OBJETIVO	PASOS
SHITSUKE - DISCIPLINA CREAR HÁBITOS BASADOS EN LAS 4'S ANTERIORES	Alcanzar calidad en todos las áreas de la empresa, desde los colaboradores hasta la organización	1. Has visible los resultados de las 5s 2. Provoca las criticas constructivas en otras áreas 3. Promueve la 5S en toda la empresa mediante esquemas promocionales 4. Provoca la participación de todos en la generación de ideas para fomentar y mejorar la disciplina de las 5S Herramientas: Rondas de las 5S

Metodología implica:

- ❖ Respetar las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable.
- ❖ Realizar un control personal y el respeto por las normas que regulan el funcionamiento de una organización.
- ❖ Promover el hábito de auto controlar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas.
- ❖ Mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

	Código: SP-PR-007	Página: 9 de 9
	“CAMPAÑA DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

Que se obtiene:

- ❖ Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- ❖ La disciplina es una forma de cambiar hábitos.
- ❖ Se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre personas.

Para dar cumplimiento con la estandarización y mantener las condiciones de las 5S el gerente administrativo debe hacer rondas mensuales de auditoria a través del siguiente formato SP-FO-012

Es necesario que el gerente administrativo presente un informe mensual donde se registre y se informe el avance de las acciones planificadas y evaluadas, a través del siguiente formato SP-FO-013

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 67. Tarjeta roja

	Código: SP-FO-009	Página: 1 de 1
	“TARJETA ROJA”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

TARJETA ROJA

Nombre del elemento innecesario:

Cantidad:

¿Porque crees que es innecesario?

¿Área de procedencia del elemento innecesario?

¿Posibles causas de su permanencia en el sitio?

¿Plan de acción sugerido para su eliminación?

Firma colaborador: _____ fecha: _____

Favor diligenciar sin tachones ni enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 68. Señalización de equipos y utensilios

	Código: SP-FO-010	Página: 1 de 1
	“SEÑALIZACIÓN DE EQUIPOS Y UTENSILIOS”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Nombre del equipo:

Ubicación:

Favor diligenciar sin tachones ni enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 69. Tarjeta amarilla

	Código: SP-FO-011	Página: 1 de 1
	“TARJETA AMARILLA”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

TARJETA AMARILLA

Área: _____

Equipo _____

Serie _____

Fecha: _____ localización: _____

Descripción del problema: _____

Solución _____

Acción correctiva implementada: _____

Solución definitiva propuesta: _____

Elaborado por: _____

Favor diligenciar sin tachones ni enmendaduras

Anexo 70. Acta de control

	Código: SP-FO-012	Página: 1 de 1
	“ACTA DE CONTROL”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ACTA

CONTROL DE ESTRATEGIAS 5 S

Auditor:
Auditado:
Fecha:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PRACTICAS DEL PERSONAL												
SELECCIÓN												
ORDEN												
LIMPIEZA												
ESTANDARIZACIÓN												
AUTO-DISCIPLINA												
SEGURIDAD												

OBSERVACIONES _____

Favor diligenciar sin tachones ni enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 71. Informe estrategias de las 5S

	Código: SP-FO-013	Página: 1 de 1
	“INFORME ESTRATEGIAS DE LAS 5S”	Versión: 001
AMBIENTE DE TRABAJO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 21-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

INFORME

Auditor:
Auditado:
Fecha

Comentarios:

Aspectos a mejorar:

Firmas responsable _____

Favor diligenciar sin tachones ni enmendaduras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:



MANUAL DE LAS 5S

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.



PROGRAMA 5'S RESPONSABILIDAD DE TODOS

CONTENIDO

- Introducción
- 5'S Sentidos
- 1'S Sentido de la utilización
- 2'S Sentido del orden
- 3'S Sentido de aseo
- 4'S Sentido de salud
- 5'S Sentido de autodisciplina
- Beneficios de practicar 5'S



INTRODUCCIÓN

Parte importante del buen clima laboral de una empresa se refleja a través de aspectos como el orden, la correcta utilización de los recursos, la autodisciplina, entre otros, que son pilar fundamental de una buena convivencia. En cada uno de nosotros está la responsabilidad de su aplicación.

5´S hacen referencia al desarrollo de las personas en 5 nuevos sentidos:

Utilización – Orden – Aseo – Salud – Autodisciplina

Vale la pena resaltar que practicar 5´S no es solo cambiar la apariencia física de nuestras áreas. 5´S significa generar hábitos sanos que nos permitan convivir con nuestros compañeros y en la medida en que los llevemos al inconsciente se van a véase reflejados constantemente en nuestro comportamiento.

Iniciar por cambiar el ambiente donde trabajamos nos permite generar hábitos que posteriormente podremos aplicar fácilmente en nuestros procesos. Una empresa limpia y organizada, refleja alta eficiencia en su interior.



PROGRAMA 5´S – Responsabilidad de todos.

¿Qué es?

Son las acciones que se desarrollan para crear condiciones ambientales óptimas para la empresa, el hogar y la comodidad, reforzando los buenos hábitos de comportamiento e interacción social, para mejorar la eficiencia y productividad de las áreas, buscando una mayor satisfacción de nuestros clientes.

¿Por qué practicarlo?

- Mejora la calidad de vida de los empleados.
- Mejora el ambiente de trabajo.
- Desarrolla el espíritu de trabajo en equipo y de autodisciplina.
- Aumenta el nivel de participación de los empleados en el proceso de mejoramiento continuo.
- Proporciona un lugar ordenado y limpio.
- Se protege la información de la empresa.
- Maximiza el aprovechamiento de recursos.
- Mejora la imagen de la empresa.



1'S Sentido de Utilización

¿Qué es?

Mantener en el lugar de trabajo lo que realmente se necesita y utiliza, en la cantidad adecuada y el tiempo requerido.

¿Para qué sirve?

- Eliminar materiales innecesarios.
- Liberar espacios.
- Reducir accidentes.
- Proteger la información de la empresa y de los clientes.
- Aprovechar recursos.
- Elevar la productividad.
- Disminuir costos.

¿Cómo se debe practicar el Sentido de Utilización?

- Analice y seleccione los recursos con los que cuenta el área, de acuerdo con las necesidades y la utilización diaria.
- Retire lo inútil, disponiendo de un área determinada para el descarte.
- Busque las causas y evite nuevos reproceso

¿Cómo practicar la Clasificación de la información en el sentido de Utilización?

- Identifique los medios que almacenan la información del área y el puesto de trabajo y ubíquelos de acuerdo con las necesidades y la utilización diaria.
- Mantenga la información que solamente necesita en el puesto de trabajo.
- Retire la información de tipo confidencial restringida que no utilice y guárdela en un lugar seguro.
- Mantenga hábitos de seguridad en los medios de información (computador, cd's, archivos, etc.).

Categorías de Clasificación de la Información.

- Recuerde que si usted es el que emite la información, usted es el responsable de clasificarla.
- Confidencial restringida: información extremadamente sensible al interior de la empresa (balances, contratos, etc.).
- Confidencial: información para uso exclusivo de un grupo de empleados, área u oficina (cartas, información básica de clientes, etc.).
- Uso interno: información solo para empleados de la empresa, manuales de procesos y procedimientos, comunicaciones internas, etc.).
- Pública: información no sensible (plegables, promociones, etc.).



2'S Sentido de Orden

¿Qué es?

Determinar un lugar único y exclusivo para cada cosa, que nos permita encontrar rápida y fácilmente lo que se necesita.

¿Para que sirve?

- Trabajar mejor, con más confort.
- Aumentar la productividad.
- Facilitar la comunicación (todos saben en donde están las cosas del área).
- Reducir accidentes.
- Economizar tiempo y material.

¿Cómo practicar el Sentido del Orden?

- Defina cuál es la mejor forma de distribuir las cosas en el espacio físico de su área de trabajo.
- Estandarice nombres.
- Guarde objetos semejantes en el mismo lugar.
- Determine un lugar para cada tipo de información (confidencial, restringida, confidencial, uso interno y pública).



3'S Sentido de Aseo

¿Qué es?

Quitar la suciedad de nuestro ambiente de trabajo y conservar los materiales, objetos y equipos que utilizamos en la mejor condición posible.

¿Para que sirve?

- Mejorar la satisfacción de las personas, de esta manera se trabaja en un ambiente más agradable.
- Conservar los equipos, maquinas y elementos de trabajo.
- Eliminar todo aquello que incomoda.

¿Cómo practicar el Sentido de Aseo?

- Descubra y elimine fuentes de suciedad.
- Limpie los equipos y materiales a su cargo.
- Conserve limpio su lugar de trabajo: “deje el lugar como lo encuentre”.
- Deseche la basura en forma selectiva: “recíclela”.
- Recicle solamente la información impresa de uso interno y público.



4'S Sentido de Salud

¿Qué es?

Mantener condiciones favorables para la salud física y mental.

¿Para que sirve?

- Generar mayor motivación y satisfacción en las personas.
- Contribuir a un ambiente de trabajo agradable y seguro.
- Mejorar la convivencia social.
- Evitar cualquier tipo de contaminación: aire, agua, visual, etc.
- Mejorar la imagen de la empresa frente a los clientes y la comunidad.

¿Cómo practicar el Sentido de Salud?

- Piense positivamente, esto hace parte de su higiene mental.
- Mantenga hábitos de higiene personal: haga ejercicio, programe sus chequeos médicos.
- Mantenga siempre limpios los lugares de trabajo.
- Conserve el ambiente de trabajo con un aspecto agradable y saludable.
- Evite cualquier tipo de polución.
- Cree mecanismos de evaluación para mejorar sus condiciones de trabajo.



5º Sentido de autodisciplina

¿Qué es?

Es el cumplimiento riguroso de aquello que se ha establecido entre las personas, tales como las normas vigentes que ayudan a una mejor convivencia y a desarrollar una nueva disciplina de trabajo.

5º Sentido de Autodisciplina

¿Para que sirve?

- Crear el hábito de aplicar continuamente las anteriores 4ºS.
- Facilitar la ejecución de tareas de acuerdo con lo establecido en cada sentido.
- Mejorar el clima laboral.

¿Cómo practicar el Sentido de Autoestima?

- Entienda y comparta la Visión, la Misión, Política y Objetivos de la empresa.
- Desarrolle la creatividad con su grupo de trabajo.
- Establezca modelos sencillos para el desarrollo de sus actividades.
- Mejore su comunicación con todos los que interactúa.
- Sea persistente en la aplicación de estos 5 sentidos para mejorar su calidad de vida.



BENEFICIOS DE PRACTICAR LAS 5'S

- Mejora la comunicación entre el grupo de trabajo.
- Desarrolla sentido de pertenencia.
- Facilita actividades de mejoramiento continuo.
- Permite el aprovechamiento de tiempo y recursos.
- Genera organización visual.
- Desarrolla la autodisciplina.
- Descubre líderes.
- Proyecta buena imagen a la comunidad.
- Ayuda a conservar el medio ambiente.
- Genera buena imagen de la empresa hacia los clientes.

Las 5'S Responsabilidad de todos.



7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

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

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

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recurso específicos para el producto,
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

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

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

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

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S todos los procesos van con las directrices de los objetivos de la calidad y a cada proceso se le elaboro el plan de calidad el cual tiene la caracterización donde se especifican cuales son los documentos y requisitos.

Anexo 73. Plan de calidad

	Código: SG-OD-003	Página: 1 de 4
	“PLAN DE CALIDAD”	Versión: 001
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 22-03-12

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	¿QUE CONTROLA?
Informar sobre el inventario que se necesita.	Aux. de inventario y activaciones	Describir que productos hacen falta en el inventario.
Recibir información sobre el inventario que se necesita.	Aux. de legalización	Que cantidad y que productos se van a solicitar.
Verificar asignación de inventario.	Aux. de legalización	Verificar que productos hay disponibles.
Comparar con el inventario que se necesita.	Aux. de legalización	Verificar que productos de los que se necesitan están disponibles.
Se realiza pedido.	Aux. de legalización	Se envía relación de los productos a solicitar.
Recibir pedido	Aux. de inventario y activaciones	Que el empaque donde vienen los productos este sellado, sin humedad y que este la cantidad correcta.
Ingresar al sistema SIMAC a través de los códigos de barras.	Aux. de inventario y activaciones	Que los productos recibidos queden registrados en el inventario de la empresa.
Almacenar en la bodega.	Aux. de inventario y legalización	Que los productos sean almacenados en el lugar indicado fuera de polvo y humedad.

PROCESO DE SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE INVENTARIO

Registros generados: planilla de relación de inventario que se necesita.

PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	¿QUE CONTROLA?
Solicitar equipos.	Puntos	Relacionar los productos a solicitar a ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.
Recibir solicitud de equipos.	Aux. de inventario y activaciones	Recibir relación de equipos solicitados por los puntos.
Verificar existencia.	Aux. de inventario y activaciones	Verificar que equipos hay disponibles.
Hacer remisión.	Aux. de inventario y activaciones	Hacer relación de equipos a enviar a los puntos.
Empaque.	Aux. de inventario y activaciones	Empacar de forma adecuada y correcta los equipos que van a ser enviados.
Enviar.	Aux. de inventario y activaciones	Enviar empaque a los puntos con los productos solicitados por estos.

Registros generados: relación de pedido por parte de los puntos y planilla remisión pedido.

	Código: SG-OD-003	Página: 2 de 4
	“PLAN DE CALIDAD”	Versión: 001
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 22-03-12

VENTAS RED FIJA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	¿QUE CONTROLA?
Ofrecer productos al cliente, mostrando costos y beneficios.	Asesor de red fija	Tener actualizado portafolio de productos y las características de estos.
Solicitar información personal.	Asesor de red fija	Obtener los datos personales del cliente confrontándolos con los documentos.
Llamar ON CALL.	Asesor de red fija	Dar información del cliente.
Recibir número de solicitud.	Asesor de red fija	Se recibe el número de activación para dar al cliente.

Registros generados: solicitud personal natural y solicitud persona jurídica

SELECCIÓN DE PERSONAL

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	¿QUE CONTROLA?
Recepción de hojas de vida.	Gerente Administrativo	Recibir todas las hojas de vida recolectadas.
Enviar hojas de vida.	Gerente Administrativo	Que las hojas de vida recolectadas sean entregadas al Gerente General.
Recibir hojas de vida	Gerente General	Recibir todas las hojas de vida recolectadas.
Revisa hojas de vida	Gerente General	Revisar la información que contiene cada hoja de vida recolectada.
Seleccionar las hojas de vida del personal que requiere	Gerente General	Se seleccionan hojas de vida con la información que se acerca más al perfil del cargo.
Entregar hojas de vida seleccionadas.	Gerente General	La cantidad de hojas de vida seleccionadas a entregar.
Recibir hojas de vidas seleccionadas.	Gerente Administrativo	Recibir la cantidad correcta de hojas seleccionadas.
Se cita al personal seleccionado.	Gerente Administrativo	Se comunica con las personas seleccionadas para citarlos.
Se hace entrevista a las personas seleccionadas.	Gerente Administrativo	Las pruebas y preguntas al personal seleccionado.
Se informa al personal que ha sido seleccionado.	Gerente Administrativo	Comunicarse con las personas seleccionadas para ocupar el cargo.
Recibe información	Gerente General	Información de las personas a ocupar el cargo.

Registros generados: relación personal seleccionado y contratado.

	Código: SG-OD-003	Página: 3 de 4
	“PLAN DE CALIDAD”	Versión: 001
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 22-03-12

NOMBRE DEL PROCESO: VENTAS

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	¿QUE CONTROLA?
Ofrecer productos al cliente mostrando costos y beneficios.	Asesor	Que las carpetas comerciales estén vigentes.
Solicitar prescoring vía SMS.	Asesor	La capacidad de pago del cliente.
Diligenciamiento del documento solicitud de servicio.	Asesor	La información del cliente, no enmendaduras, huellas bien tomadas, referencias, etc.
Llamar para activación.	Asesor	Que genere el código de activación.
Ingresar al enlace Movistar	Aux. de Inventario y de Activaciones	La información de los datos del asesor y del cliente.
Entrega de simcard o Equipo al cliente.	Asesor	Que el producto solicitado por el cliente sea entregado.
Recibir dinero del cliente	Asesor	Que el dinero este completo.
Recibir documentación y dinero de la venta	Coordinador	Que la información plasmada en el formulario y el dinero de la venta este completo.
Si la información y el dinero está completo, diligenciar formato de legalización.	Coordinador	Que el diligenciamiento del formato se haga de forma adecuada con los datos adecuados.
Si la información y el dinero no están completos, recibir y corregir.	Asesor	Que se llenen los formularios de forma correcta o solicitar la cantidad de dinero correcta.

Registros generados: solicitud personal natural y solicitud persona jurídica

	Código: SG-OD-003	Página: 4 de 4
	“PLAN DE CALIDAD”	Versión: 001
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 22-03-12

NOMBRE DEL PROCESO: LEGALIZACIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	¿QUE CONTROLA?
Entregar dinero al auxiliar contable.	Coordinador	Que el dinero de la venta se entregado en la cantidad correcta.
Enviar formato de legalización y los documentos al auxiliar de legalización.	Coordinador	Que los formatos a entregar estén completos.
Recibir formato de legalización y los documentos.	Aux. de legalización	Que los formatos y documentos estén completos y bien diligenciados.
Si la información esta correcta, se ingresa esta al sistema SIMAC.	Aux. de legalización	El ingreso de los datos del cliente de forma correcta y completa.
Si la información no es correcta, se devuelven los documentos al asesor para su corrección.	Aux. de legalización	Que los datos estén completos y de la forma indicada.
Diligenciar la consignación correspondiente a la planilla	Aux. de legalización	Que los datos y el monto descritos en la consignación sean los correctos.
Enviar la consignación al Aux. De Caja.	Aux. de legalización	Que la consignación sea entregada al Aux. de caja.
Recibir la consignación.	Aux. de Caja	Que la consignación este correctamente diligenciada.
Empacar la planilla y la carpeta para ser entregada al mensajero.	Aux. de legalización	Que la planilla, carpeta estén dentro de la caja y que esta este bien sellada y referenciada.
Entregar paquete al mensajero.	Aux. de legalización	Que el paquete este sellado correctamente.
Sacar dinero de caja menor.	Aux. de Caja	Que el dinero a salir sea el correcto.
Entregar consignación y dinero al mensajero.	Aux. de Caja	Que la consignación y el dinero estén correctamente, tanto el diligenciamiento como el monto a entregar.
Recibir el paquete	Mensajero	Que este completo y sellado correctamente.
Envío de paquete a TMC a Bogotá por servientrega.	Mensajero	Que el paquete sea dirigido al lugar correcto y que le entreguen soporte de envío.
Recibir la consignación y el dinero.	Mensajero	Que el dinero y la consignación estén de forma correcta.
Envío del dinero a través de entidad bancaria.	Mensajero	Que sea entregada copia de consignación.
Recibir y entregar copia de consignación.	Aux. de Caja	Que la consignación se haya hecho y que esta copia llegue al Aux. De Caja.

Registro generado: planilla (relación cliente)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

Todos los requisitos de ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, relacionados con la prestación del servicio, los especificados por el cliente, los legales, reglamentarios y cualquier otro requisito adicional determinado por la empresa se encuentran documentado en el sistema de gestión de la calidad.

Para ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S se establecen los siguientes requisitos legales, clientes e internos.

REQUISITOS DE LOS CLIENTES	
Características deseables	Que sugiera algo acerca del producto, sus beneficios, su uso. - Que sea fácil de pronunciar, deletrear y recordar. - Que sea distintivo. - Que sea adaptable a los agregados a la línea de productos. - Que pueda registrarse y proteger legalmente.
Físicas:	· Composición, cualidades organolépticas y en definitiva todas aquellas perceptibles por los sentidos
Color	Es un factor determinante en la operación aceptación o rechazo del producto por el cliente. Puede calificar para estatus de marca registrada cuando de acuerdo con el dictamen de la corte, “identifica y distingue una marca en particular e indica su origen”.
Forma	Tamaño y forma

REQUISITOS DE LOS CLIENTES	
El diseño	Se refiere al arreglo de los elementos que colectivamente forman un bien o servicio; este puede mejorar el carácter comerciable de un producto haciéndolo, más fácil de operar, mejorando su apariencia o reduciendo los costos de producción.
Psicológicas:	La calidad: Conjunto de características de un bien o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades.
La Marca	Es un nombre (palabras letras o números) o símbolo (signo, dibujo, color o tipo de letra) con el que se trata de identificar un producto y diferenciarlo de los otros.

REQUISITOS INTERNOS MOVISTAR

PROGRAMA “CONSTRUYENDO EL AGENTE IDEAL”

A continuación se presentan los requisitos emitidos por Movistar para convertirse en el agente ideal:

Tipo de sociedad: Limitada, anónima o similares.

Capital inicial: Mínimo: \$50.000.000

Representante legal: En lo posible de los propietarios y encargado directamente del negocio como oficio principal y único.

Sede social: El agente debe contar con una oficina principal en cada zona que tenga operación con instalaciones amplias y salas de capacitación debidamente equipadas.

Valores: La empresa debe contar con unos valores que lo identifiquen y constituyan la base fundamental de la operación, tales como confianza, creatividad, con valor agregado al cliente.

Misión del agente: Constituirse como la mejor empresa de servicios de comunicación de telefonía móvil celular y servicios integrales de comunicación a través de Telefónica Colombia.

Visión del agente: En los próximos dos años ser la mas grande, la mejor empresa y el primer distribuidor en numero de ventas y calidad de estas de movistar en el suroccidente Colombiano, con la mas alta rentabilidad y con los mejores y mas novedosas ofertas integradas, planes de ventas y servicio al cliente.

Estructura/organigrama: Gerente General, Director Comercial, Director Administrativo (analista de manejo de extranet e informes, legalizador, mensajero, inventarios), Director de servicio al cliente (telemarketing, call center), Coordinadores de zonas, coordinadores comerciales (por cada 30 asesores uno).

Funciones de los cargos: cada cargo tendrá un manual general de funciones básicas, que y como debe realizar su labor, tiempos e indicadores de resultados.

Manual de políticas y procesos principales (comunicación con la red): El agente debe tener documentado por escrito como se debe hacer cada labor, que se exige, requisitos, pasos y resultados de tal manera que cualquier funcionario pueda tomarlo como base para realizar su trabajo. En lo posible con flujo gramas de procesos, responsables, tiempos.

De activaciones y de legalizaciones (verificación de datos/ visitas).

Planeación estratégica: cada año en enero el agente debe realizar su planeación estratégica con su personal de tal manera que tengan un objetivo y metas claras de lo que deben lograr en el año y mes a mes. Desarrollar un modelo de objetivos / indicadores / plan de cuenta/seguimiento y control del negocio.

Programa de selección de personal: Debe existir un programa de selección de personal que incluya como y donde buscar candidatos, pruebas, entrevistas, visitas domiciliarias, referenciarían, investigación de seguridad etc; de tal manera que asegure que se encuentre el mejor talento humano, que cumplan el perfil y ajuste al cargo que se busca manteniéndose en el agente.

Perfil de cargos: El agente debe tener un perfil para cada cargo dentro la estructura del negocio.

Programa de inducción al agente: Para el ingreso de todo empleado. Debe incluir la presentación de la empresa, misión, visión, objetivos y los correspondientes al cargo.

Programa de capacitación: Programa mensual para garantizar que todo el personal y la red conozca los productos y servicios que se ofrecen y como venderlos.

Programa de entrenamiento: Programa de profesionalización en ventas, como vender exitosamente, técnicas de ventas según producto.

Remuneración de la red de ventas: El agente debe montar un programa de pago de comisiones según la segmentación de la red de ventas de manera competitiva.

Asesores SR, asesores de calle, asesores elite, asesores pymes, call center, otros.

Incentivos a la red: De manera mensual el agente debe montar programas de incentivos, premios, reconocimientos, concursos que motiven a que la red y las áreas soporte luchen por superar los presupuestos asignados y logre retener el talento humano dentro del agente.

PROGRAMAS GENERALES

De clientes: cuyo objetivo será conocer y vincular indefinidamente al cliente al agente de tal manera que por siempre el agente se convierta en su asesor de comunicaciones integrales para todos sus requerimientos.

Del recurso humano: Cuyo objetivo será vincular y mantener los mejores asesores de ventas.

Fidelización de asesores (identificación de estos, uniformes): asesores improductivos.

De calidad de ventas: Que asegure que el 100% de las ventas son rentables para movistar y para el agente

Prevención de fraudes: tener un plan de prevención

Recargas: (al vender, cada mes, en el punto de venta):

Búsqueda de clientes: (formato / tele mercadeo / volanteo)

Stand y carpas: El agente tendrá stand y carpas móviles en todas las zonas de operación para poner en las ferias y establecimientos de comercio de alto flujo de gente.

Datos:

Ventas por catalogo/ por tele mercadeo:

Recargas mes: \$5.000.000 mínimo por punto

Rentabilidad del negocio.

Reuniones con la red (comités, actas): a diario reunión de resultados, mensual cierre del mes, planeación mes siguiente, quincenal plan de trabajo.

Manejo contable: debe contar con un contador en lo posible con experiencia en empresas de TMC.

Agendas: Todos los cargos deben llevar agenda mensual donde se consigne el plan de trabajo.

Meta de crecimiento anual (en ventas, en red, en ingresos): 25% anual.

Imagen corporativa en puntos / uniformidad de red, de puntos, de oferta, 100% puntos con buena exhibición de inventarios: Los puntos del agente deben estar constituidos como “punto ideal” según lo definido por el canal como tal.

Herramientas de comunicación (internas, con la red, con movistar con lo clientes), computadores, equipo: 100% puntos con computador, toda la red de ventas uniformada de acuerdo al segmentación de esta, con carnet, tarjetas de presentación, papelería que identifique al agente, toda la red de ventas de acuerdo con el segmento al que pertenecen con script de cómo ofrecer los productos y servicios.

Incentivos mes, eventos publicidad, material pop, promociones, ferias, quincenas: diseños mensuales para ventas y para servicio al cliente.

Manejo de inventario (mayoristas, pedidos, seguimientos, máximos y mínimos, rotación).

Estadísticas: informes, formatos, mes, día de ventas.

DECRETO 741 DE 1993

(Abril 20)

Por el cual se reglamenta la telefonía móvil celular

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, las Leyes 72 de 1989 y 37 de 1993; los Decretos-leyes 1900 y 1991 de 1990 y el Decreto Autónomo 2122 de 1992.

DECRETA

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1º.- Ámbito de aplicación. El presente Decreto tiene por objeto la fijación de los criterios para la prestación del servicio público de telefonía móvil celular, el

establecimiento, instalación y operación de sus redes y el procedimiento para otorgarlo en concesión a empresas estatales, sociedades de economía mixta o a sociedades privadas.

Artículo 2º.- Definición de telefonía móvil celular. La telefonía móvil celular es un servicio público de telecomunicaciones, no domiciliario, de ámbito y cubrimiento nacional, que proporciona en sí mismo capacidad completa para la comunicación telefónica entre usuarios de la red de telefonía móvil celular y, a través de la interconexión con la Red Telefonía Pública Conmutada (RTPC), entre aquellos, y usuarios de la Red Telefónica Pública Conmutada, haciendo uso de una red de telefonía móvil celular, en la que la parte del espectro radioeléctrico asignado constituye su elemento principal.

Artículo 3º.- El cubrimiento del servicio de telefonía móvil celular. El servicio de telefonía móvil celular tendrá un cubrimiento y ámbito nacional, se prestará tanto en zonas urbanas como rurales, aún en las de difícil acceso y su prestación se hará de acuerdo a los criterios generales establecidos en los planes de expansión del servicio, en condiciones especiales para los municipios con mayores índices de necesidades básicas insatisfechas. Para efectos de los planes de expansión se tomarán en cuenta, los criterios definidos en este Decreto, los contenidos en el pliego de condiciones y además, serán considerados, los que presten los proponentes dentro del proceso de licitación para la adjudicación de la concesión.

Artículo 4º.- El servicio de telefonía móvil celular es técnicamente un servicio básico. El servicio de telefonía móvil celular, es técnicamente un servicio básico de telecomunicaciones, que proporciona en sí mismo capacidad completa, incluidas las funciones del equipo terminal, para la comunicación entre usuarios de la red de telefonía móvil celular y, a través de la interconexión con la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC), entre aquéllos, y los usuarios de ésta, según las reglas establecidas en el Capítulo V de este reglamento, para efectos del presente Decreto, es usuario móvil el que se sirve de una red de telefonía móvil celular.

Artículo 5º.-La red de telefonía móvil celular hace parte de la red de telecomunicaciones del Estado. De conformidad con los artículos 14, 15 y 23 del Decreto 1900 de 1990, las redes de telefonía móvil celular hacen parte de las redes de telecomunicaciones del Estado y por lo tanto, su instalación, ampliación, renovación, ensanche modificación requieren autorización previa del Ministerio de Comunicaciones.

El establecimiento, la instalación, la expansión, la modificación, la ampliación, la renovación y la utilización de la red de telefonía móvil celular o de cualquiera de sus elementos, constituyen motivo de utilidad pública e interés social en los términos del artículo 22 del Decreto-ley 1900 de 1990.

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 16 del Decreto-ley 1900 de 1990, los terminales del usuario de la red de telefonía móvil celular, no hacen parte de la red de telecomunicaciones del Estado.

Parágrafo.- En los contratos de concesión se definirá la red de telefonía móvil celular y los mecanismos para la expansión de la misma, los cuales no requerirán autorización posterior del Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 6º.-*Forma de operación de las redes de telefonía móvil.* Las redes de telefonía móvil celular están destinadas principalmente a la prestación al público del servicio de telefonía móvil celular, en las cuales el espectro radioeléctrico asignado se divide en canales discretos, los cuales a su vez son asignados en grupos de cédulas geográficas para cubrir un área.

Los canales discretos son susceptibles de ser reutilizados en diferentes células dentro del área de cubrimiento.

Las redes de telefonía móvil celular se componen de los siguientes subsistemas principales.

- Subsistema de conmutación: Conformado por los Centros de Conmutación de Servicios Móviles (CCM) y las Unidades Remotas (UR), encargados de hacer la interconexión de los usuarios entre sí y con la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC).

Subsistema de radiación: Conformado por los equipos de la Estación Base (EB) que realiza la interconexión entre las Estaciones Móviles (EM) o terminales del abonado y los CCM.

Subsistema de transmisión: Conformado por la infraestructura de transmisión la cual permite la interconexión de las EB con las CCM, de los CCM entre sí, y entre éstas y la RTPC. La transmisión entre CCM podrá hacerse a través de redes propias del concesionario o a través de canales o circuitos arrendados.

Subsistema de localización y control: Conformado por los recursos físicos y lógicos de los centros de localización y control integrados a cada CCM e interconectados nacionalmente.

Subsistema de operación y mantenimiento: Conformado por el Centro de Operación y Mantenimiento (COM).

Artículo 7º.- *Asignación de frecuencias en áreas.* La asignación de frecuencias del espectro radioeléctrico se hará de tal forma que cubra tres (3) áreas con sus

correspondientes polos técnicos. Dichas áreas son: la Oriental, Occidental y Costa Atlántica.

Artículo 8º.- *Forma de interconexión de las redes.* La prestación del servicio de telefonía móvil celular se hará a través de dos redes para cada una de las áreas, con sus correspondientes polos técnicos de cubrimiento, establecidas en la ley, denominadas Red Celular A y Red Celular B, las cuales estarán comunicadas entre sí a través de la RTPC o de cualquier otro medio.

Artículo 9º.- *Definición de operador para efectos de la prestación del servicio de telefonía móvil celular.* Se entiende por operador para efectos de la prestación del servicio de telefonía móvil celular la persona jurídica, pública o privada que sea responsable de la gestión del servicio de telefonía móvil celular en virtud de concesión otorgada conforme a la Ley 37 de 1993, las normas que la complementen o modifiquen y el presente reglamento.

Artículo 10º.- *Operadores en las redes celular A.* Sólo podrán participar en la licitación, para la adjudicación de la concesión del servicio de telefonía móvil celular, en cuanto a la red celular A, en cada una de las áreas. Empresas Estatales y Sociedades de Economía Mixta especializada en telecomunicaciones o en telefonía móvil celular en particular, debidamente inscritas en el Registro de Proponentes.

Artículo 11º.- *Operadores en las redes celular B.* Sólo podrán participar en la licitación, para la adjudicación de la concesión del servicio de telefonía móvil celular, en cuanto a la red celular B, en cada una de las áreas, Sociedades Anónimas de Naturaleza Privada, constituidas en Colombia, de conformidad con la legislación Colombiana y con domicilio principal en este país, que sean especializadas de acuerdo con su objeto en telecomunicaciones o en telefonía móvil celular en particular y se encuentren debidamente inscritas en el Registro de Proponentes.

Artículo 12º.- *Cubrimiento de las redes de telefonía móvil celular.* Las redes de telefonía móvil celular interconectadas entre ellas o a través de la red telefónica pública conmutada permiten un cubrimiento nacional. La expansión de las redes de telefonía móvil celular está determinada por los planes de expansión del servicio a que hace referencia el artículo 35 de este Decreto.

Tanto las redes celular A, como las redes celular B, deberán comportarse como una red única, de cubrimiento nacional.

Artículo 13º.- *El espectro radioeléctrico es un bien de uso público.* El espectro radioeléctrico es de propiedad exclusiva del Estado y como tal constituye un bien de dominio público, inajenable e imprescriptible, cuya gestión, administración y

control corresponden al Ministerio de Comunicaciones, de conformidad con las leyes vigentes y el presente Decreto. **Véase Decreto Nacional 575 de 2002.**

Artículo 14º.- Utilización del espectro radio-eléctrico en la prestación del servicio de telefonía móvil celular. El uso de frecuencias radioeléctricas para la prestación del servicio de telefonía móvil celular requiere de permiso previo otorgado por el Ministerio de Comunicaciones y dará lugar al pago de los derechos que correspondan. Cualquier ampliación, extensión, renovación o modificación de las condiciones autorizadas, requiere de nuevo permiso, previo y expreso de conformidad con las normas vigentes.

Artículo 15º.- Modificado Artículo 1 Decreto 2081 de 1993, decía así: *Tecnologías en la prestación del servicio de telefonía móvil celular.:* Los licitantes para la adjudicación del servicio de telefonía móvil celular propondrán la tecnología para la configuración de cada red celular, escogiendo entre el estándar AMPS (Advanced Mobile Phone System) o el estándar GSM (Global System for Mobile Communications). También podrán ofrecer en la propuesta los desarrollos tecnológicos aplicables a cada una de estas tecnologías, que puedan ser implantados desde el momento mismo de la adjudicación.

En todo caso, el Ministerio de Comunicaciones adjudicará de tal manera que la red celular. A en las tres (3) áreas del servicio sea totalmente compatible entre sí; igual tratamiento se le dará a la red celular B".

Artículo 16º.- Modificado Artículo 2 Decreto 2081 de 1993, decía así: *Reubicación de usuarios de las frecuencias reservadas para la prestación del servicio de telefonía móvil celular.* El Ministerio de Comunicaciones reubicará a aquéllos usuarios autorizados que se encuentren en los subragados de frecuencia reservados a la telefonía móvil celular, en el término de seis (6) meses contados a partir de la vigencia del presente Decreto.

Artículo 17º.- Pago de derechos, tasas y tarifas. En concordancia con lo establecido en el artículo 59 del Decreto 1900 de 1990 y en el artículo 3, numeral 22 del Decreto 1901 de 1990, el Ministerio de Comunicaciones establecerá los derechos, tasas y tarifas que se deben pagar por las concesiones, permisos, autorizaciones en relación con el servicio de telefonía móvil celular, los registros de las redes correspondientes y por el uso de frecuencias radioeléctricas que se requieran.

Artículo 18º.- La prestación de servicios telemáticos y de valor agregado por operadores del servicio de telefonía móvil celular. Los concesionarios del servicio de telefonía móvil celular sólo podrán prestar servicios telemáticos y/o de valor agregado previa autorización del Ministerio de Comunicaciones para lo cual

deberán cumplir todos los requisitos que para la prestación de ese tipo de servicios establezcan las normas vigentes.

CAPITULO II

Régimen de la prestación del servicio

Artículo 19º.- *El servicio de telefonía móvil celular está a cargo de la Nación.* Por tratarse de un servicio de ámbito y cubrimiento nacional, la telefonía móvil celular está a cargo de la Nación y por lo tanto no requiere para su concesión autorización alguna de las entidades territoriales. Compete al Ministerio de Comunicaciones la planeación, regulación, control y la concesión del servicio. **Véase el Decreto Nacional 990 de 1998.**

Artículo 20º.- *Formas de prestación del servicio.* El servicio de telefonía móvil celular podrá prestarse por la Nación en forma directa o en forma indirecta. Como regla general el servicio se prestará en gestión indirecta a través de concesiones otorgadas mediante contrato administrativo.

Artículo 21º.- *La prestación indirecta del servicio. Licitación Pública.* La concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular sólo podrá otorgarse en gestión indirecta, mediante contrato administrativo, previa licitación pública, la cual se someterá a las regulaciones previstas en el Decreto-ley 222 de 1983, o a las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, la Ley 37 de 1993, el Decreto-ley 1900 de 1990 y las disposiciones contenidas en este Decreto.

Artículo 22º.- *Concesionarios del servicio de telefonía móvil celular.* Podrán ser concesionarios del servicio de telefonía móvil celular las empresas estatales, las sociedades de economía mixta en las que participen directa o indirectamente operadores de la telefonía fija o convencional en Colombia y también las sociedades privadas, que cumplan las condiciones establecidas en la Ley 37 de 1993 y el presente Decreto.

Artículo 23º.- *Requisitos generales de las sociedades concesionarias del servicio.* Las sociedades que aspiren a ser adjudicatarias de la concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular, deben estar constituidas en Colombia, conforme a las condiciones y requisitos establecidos por la legislación colombiana, en especial el Código de Comercio.

Artículo 24º.- *Las sociedades privadas concesionarias del servicio de telefonía móvil celular.* Podrán ser concesionarias del servicio de telefonía móvil celular las sociedades entre particulares, legalmente constituidas, que cumplan con los requisitos generales establecidos en la ley, que sean especializadas en

telecomunicaciones o en telefonía móvil celular en particular y que se encuentren debidamente inscritas en el registro de proponentes.

Para efecto de lo dispuesto en el presente reglamento se entiende por sociedad especializada en telecomunicaciones aquella que tenga por objeto social la prestación al público de servicios de telecomunicaciones.

Estas sociedades deberán transformarse en sociedades anónimas abiertas, en un plazo no mayor a cinco (5) años contados a partir de la fecha de adjudicación del contrato de concesión, so pena de caducidad. Le corresponde a la Superintendencia Nacional de Valores vigilar el cumplimiento de esta obligación legal.

Artículo 25º.- Sociedades abiertas en el régimen de la prestación del servicio de telefonía móvil celular. Para efectos de la prestación del servicio de telefonía móvil celular se entiende por sociedad anónima abierta aquella en que ninguna persona natural o jurídica sea titular, por sí o por interpuesta persona, de más del treinta por ciento (30%) de las acciones representativas del capital social y que tengan inscritas sus acciones en bolsa de valores, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos que para este tipo de sociedades se establezcan en otras disposiciones legales.

Artículo 26º.- Las sociedades de economía mixta adjudicatarias del servicio de telefonía móvil celular. Podrá adjudicarse la prestación del servicio de telefonía móvil celular a sociedades de economía mixta constituidas como sociedades anónimas especializadas en telecomunicaciones, o en telefonía móvil celular en particular de acuerdo con su objeto social, que cuenten entre sus socios al menos una empresa operadora del servicio de telefonía fija o convencional en Colombia, y que se encuentren debidamente inscritas en el registro de proponentes.

En las sociedades de economía mixta concesionarias de la prestación del servicio de telefonía móvil celular podrán participar directa o indirectamente, entidades descentralizadas de cualquier orden administrativo que tengan a su cargo la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las entidades descentralizadas del orden nacional que presten servicios de telecomunicaciones quedan autorizadas conforme lo establece el parágrafo 1 del artículo 4 de la Ley 37 de 1993, para participar en sociedades de economía mixta, cuyo objeto sea la prestación del servicio de telefonía móvil celular. Las entidades descentralizadas pertenecientes a las entidades territoriales podrán asociarse de conformidad con sus estatutos y las normas que regulan su existencia y funcionamiento.

Artículo 27º.-Participación de las entidades del sector solidario de la economía en las empresas concesionarias del servicio de telefonía móvil celular. Las entidades adjudicatarias de las concesiones del servicio de telefonía móvil celular, deberán acreditar que por lo menos el diez por ciento (10%) de su capital social pertenece al sector social solidario de la economía para lo cual disponen de un plazo de cuatro (4) años contados a partir de la adjudicación de la concesión.

El sector social solidario se entiende integrado por las organizaciones sindicales, las fundaciones, corporaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, los fondos de empleados, los fondos mutuos y las instituciones cooperativas.

La participación de las entidades del sector social solidario en las sociedades adjudicatarias del servicio deberá mantenerse durante el término de la concesión.

No obstante si por cualquier circunstancia, estas instituciones no participaren en la formación del capital social de las adjudicatarias, se les reservará el derecho de suscripción en el porcentaje legal mencionado durante cuatro (4) años a partir de la adjudicación de la concesión.

Si aún las acciones no son suscritas por las entidades del sector social solidario se entenderá cumplida la obligación legal.

En todo tiempo durante la vigencia del contrato de concesión, la sociedad adjudicataria garantizará que en caso de enajenación de las acciones por parte de las entidades del sector social solidario, lo harán a otras entidades de ese mismo sector y sólo en caso de que pasado un período de cuatro (4) años su enajenación no sea posible podrá enajenarlas a otras personas, en este último caso perderán todo tratamiento privilegiado.

Artículo 28º.-Tratamiento privilegiado para las acciones cuyos titulares sean entidades del sector social solidario. Las acciones pertenecientes al sector social solidario conferirán a sus titulares, además de los derechos de todo accionista y de los que les reconozcan leyes y tratamientos especiales, los siguientes privilegios:

1. Las acciones suscritas podrán ser pagadas dentro de un plazo de tres (3) años contados a partir de la fecha de la suscripción.
2. Las acciones serán excluidas de la obligación de suscripción en bolsa y negociabilidad.
3. Podrán tener además, cuando así lo prevea en los estatutos los privilegios de que trata el artículo 381 del Código de Comercio.

Artículo 29º.-Valor de las acciones suscritas por entidades del sector social solidario. La suscripción de acciones que efectúen las entidades del sector social

solidario antes de la fecha de perfeccionamiento del contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular se hará de conformidad con el valor nominal de las acciones tal como aparezca en la propuesta de licitación.

La suscripción de acciones que efectúen las entidades del sector social solidario en sociedades adjudicatarias del servicio de telefonía móvil celular con posterioridad a la fecha de perfeccionamiento del contrato de concesión, se ajustará al valor del mercado, certificado por la bolsa de valores tomando en consideración el promedio ponderado de las transacciones en bolsa del mes calendario inmediatamente anterior a la aprobación por parte de la Junta Directiva del reglamento de suscripción de acciones o del último mes en que las hubo.

Artículo 30º.-De las empresas estatales que pueden ser concesionarias para la prestación del servicio de telefonía móvil celular. Podrán ser concesionarias del servicio de telefonía móvil celular, las empresas estatales que presten el servicio de telefonía fija o convencional, las asociaciones formadas por entidades territoriales o sus entidades descentralizadas asimiladas conforme a sus estatutos a empresas industriales y comerciales del estado o establecimientos públicos que presten el servicio de telefonía fija o convencional, autorizadas por el Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 31º.-Del registro de proponentes. Sólo podrán participar en la licitación para la adjudicación de la concesión del servicio de telefonía móvil celular las sociedades privadas, las de economía mixta y empresas estatales que se encuentren debidamente inscritas, calificadas y clasificadas en el registro de proponentes de carácter permanente que al efecto lleva el Ministerio de Comunicaciones denominado Registro de Proponentes del servicio de telefonía móvil celular.

Dicho registro se adecuará a lo establecido en la Ley 37 de 1993 y en el presente reglamento y su finalidad fundamentalmente será la de determinar las empresas estatales, sociedades de economía mixta y particulares que tienen capacidad para participar en la licitación.

Las inscripciones en el registro de proponentes podrán realizarse o actualizarse en todo tiempo. Con todo, para participar en la licitación para la concesión del servicio de que habla la Ley 37 de 1993 y el presente Decreto, sólo se tendrán en cuenta quienes hayan presentado su solicitud de inscripción en el Registro de Proponentes con anterioridad al día 20 de mayo de 1993.

Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que hace referencia el inciso anterior, el Ministerio de Comunicaciones mediante resolución definitiva la inscripción, calificación y clasificación de los proponentes, que deberá notificarse al interesado y contra ella sólo procederá el recurso de reposición que podrá

interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación y resolverse por el Ministerio dentro de la oportunidad legal.

Artículo 32º.- De la apertura de la licitación: Dentro de los sesenta (60) días posteriores a la ejecutoria definitiva de la resolución o de todas las resoluciones que definan el registro de proponentes, el Ministerio de Comunicaciones ordenará la apertura de la licitación para la concesión del servicio. (Reglamentada Decreto 2133 de 1993).

Artículo 33º.- Del pliego de condiciones: El Ministerio de Comunicaciones preparará el pliego de condiciones para la adjudicación de la licitación para la prestación del servicio de telefonía móvil celular, con sujeción a lo establecido en el artículo 30 del Decreto-ley 222 de 1993 y normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, en especial la Ley 37 de 1993 y lo previsto en el presente Decreto. (véase Ley 80 de 1993).

Artículo 34º.- Prohibición de declaración de urgencia evidente en el proceso licitatorio: En todo caso la adjudicación de la concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular, se hará previo el trámite del proceso licitatorio y no podrá el Consejo de Ministros declarar urgencia evidente a fin de prescindir de la licitación pública correspondiente.

Artículo 35º.-Modificado **Artículo 3 Decreto 2061 de 1993**, decía así: *"Formulación de los planes de expansión del servicio.* Decía Así: Los proponentes deberán presentar un plan de expansión de cubrimiento del servicio y de las redes de telefonía móvil celular, para el área o áreas de servicio que el proponente aspire a obtener en concesión. Dicho plan de expansión deberá establecer las etapas proyectadas para cubrir los polos técnicos tipo A, tipo B, demás municipios del área de servicio y las vías terrestres de comunicación.

Deberá indicar la etapa o etapas en que cubrirán los municipios con mayores índices de necesidades básicas insatisfechas dentro del área.

En la definición del plan de expansión se tendrán en cuenta entre otros, los siguientes criterios generales. En la primera etapa del plan de expansión los proponentes deben garantizar la prestación del servicio en los municipios correspondientes a los polos técnicos tipo A y tipo B, y establecer los niveles de atención de la demanda del servicio en cada uno de ellos, de los demás municipios, sus áreas rurales y los principales corredores viales del área de su propuesta.

Para las demás etapas anuales se deberá presentar un cronograma de desarrollo del servicio estableciendo los niveles de atención de la demanda del servicio tanto

para las áreas urbanas, rurales y corredores viales hasta el cubrimiento del territorio nacional."

Artículo 36º.- *Criterios de evaluación de las propuestas.* La selección de los adjudicatarios se hará con base en los criterios que señalen la ley, este Decreto y el pliego de condiciones.

Artículo 37º.-Modificado **Artículo 4 Decreto 2061 de 1993**, decía así: *Criterios generales de adjudicación de la licitación.* La adjudicación del contrato para la concesión del servicio de telefonía móvil celular se hará al licitante cuya propuesta se estime más favorable, previo los estudios del caso que comprenden los análisis comparativos y que su propuesta esté ajustada al pliego de condiciones.

En la evaluación de las propuestas se tendrán en cuenta, en forma rigurosa, los criterios de adjudicación y la ponderación de esos criterios conforme lo establecido en el pliego de condiciones.

Además de los criterios establecidos en el artículo 33 del Decreto-ley 222 de 1983, en este Decreto y en el pliego de condiciones, será factor para la valoración de las propuestas el plan de expansión del servicio a que hace referencia el inciso 2 del literal a) del artículo 4 de la Ley 37 de 1993, y la calificación del registro de proponentes en los términos que la resolución correspondiente y el pliego de condiciones señalen, que en ningún caso superará el cinco por ciento (5%) del total de la valoración.

Artículo 38º.- *Principios de igualdad y acceso democrático.* En todo caso en el proceso licitatorio, en la adjudicación de las concesiones para las áreas y en la operación del servicio se deberán observar los principios de igualdad y de acceso democrático. Por lo tanto se garantiza la igualdad de los participantes y la selección objetiva, pública y transparente en la adjudicación.

Artículo 39º.-*Formalidades para la adjudicación de la licitación del servicio de telefonía móvil celular.* Además de los requisitos y condiciones establecidos en el Decreto-ley 222 de 1983, la adjudicación de la licitación para la concesión del servicio de telefonía móvil celular se ajustará al siguiente procedimiento especial:

1. Una vez cerrada la licitación y antes de realizar la adjudicación el Ministerio de Comunicaciones informará al público al menos por un medio de comunicación social, de amplia circulación y difusión, el número de propuestas presentadas, su contenido básico y la sociedad o empresa estatal proponente. Para tal efecto el Ministerio de Comunicaciones elaborará un cuadro comparativo que recoja la información básica sobre las propuestas presentadas.

2. El acto de adjudicación tendrá lugar en audiencia pública, convocada a través de medios de comunicación social de amplia circulación y difusión con una antelación de cinco (5) días hábiles a la fecha de realizarse la audiencia.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la convocatoria pública podrán inscribirse, en la Secretaría General del Ministerio de Comunicaciones, las personas que deseen asistir al acto y que acrediten interés directo con el servicio o que puedan ser afectadas con la prestación del mismo.

3. El Ministerio de Comunicaciones mediante resolución que será expedida antes de realizar la audiencia pública de adjudicación de la licitación, fijará las condiciones para la celebración de la misma. En dicha resolución se establecerá, con sujeción a la Ley 37 de 1993, por lo menos, los participantes en la audiencia, quienes podrán intervenir, duración de las intervenciones, criterios para conformar grupos de interés que puedan participar, designación de voceros, orden de las intervenciones y en general todos los asuntos atinentes al desarrollo del acto.
4. Una vez realizadas todas las intervenciones, criterios y aclaraciones que los participantes consideren de interés, se hará un receso que en ningún caso será mayor de cuarenta y ocho (48) horas en el cual la Junta de Licitaciones del Ministerio de Comunicaciones formalizará su concepto sobre la adjudicación. Reanudada la audiencia el Ministro de Comunicaciones expedirá resolución motivada y procederá a hacer pública la decisión de adjudicación de la licitación. Dado a conocer el resultado de la adjudicación no se permitirá nuevas intervenciones aunque los participantes podrán dejar las constancias escritas que consideren del caso. Contra la resolución que adjudica la licitación no procederá ningún recurso en la vía gubernativa en los términos del inciso 2 del Decreto-ley 222 de 1983

Artículo 40º.-Información sobre la adjudicación. El Ministerio de Comunicaciones informará al público por lo menos por un medio de comunicación social de amplia circulación y difusión; el resultado de la adjudicación pública de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación. Esta información contendrá una explicación de las razones tenidas en cuenta para adjudicar.

Artículo 41º.-Perfeccionamiento del contrato. Ejecutoriada la resolución de adjudicación, ésta será irrevocable y obliga por igual a la entidad y al adjudicatario. El adjudicatario está obligado a aportar los documentos y cumplir requisitos que según el pliego de condiciones sean necesarios para la firma y el posterior perfeccionamiento del contrato.

Si el proponente favorecido no firmare el contrato o no aportare los documentos necesarios para el perfeccionamiento del mismo dentro del plazo fijado en el

pliego de condiciones, el Ministerio de Comunicaciones podrá optar entre abrir una nueva licitación para el área o áreas respectivas o adjudicar, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, al proponente calificado en segundo lugar para la correspondiente área; si tampoco fuere posible perfeccionar el contrato con este proponente dentro de los treinta (30) días siguientes, el Ministerio de Comunicaciones podrá adjudicarlo al proponente calificado en tercer lugar dentro de la respectiva área. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 37 de 1993.

Artículo 42º.-Documentos del contrato. Harán parte integrante del contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular, además de la minuta que suscriben las partes, el pliego de condiciones, las propuestas de los oferentes incluyendo todos sus anexos y los reglamentos que en relación con el servicio y con las redes expida el Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 43º.-Causales especiales de caducidad de los contratos de concesión del servicio de telefonía móvil celular. Además de las previstas en el artículo 62 del Decreto-ley 222 de 1983, de las especialmente establecidas en otras disposiciones legales y las que se preveen en el pliego de condiciones y en el contrato de concesión del servicio de telefonía móvil celular, son causales para declarar la caducidad del contrato de concesión que se incluirán en el respectivo contrato, las siguientes:

- a. Haber suministrado información falsa en la inscripción en el registro de proponentes;
- b. Para las sociedades privadas el no transformarse en sociedades anónimas abiertas dentro de los cinco (5) años siguientes a la fecha de la adjudicación de la concesión.
- c. El incumplimiento o atraso reiterado en el cronograma correspondiente a los planes de expansión del servicio, previo el requerimiento del Ministerio de Comunicaciones.
- d. La violación a la prohibición de incurrir en prácticas monopolísticas impidiendo la libre competencia en los términos establecidos en la ley, el presente Decreto y el pliego de condiciones de la licitación.
- e. El no prestar con eficiencia y regularidad los servicios materia de la concesión de acuerdo con las reglas de calidad que se establezcan en el pliego de condiciones y en el contrato de concesión, previo requerimiento para su cumplimiento por parte del Ministerio de Comunicaciones.
- f. Por suspensión total o parcial del servicio sin previa autorización del Ministerio de Comunicaciones o sin causa justificada.
- g. Por modificar sustancialmente las redes que le han sido autorizadas o las condiciones de prestación del servicio, sin previa autorización del Ministerio de Comunicaciones.

- h. Por permitir la enajenación de acciones, cuotas o partes de interés de las sociedades que sean concesionarias del servicio antes de tres (3) años, contados desde la fecha de la concesión.
- i. Por ceder o transferir en contradicción a la ley, el contrato de concesión y en todo caso sin previa autorización del Ministerio de Comunicaciones.
- j. No cumplir con la condición prevista en el artículo 27 de este Decreto, sobre propiedad de acciones en el sector social solidario.
- k. El incumplimiento de las obligaciones contractuales con el Ministerio de Comunicaciones, en especial el no pago de los derechos, tasas o tarifas derivados del contrato.
- l. El no actualizar el registro de abonados o incurrir en cualquier información falsa que afecte la cuantificación de las obligaciones económicas con la Nación-Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 44º.-*Cesión del contrato de concesión.* De conformidad con el párrafo 2 del artículo 4 de la Ley 37 de 1993 el contrato de concesión del servicio de telefonía móvil celular no podrá cederse total ni parcialmente antes de tres (3) años contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de concesión del servicio, y en todo caso requerirá autorización previa del Ministerio de Comunicaciones

Artículo 45º.-*Inenajenabilidad temporal de las acciones en las sociedades adjudicatarias de la concesión.* Los accionistas de las sociedades privadas y de las de economía mixta que sean concesionarias del servicio de telefonía móvil celular no podrán enajenar las acciones, de las sociedades antes de tres (3) años contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del contrato de concesión del servicio.

En las sociedades no se permitirá la enajenación de las acciones que las pueda conducir al cambio de naturaleza jurídica.

En todo caso se harán las previsiones estatutarias correspondientes en todas las sociedades adjudicatarias del servicio de telefonía móvil celular para que se reserve el diez por ciento (10%) de las acciones para que sean adquiridas por entidades del sector social solidario. Los socios de sociedades privadas que deban convertirse en sociedades abiertas se someterán a las reglas de inenajenabilidad prevista en este artículo. Antes del quinto año de la concesión deberá cumplir con la exigencia de convertirse en sociedades anónimas abiertas en los términos del párrafo 1 del artículo 3 de la Ley 37 de 1993.

Tampoco se podrá durante el mismo término de tres (3) años contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del contrato ceder las acciones en las mismas sociedades.

CAPÍTULO III

Condiciones para la prestación del servicio

Artículo 46º.-Cubrimiento de los planes de expansión. El servicio de telefonía móvil celular será de cubrimiento y ámbito nacional. Toda propuesta que se presente a la licitación para la adjudicación del servicio incluirá obligatoriamente un plan de expansión del mismo, en condiciones especiales a los municipios con mayores índices de necesidades básicas insatisfechas, dentro de la respectiva área de la concesión. Los planes de expansión del servicio incluirán un cronograma el cual prevé que la prestación del servicio llegará a las zonas objeto de ampliación del mismo en un plazo no mayor de cinco (5) años. Inciso 2 del presente artículo lo derogó el artículo 8 del Decreto 2061 de 1993.

Los planes de expansión del servicio serán elaborados por los proponentes y constituirá documento de la licitación, que hará parte integrante del contrato de concesión y serán tomados como factor esencial de valoración para la adjudicación respectiva.

Dichos planes podrán contener un desarrollo gradual que permite el cubrimiento progresivo del área correspondiente del territorio.

Artículo 47º.-Desarrollo de los planes de expansión. Para el correcto desarrollo de los planes de expansión del servicio de telefonía móvil celular, deberán incluirse las zonas tanto urbanas como rurales y aún las de difícil acceso, así como los corredores viales de alto tráfico y tener en cuenta los parámetros de cobertura de calidad, grado de servicio, relación señal a interferencia y confiabilidad establecidos por el Ministerio de Comunicaciones. Estos parámetros serán incluidos en el Pliego de Condiciones y harán parte del contrato de concesión.

Artículo 48º.-Polos técnicos. Definición. Se entiende por polo técnico, para efectos de la prestación del servicio de telefonía móvil celular, el lugar geográfico a partir del cual se expanden técnicamente las redes de telefonía móvil celular.

Artículo 49º.-Cubrimiento de los polos técnicos. La prestación del servicio móvil celular se hará a través de dos redes de telefonía móvil celular, en cada área de servicio, que compitan entre sí, denominadas Red Celular A y Red Celular B. Para efectos de los planes de expansión del servicio y adjudicación de la licitación se establecen para cada una de las redes, los siguientes Polos Técnicos (PT), clasificados en dos tipos:

1. Polos Técnicos tipo A (PTA)

PTA número 1: Santafé de Bogotá D.C.

PTA número 2: Barranquilla, Cartagena y Santa Marta

PTA número 3: Medellín PTA número 4: Cali

PTA número 5: Bucaramanga

2. Polos Técnicos tipo B (PTB)

Los polos técnicos de tipo B (PTB), dependen de los polos técnicos de tipo A (PTA) y comprenden todas las demás capitales departamentales de más de ochenta mil (80.000) habitantes y se distribuye así:

Grupo 1: Depende técnicamente del PTA número 1 y enlaza las siguientes ciudades:

Ibagué, Neiva, Villavicencio, Tunja y Florencia

Grupo 2: Depende técnicamente del PTA número 2 y enlaza las siguientes ciudades:

Riohacha, Sincelejo, Montería y Valledupar

Grupo 3: Depende técnicamente del PTA número 3 y enlaza las siguientes ciudades:

Quibdó, Pereira, Armenia y Manizales

Grupo 4: Depende técnicamente del PTA número 6 y enlaza las siguientes ciudades:

Popayán y Pasto

Grupo 5: Depende técnicamente del PTA número 5 y enlaza la ciudad de Cúcuta.

3. Otros municipios que corresponden al PTA número 1 y PTA número 1 (grupos número 1)

- Todos los municipios del Departamento de Cundinamarca.
- Los municipios de los Departamentos del Meta, Casanare, Vichada, Guainía, - Guaviare, Vaupés, Amazonas, Caquetá, Putumayo y San Andrés y Providencia.
- Todos los municipios del Departamento de Boyacá excepto la siguiente: La Uvita, Boavita, Soatá, Tipacoque, Covarachía, San Mateo, El Cocuy, Guacamayas, El Espino, Panqueva, Guicán, Chicas y Cubará.

- Los siguientes municipios del Departamento de Santander, Vélez, Guavatá, Puente Nacional, Jesús María, Sucre, Bolívar, Albanía, Florián, Santa Helena Opón y la Belleza.
- Todos los municipios del Departamento del Tolima, excepto los siguientes: Fresno, Herveo, Casabianca, Villa Hermosa y Murillo.
- Todos los municipios del Departamento del Huila.

1. Otros municipios que corresponden al PTA número 2 y PTE número 2 (grupo número 2).

- Todos los municipios del departamento del Cesar
- Todos los municipios del Departamento de la Guajira
- Todos los municipios del Departamento del Magdalena
- Todos los municipios del Departamento del Atlántico
- Todos los municipios del Departamento de Bolívar
- Todos los municipios del Departamento de Sucre
- Todos los municipios del departamento de Córdoba

1. Otros municipios que corresponden al PTA número 3 y PTE número 3 (grupo número 3).

- Todos los municipios del departamento de Antioquía, excepto Yondó
- Todos los municipios del Departamento del Chocó, excepto San José del Palmar
- Todos los municipios del Departamento de Caldas
- Todos los municipios del Departamento de Risaralda
- Todos los municipios del Departamento de Quindío
- Los siguientes municipios del Departamento del Tolima: Fresno, Herveo, Casabianca, Villa Hermosa y Murillo.

1. Otros municipios que corresponden al PTA número 4 y PTE número 4 Otros (grupo número 4).

- Todos los municipios del Departamento del Valle del Cauca
- El municipio de San José del Palmar del departamento del Chocó
- Todos los municipios del Departamento del Cauca
- Todos los Municipios del Departamento del Nariño

1. Otros municipios que corresponden al PTA número 5 y PTE número 5 (grupo número 5).

- Todos los municipios del Departamento de Santander, excepto los siguientes: Vélez Guavatá, Puente Nacional, Jesús María, Sucre, Bolívar, Albania, Florián, Santa Helena de Opón y la Belleza.

- Todos los municipios del Departamento de Norte de Santander
- El municipio de Yondó del departamento de Antioquía
- Todos los municipios del departamento de Boyacá: La Uvita, Boavita, Soatá, Tipacoque, Covarachía, San Mateo, El Cocuy, Guacamayas, El Espino, Panqueba, Guicán, Chiscas y Cubará

Parágrafo 1º.- Para agrupación técnica, los nuevos municipios, salvo disposición expresa en contrario, se entenderán que pertenecen al área de la cual forma parte el municipio de mayor extensión del cual se segregue.

Parágrafo 2º.- El agrupamiento definitivo se hará conforme lo establece el artículo siguiente del presente Decreto.

Artículo 50º.- *Agrupamiento definitivo de los polos técnicos de las áreas.* Para la prestación del servicio de telefonía móvil celular habrá tres (3) áreas de cubrimiento, la Oriental, la Occidental y la de la Costa Atlántica, cada una con dos redes. La determinación del cubrimiento de cada una de ellas, dependerá de la distribución de frecuencias y de los polos técnicos correspondientes en la forma prevista en este Decreto. El Ministerio de Comunicaciones solicitará, que dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija local, presenten sus observaciones al agrupamiento en él definido.

El agrupamiento definitivo de las áreas con sus correspondientes polos técnicos se hará por el Gobierno Nacional mediante Decreto, teniendo en cuenta los estudios técnicos y económicos que se presenten en la respectiva licitación, la agrupación prevista en el artículo anterior, las observaciones que presenten las empresas operadoras del servicio de telefonía fija local y el aprovechamiento de las economías de escala en beneficio del usuario final. En el evento de que el agrupamiento definitivo no varíe con respecto a lo establecido en el presente Decreto, no se requerirá expedir uno nuevo.

El área Oriental estará conformada por los polos técnicos A No.1 y No.5, sus correspondientes polos técnicos tipo B, los municipios que le correspondan y las vías de interconexión terrestres y sus zonas rurales.

El área Occidental estará conformada por los polos técnicos No.3 y No.4, sus correspondientes polos técnicos tipo B, sus municipios que le correspondan y las vías de interconexión terrestres y sus zonas rurales.

Artículo 51º.-*Forma de presentación de las propuestas a la licitación para la adjudicación de la concesión.* La forma de presentación de las propuestas a la licitación para la adjudicación del servicio de telefonía móvil celular será la

determinada por el pliego de condiciones, el cual deberá tener en cuenta entre otros los siguientes aspectos:

- a. Los proponentes deberán presentar, como primera opción una propuesta básica para una de las áreas definidas por la ley y por el presente Decreto.
- b. Podrá presentar propuestas alternativas para un área diferente de la propuesta básica o para varias áreas en la misma red.
- c. Además podrá presentar otras propuestas alternativas a las anteriores que contengan opciones diferentes para la planeación técnica y financiera para el desarrollo del servicio de telefonía móvil celular.
- d. Las propuestas alternativas podrán ser consideradas mientras el proponente sea elegible. No se consideran las propuestas alternativas para el cubrimiento parcial de un área.
- e. Los proponentes podrán conformar consorcios para la presentación de las propuestas, de conformidad con las normas previstas en el Decreto-ley 222 de 1983 y las que lo modifiquen o adicionen, sin perjuicio del cumplimiento de las calidades exigidas a cada uno de ellos en el pliego de condiciones. Modificado **Artículo 4 Decreto Nacional 2061 de 1993.**

Toda propuesta de un consorcio en la cual participe directa o indirectamente un operador público de telefonía fija o convencional será considerada para la red A, El inciso 2 del literal e) del artículo 51 lo modificó el artículo 5 del Decreto 2061 de 1993, Propuestas de Consorcios.

Parágrafo.- Toda propuesta que se presente en forma incondicionada se tomará para todos los efectos como básica.

Artículo 52º.-Adjudicación de la licitación por áreas de cubrimiento. El Ministerio de Comunicaciones hará las adjudicaciones de la concesión del servicio de telefonía móvil celular por áreas de cubrimiento, pudiendo adjudicar a un mismo proponente más de un área en la misma red y aún en diferentes redes de conformidad con los siguientes artículos.

Artículo 53º.-Adjudicación de la licitación en caso de presentarse una sola propuesta en una determinada área de una de las redes. En el caso de que se presente una sola sociedad o una sola empresa estatal a la licitación para la operación de una de estas redes, dentro de un área, el Ministerio de Comunicaciones podrá hacerle la adjudicación de la concesión, siempre y cuando ésta reúna las condiciones y requisitos exigidos por el pliego de condiciones.

Artículo 54º.-Adjudicación de la concesión para un área en la cual no se presentaron propuestas o no reúnen las condiciones fijadas en el pliego. En el evento de que para una de las redes en una de las áreas no se presente proponente alguno o de que presentándose no cumplan con las condiciones y

requisitos exigidos, podrá adjudicarse la prestación del servicio a un proponente de la otra red dentro de la misma área, según el orden de calificación.

En ningún caso el mismo operador podrá ser concesionario del servicio en las dos redes de una misma área. Pero si podrá ser concesionario del servicio en las dos redes de una misma área, Pero si podrá ser concesionario para la prestación del servicio en las tres (3) áreas si su propuesta en la licitación resulta ser la mejor de conformidad con los criterios de adjudicación de la licitación en cada una de ellas.

Artículo 55º.-Prohibición de las prácticas monopolísticas y restrictivas de la competencia. El concesionario del servicio de telefonía móvil celular en ningún caso podrá incurrir en prácticas que afecten la libre competencia del mercado en los términos de la Ley 155 de 1959 y el Decreto autónomo 2153 de 1992.

Queda prohibido al concesionario la realización de actos, convenios acuerdos o combinaciones que tengan por objeto constituir ventaja exclusiva indebida a su favor o de otras personas, o que tiendan al monopolio de mercados complementarios a los servicios otorgados en concesión.

Artículo 56º.-Condiciones Básicas en las cuales debe prestar el servicio de telefonía móvil celular. El sistema o sistemas de telefonía móvil celular que adopte el Ministerio de Comunicaciones, deberá contar con la facilidad de "Hand-off" o transferencia de control de un usuario móvil desde una cédula a otra cuando exista una degradación en la relación señal o ruido (S/N) y, de "Roaming" o seguimiento de un móvil cuando sale de su área geográfica e ingresa a otra.

CAPITULO IV

Inversión extranjera

Artículo 57º.-La inversión extranjera en la prestación del servicio de telefonía móvil celular. De conformidad con el artículo 100 de la Constitución Política de Colombia, los artículos 3 Y 15 de la Ley 8 de 1991, el artículo 1 de la Resolución 053 de 1992 del Consejo Nacional de Política Económica y Social, Conpes, y el artículo 5 de la Ley 37 de 1993, podrá haber inversión extranjera en materia de telefonía móvil celular en Colombia, sin autorización previa del Departamento de Planeación Nacional y con tratamiento igual a la inversión de nacionales colombianos, mediante aportes en sociedades anónimas constituidas de conformidad con la ley y este Decreto.

CAPÍTULO V.

De los operadores del servicio de telefonía móvil celular y las reglas de interconexión

Artículo 58º.-*Comunicación entre usuarios móviles en el Territorio Nacional.* La comunicación entre usuarios del servicio de telefonía móvil celular en el Territorio Nacional, podrá hacerse sin recurrir a la utilización de la RTPC, sin perjuicio de las condiciones de compactibilidad establecidas en este Decreto para cada una de las redes. En caso de requerirse la utilización según las reglas y cargos que fijen la ley y este Decreto.

Artículo 59º.-*La comunicación entre usuarios de la RTPC y usuarios móviles.* Para la comunicación entre usuarios de la red telefónica pública conmutada con usuarios de la red de telefonía móvil celular el operador de la red móvil deberá interconectarse en la RTPC en los términos señalados por este Decreto.

Artículo 60º.-*La comunicación de larga distancia de usuarios móviles.* La comunicación de larga distancia internacional originada o recibida por el usuario del servicio de telefonía móvil celular deberá hacerse a través de la RTPC, y en ningún caso los operadores del servicio de telefonía móvil celular podrán prestar directamente servicios de telefonía de larga distancia internacional, salvo que el operador de telefonía móvil celular esté legalmente autorizado para la prestación de este servicio.

Artículo 61º.-*Atribución de frecuencias para la prestación del servicio de telefonía móvil celular.* La atribución de frecuencias que en todo el territorio de Colombia, se realice por el Ministerio de Comunicaciones, para la prestación del servicio de telefonía móvil celular estará conforme a la atribución establecida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para los servicios fija y móvil de telefonía.

Artículo 62º.-Modificado **Artículo 6 Decreto 2061 de 1994**, decía así: Reserva de frecuencia para la prestación del servicio de telefonía móvil celular. Para garantizar la utilización de frecuencias correspondientes a los estándares tecnológicos establecidos en el artículo 15 del presente Decreto, se reservan los siguientes subrangos de frecuencias pertenecientes a las bandas de 800 MHz y 600 MHz con destino a la operación de la telefonía móvil celular en Colombia así:

824 MHz a 849 MHz para transmisión

869 MHz a 894 MHz para recepción

890 MHz a 915 MHz para transmisión

935 MHz a 960 MHz para recepción

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio de Comunicaciones podrá reservar otros sub-rangos de frecuencias para el mismo objeto.

Parágrafo.- Una vez perfeccionados los contratos para la prestación del servicio de telefonía móvil celular, las frecuencias no asignadas podrán ser utilizadas por el Ministerio de Comunicaciones para otros servicios.

Artículo 63º.-Asignación de frecuencias para la prestación del servicio de telefonía móvil celular. El Ministerio de Comunicaciones asignará las frecuencias para prestación del servicio de telefonía móvil celular, teniendo en cuenta el plan de frecuencias, los estudios técnicos y económicos que se presenten en la respectiva licitación. Dicha asignación se hará de tal forma que la distribución de frecuencias cubra las áreas Oriental, Occidental y de la costa Atlántica, con sus correspondientes polos técnicos de desarrollo.

Artículo 64º.-Distribución de frecuencias para la prestación del servicio de telefonía móvil celular. El Ministerio de Comunicaciones dentro de los treinta (30) días siguientes al perfeccionamiento del contrato concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil celular definirá la distribución de frecuencias radioeléctricas para cada uno de los operadores autorizados en cada una de las áreas, teniendo en cuenta las características técnicas del sistema o de los sistemas adoptados.

Artículo 65º.-Cubrimiento en los nuevos departamentos. Los operadores del servicio de telefonía móvil celular a quienes se les otorgue la concesión para el área Oriental deberán asumir la prestación de este servicio en los nuevos departamentos, y en los planes de expansión correspondientes deberán asegurar el desarrollo de este servicio en estos territorios en un plazo no mayor de tres (3) años, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

Artículo 66º.-Principio de acceso igual - cargo igual. La interconexión se someterá al principio de acceso igual - cargo igual, en virtud del cual los operadores de la red Telefónica Pública Conmutada (RTPC), están obligados a prestar la interconexión en condiciones técnicas y económicas iguales a todo operador de la Red de Telefonía Móvil Celular que lo solicite.

Los operadores de la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC), que sean socios en empresas prestatarias del servicio de telefonía móvil celular, no darán a estas empresas condiciones técnicas y económicas ventajosas, en relación con las que ofrezca a las demás empresas de telefonía móvil celular.

Artículo 67º.-Principios de interconexión. Los operadores de la Red de Telefonía Móvil Celular (RTMC), tendrán derecho de acceso a las RTPC que se encuentren establecidas en el territorio nacional, para efectos de la interconexión de los elementos de sus propias redes y para el manejo de su tráfico.

Las obras de infraestructuras, equipos y elementos, necesarios para las interconexiones con la red local o las que se requieran establecer con la red de larga distancia nacional e internacional, serán por cuenta y a cargo del operador de la Red de Telefonía Móvil Celular.

La Red de Telefonía Móvil Celular (RTMC) se interconectará con la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC), en los puntos físicos en los cuales los operadores acuerden entre si en caso de no existir acuerdo, en los que determine el Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 68º.-Garantía de interconexión. Los operadores de la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC), garantizarán a los operadores de la Red de Telefonía Móvil Celular (RTMC), el acceso hacia las centrales de conmutación con el fin de satisfacer el interés de tráfico de éstos.

El operador de la Red de Telefonía Móvil Celular (RTMC), solicitará la capacidad de interconexión necesaria y el operador de la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) deberá suministrar y garantizar el grado de servicio y la calidad establecida por el Ministerio de Comunicaciones.

Parágrafo.- La capacidad de interconexión en cuanto a rutas y enlaces, se dimensionará de tal forma que contemple la redundancia necesaria, para asegurar la confiabilidad y continuidad del servicio.

Artículo 69º.-Ubicación de los equipos necesarios para la interconexión. Cuando para efectos de la interconexión sea necesario la ubicación de los equipos se efectúe en la sala de equipos de centrales del operador de la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) éste brindará las facilidades para su ubicación, alimentación eléctrica, mantenimiento preventivo y correctivo, y las demás facilidades que estimen técnicas y administrativamente necesarias, todo a cargo del operador de la Red de Telefonía Móvil Celular (RTMC) garantizará al operador de la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) que no causará daños a la infraestructura física y técnica y que además se respetará condiciones establecidas en el reglamento interno del trabajo del operador de la RTPC.

Lo anterior sin perjuicio de que el operador de la RTMC realice acuerdos con el operador de la RTPC que permitan la interconexión desde la propia sala de equipos.

Artículo 70º.-Derogado Artículo 8 Decreto 2061 de 1993 Cargos por la Interconexión.

Artículo 71º.-Derogado Artículo 8 Decreto 2061 de 1993 Principios de tarificación para el operador e interconexión con la RTPC de larga distancia.

Artículo 72º.- Criterios de tarificación y facturación en convenios fronterizos. Para efectos de los convenios de integración fronterizos celebre Colombia, se aplicarán los criterios de tarificación y facturación que se establezcan para esos casos.

Artículo 73º.-*Principios de no - discriminación.* Los operadores de la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) no podrán discriminar el tráfico de los operadores de la Red de Telefonía Móvil Celular o de alguno de ellos en beneficio propio o de otro operador.

Artículo 74º.-*Oposición de los operadores de la Red Telefónica Pública Conmutada a la interconexión de la Red de Telefonía Móvil Celular.* Los operadores de la RTPC sólo podrán negarse u oponerse a otorgar la interconexión solicitada cuando demuestren fundada y razonablemente ante el Ministerio de Comunicaciones, en un plazo no mayor de un (1) mes calendario, contado a partir de la respectiva solicitud, que la interconexión solicitada causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dicho operador debe prestar.

El operador que se niegue a otorgar la interconexión está obligado a presentar, en su argumentación ante el Ministerio de Comunicaciones las propuestas para solucionar los inconvenientes aducidos.

Artículo 75º.-**Reglamentado por el Decreto Nacional 25 de 2002** *Sujeción de los operadores de la telefonía móvil celular a las políticas y planes generales del Gobierno.* Todos los operadores concesionarios del servicio de telefonía móvil celular se ceñirán a los planes de señalización, numeración, tarificación y enrutamiento elaborados por el Gobierno Nacional.

Artículo 76º.-**Reglamentado por el Decreto Nacional 25 de 2002** *Plan de señalización.* Las redes de telecomunicaciones funcionan mediante el uso de señales que permitan realizar todas las funciones de red. El plan de señalización consiste en establecer una serie de características y normas que permitan llevar a cabo todas las funciones de cada red, la interconexión entre ellas, entre redes de operadores y de los abonados a ellas.

Artículo 77º.-**Reglamentado por el Decreto Nacional 25 de 2002** *Plan de numeración.* El plan de numeración establece un sistema de numeración que asigna a cada uno de los abandonados de las redes de telecomunicaciones del país un número nacional único que le permita ser identificado inequívocamente.

Artículo 78º.-**Reglamentado por el Decreto Nacional 25 de 2002** *Plan de tarificación.* El plan de tarificación establece el método de facturación al abonado por el uso de las redes de telecomunicaciones. Incluye, entre otra se, una combinación de origen, destino y tiempo y volumen de comunicación.

Artículo 79º.-**Reglamentado por el Decreto Nacional 25 de 2002** *Plan de enrutamiento*. El plan de enrutamiento permite a las empresas operadores de redes de telecomunicaciones establecidas en el país, seleccionar el encaminamiento para cursar su tráfico, garantizado una conexión satisfactoria, eficiente y económica entre dos (2) terminales.

CAPÍTULO VI

Régimen sancionatorio para los operadores del servicio de telefonía móvil celular T-80. De la autoridad competente para imponer sanciones. Le corresponde al Ministerio de Comunicaciones ejercer la función sancionatoria a los operadores del servicio de telefonía móvil celular.

Para tal efecto impondrá las sanciones administrativas contenidas en el Decreto - ley 1900 de 1990, el Decreto Autónomo 2122 de 1992, sin perjuicio de las demás acciones establecidas en la ley y las que le corresponda imponer a otras autoridades dentro de la esfera de sus atribuciones.

Artículo 81º.- Las faltas en que pueden incurrir los operadores y las sanciones que pueden imponerse son las establecidas en la ley. Los operadores de la telefonía móvil celular, podrán ser sancionados por incurrir en las conductas prohibidas en el Decreto-ley 1900 de 1990 y además las sancionables conforme a la Ley 37 de 1993, al negarse a prestar la interconexión en condiciones técnicas y económicas iguales a todo operador celular que lo solicite.

Serán sancionados por el Ministerio de Comunicaciones con multas hasta por mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales, cada una, según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión, sin perjuicio de las acciones judiciales que adelanten las partes.

Artículo 82º.-*El procedimiento sancionatorio*. El Ministerio de Comunicaciones impondrá las sanciones administrativas contenidas en las leyes, especialmente en la Ley 72 de 1989 y el Decreto-ley 1900 de 1990 y reglamentos aplicables a los servicios materia de esta concesión sin perjuicio de las sanciones que corresponda imponer a otras autoridades dentro de la esfera de sus atribuciones.

Las sanciones serán aplicadas por el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo al procedimiento establecido en el Libro I del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 83º.-*Recursos contra los actos por los cuales se imponen sanciones*. Contra los actos por los cuales se imponen sanciones procederá el recurso de reposición, en los términos previstos por el Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO VII

Comisión Asesora, Junta de Licitaciones y Unidad Permanente para el control de la prestación del servicio de telefonía móvil celular

Artículo 84.-Comisión asesora especial para el proceso licitatorio. Créase una comisión asesora especial para el proceso licitatorio de telefonía móvil celular integrada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Director del Departamento Administrativo Nacional de Planeación y el Secretario General de la Presidencia de la República, cuyas funciones serán las de asesorar y recomendar al ministro de Comunicaciones en el proceso licitatorio, acerca de la toma de decisiones que éste estime convenientes, y en particular las que hacen referencia a los criterios de evaluación y selección de los proponentes y a los mecanismos de regulación del nuevo sistema.

Artículo 85º.-Junta de licitaciones. De conformidad con lo establecido en el artículo 41 del Decreto-ley 1901 de 1990, la Junta de Licitaciones para la adjudicación del servicio de telefonía móvil celular estará conformada por los siguientes funcionarios vinculados al Ministerio de Comunicaciones.

El Presidente de la Junta podrá invitar a participar con voz, pero sin voto, a los jefes de otras dependencias del Ministerio de Comunicaciones para concepto técnico, respecto de la licitación del servicio de telefonía móvil celular.

Artículo 86º.-Funciones de la junta de licitaciones del Ministerio de Comunicaciones en relación con la adjudicación de la concesión del servicio de telefonía móvil celular. La Junta de Licitaciones en cumplimiento de sus funciones conceptuará al Ministro de Comunicaciones acerca de los criterios y forma de evaluación de las propuestas que reúnan los requisitos exigidos por este Decreto.

La Junta de Licitaciones estará presente en la totalidad de la audiencia pública de adjudicación y presentará sus recomendaciones en la oportunidad establecida en el presente Decreto, la cual no es vinculante para la decisión definitiva que adopte el Ministro de Comunicaciones.

Artículo 87º.-Del derecho de petición de información y de la formulación de consultas sobre el proceso licitatorio y la prestación del servicio de telefonía móvil celular. El Jefe de la Oficina Jurídica del Ministerio de Comunicaciones resolver las consultas y dará trámite al ejercicio del derecho de petición de información en los términos y con los alcances establecidos en el Decreto 01 de 1984 y las normas que lo complementen o modifiquen.

Cuando la petición tenga relación con el suministro de información o la expedición de documentos que reposen en el Ministerio de Comunicaciones o en entidad pública adscrita o no al Ministerio de Comunicaciones y que deban presentarse con la correspondiente propuesta, el trámite será el ordinario del derecho de petición establecido en la ley y en los reglamentos correspondientes.

Artículo 88º.- Información que deben brindar los operadores de la RTPC a las personas inscritas en el registro de proponentes. Para efectos de garantizar la libre competencia y evitar abusos de posición dominante, durante el proceso de licitación, los operadores de la Red Telefónica Pública Conmutada estarán obligados a suministrar a todas las personas inscritas en el Registro de Proponentes, la información que por cualquier motivo puede ser conocida por cualquiera de ellos.

A las solicitudes de información se les dará el trámite señalado en el Código Contencioso Administrativo, o las normas que lo modifiquen o adicionen.

CAPÍTULO VIII

Remisiones normativas y disposiciones varias

Artículo 89º.- Remisiones normativas. Al servicio de telefonía móvil celular le serán aplicables las normas de la Ley 37 de 1993 y en lo no previsto en esa ley, lo dispuesto en la Ley 72 de 1989, los Decretos-leyes 1900 y 1901 de 1990, el Decreto Autónomo 2122 de 1992, el Decreto-ley 222 de 1983 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, las normas del presente Decreto y los demás reglamentos que se dicten sobre la materia.

Artículo 90º.-*Vigencia y derogatoria.* El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones de carácter reglamentario que le sean contrarias y en especial las contenidas en el Decreto 2824 de 1991 y las que lo modifiquen.

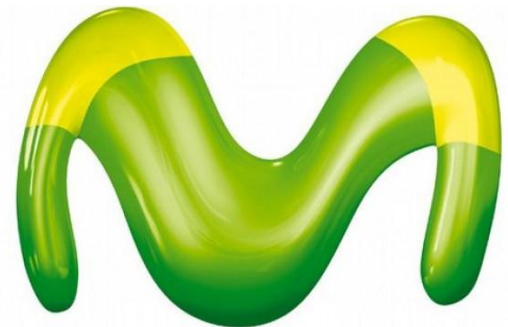
Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dado en Santa Fe de Bogotá, D.C., a 20 de abril de 1993.

El Presidente de la República, CESAR GAVIRIA TRUJILLO. El Viceministro de Hacienda y Crédito Público, encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público, HÉCTOR JOSÉ CADENA CLAVIJO. El Ministro de Comunicaciones, WILLIAM JARAMILLO GÓMEZ. El Jefe del Departamento Nacional de Planeación, ARMANDO MONTENEGRO TRUJILLO.

ROJAS
TELECOMUNICACIONES S.A.S

**LO QUE LOS CLIENTES
DEBEN SABER**



Puntos de pago: Los pagos de facturas movistar a través de Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Helm Bank, Giros y finanzas, punto pago redeban y efecty son aplicados de forma inmediata en tu cuenta celular, en caso de presentar suspensión por cobros se rehabilitará en un tiempo no mayor a tres horas.

Programa los pagos de tus facturas de forma periódica con débito automático movistar:

- Acércate a un CVS y/o CE movistar.
- Presenta tu Documento de identidad.
- Presenta tu Tarjeta de Crédito.
- Diligencia el Formato establecido.

También puedes acercarte a tu entidad financiera y disfrutar de las siguientes ventajas:

- No requieres ningún tipo de desplazamiento.
- Seguridad de tu dinero y el saldo detallado de tu cuenta.
- El pago queda aplicado en línea el día de la fecha límite de pago de tu factura movistar, por esta razón no tendrás ninguna suspensión del servicio ni cobros por concepto de intereses moratorios.

Seguridad

Pesca de información

En esta modalidad se utilizan mensajes de correo electrónico "engañosos" y sitios Web falsos para pedir información personal a los usuarios. Se pueden reconocer porque ofrecen promociones para recargas. Por eso debes recordar que ese procedimiento sólo se hace a través de Servicio en Línea. Finalmente, cuando ingreses a diferentes páginas en Internet, verifica que la dirección esté correctamente escrita.

Correcta

Correcta: www.movistar.co

Incorrecta

Incorrecta: www.movitsar.com.co

Correo Electrónico: Son mensajes falsos que parecen provenir de una compañía reconocida y son fraudulentos. Estos correos deben eliminarse de inmediato porque un simple clic puede producir la instalación de un virus que graba tus actividades en el teclado y con esto obtener tus datos bancarios.

Mensajes de Texto

Si recibes un mensaje de texto en tu celular diciendo que ganaste un premio y que debes responder con tus datos, debes poner mucha atención pues no es más que una nueva técnica usada por los delincuentes para cometer fraudes a tu nombre.

Otra modalidad es pedirte por medio de un SMS que llames a un número celular o te llamen porque has ganado un premio. El mensaje está a nombre de empresas o entidades muy reconocidas. Un supuesto funcionario contesta y "confirma" tus datos. Te dice que para entregar el premio, debes pagar los seguros e impuestos a través de recargas de minutos o consignando dinero en una cuenta bancaria.

Para evitar esto ten en cuenta:

- Si no te has registrado a un concurso, rifa o promoción, no te llamaremos o enviaremos un mensaje de texto como ganador. Nuestros ganadores siempre son publicados en www.movistar.co
- Movistar no solicita datos de ningún tipo a través de mensajes o llamadas.
- En todos los casos confirma con Movistar sobre el supuesto concurso o promoción. Si tienes dudas, cuelga la llamada y comunícate directamente con nosotros telefónicamente o personalmente. Hacemos esta aclaración ya que personas inescrupulosas pueden estar interesadas en suplantarnos a través de envíos por correo electrónico o llamadas fraudulentas, remitiendo comunicaciones falsas para obtener información confidencial y cometer fraudes.

Telefonía IP: Esta modalidad consiste en usar un conmutador que por medio de una grabación virtual te solicita datos personales y bancarios. No te sugiere entrar a una página de Internet sino que te invita a llamar a un número telefónico que por medio de un sistema automatizado nos irá pidiendo la información sensible.

Denuncia cualquiera de estos fraudes ante las autoridades

Recomendaciones específicas de seguridad

- Ninguna persona de Movistar está autorizada para pedir datos personales.
- No enviamos mensajes de texto solicitando algún tipo de información para reclamar premios.
- Las direcciones oficiales de los sitios Web del grupo son:

<http://www.movistar.co>

https://sitioseguro.movistar.com.co/SSL/home_ys.aspx

- Instala sistemas de antivirus y firewalls en tu equipo.
- Nunca respondas a solicitudes de información personal a través de e-mail. Te recordamos que tu número de identificación, usuario, clave, firma y otros datos de carácter personal son estrictamente confidenciales y sólo deben ser usados para el acceso a los servicios propios de Movistar. La cesión de los datos confidenciales a terceras personas es responsabilidad del usuario y por lo tanto libra de cualquier responsabilidad a la compañía.
- Movistar le recomienda a todos sus usuarios, no hacer uso de los servicios transaccionales en Internet desde computadores ubicados en sitios públicos como "Cafés Internet". Es importante tener en cuenta que en este tipo de lugares los computadores pueden tener instalados programas que capturen la información de las claves para utilizarlos posteriormente en fraudes.
- Dentro de las recomendaciones técnicas, les recomendamos hacer todas sus compras y pagos en versiones de Internet Explorer 6.0 ó superior.
- No descargue información o programas de sitios de Internet desconocidos, sin verificar su procedencia y confiabilidad, recuerda denunciar estos casos ante las autoridades
www.delitosinformaticos.com/

Denuncie el hurto de su celular

Si usted es víctima de hurto de su celular, DENUNCIE ante las autoridades para prevenir su comercialización y ser involucrado en hechos delictivos.

¿Cómo conocer su IMEI*?

Digite en el teclado de su celular *#06#

¿Qué hacer en caso de hurto de su celular?

- Reporte el hurto de su celular a su operador de servicio.
- Denuncie de inmediato el hurto de su celular ante las autoridades competentes (CAI, Estaciones de Policía) informando el IMEI de su equipo y sus datos personales.
- Conserve la copia de su denuncia.

EVÍTESE INCONVENIENTES

Los celulares hurtados son utilizados en hechos delictivos como extorsión, suplantación, secuestro, entre otros, donde el titular del equipo puede verse involucrado.

*El IMEI es el número de serie de su equipo a nivel mundial, este número permitirá a las autoridades realizar la verificación de la legalidad de los equipos que son comercializados.

LO QUE LOS USUARIOS (CLIENTES) DEBEN SABER

1. Entrega de contrato: Señor, usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea por medio impreso o electrónico.

2. Condiciones económicas y comerciales: Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrara todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar estos corresponden a los señalados en la solicitud de servicio cuya copia le ha sido entregada.

3. Seguridad de la red: Señor usuario, si usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratados tales como pesca de información, correo electrónico falso, mensajes de texto falsos, llamadas grabadas fraudulentas, hurto de celulares. Para mayor información consulte www.movistar.co

4. Datos personales: Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para obtener y suministrar informaciones relativas a usted y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma, Telefónica podrá utilizar sus datos personales para prevención y control de fraude, y en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios de Telefónica o de empresas del grupo Telefónica, en Colombia o en el exterior, así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado.

5. Terminales: Señor usuario, en caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso movistar tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual, consiste en Instalar puntos de recolección en sus centros de experiencia y ha contratado una empresa especializada en la gestión de desechos electrónicos, con el fin de garantizar que estos equipos tenga adecuado manejo y sea posible la reutilización de algunas de sus partes en otras industrias, estos residuos son separados y exportados para su correcta disposición.

6. Derechos de autor: Señor usuario, en caso de que usted utilice los servicios de comunicaciones contratados para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre de derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en penas privativas de la libertad, multas, y la obligación de reparar el daño.

7. Líneas de emergencia: Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de la línea 123.

8. Activación de servicios prepago: Señor usuario, si la línea por usted adquirida es prepago, usted tiene derecho a solicitar su desactivación que se hará efectiva en un término igual o menor al de la activación, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas.

9. Canales de atención: Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: nuestras oficinas físicas de atención al usuario, pagina web www.movistar.co, red social Facebook con el perfil de movistar Colombia, y la línea gratuita de atención *611.

10. Roaming Internacional: Señor usuario, la activación de este servicio no genera cobro, solo tendrá cobros adicionales si genera trafico de minutos, o de datos en el extranjero de acuerdo a la tarifa definida por destino visitado.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

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

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

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

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

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

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. implementa como control y revisión de los requisitos relacionados con el producto un formato mediante el cual el cliente con su firma acepta que le han ofrecido y ha comprendido la explicación que ha entregado el asesor correspondiente al producto y que los requisitos del mismo eran los que buscaba.

Anexo 74. Revisión de los requisitos

	Código: VC-FO-001	Página: 1 de 1
	“REVISIÓN DE LOS REQUISITOS”	Versión: 001
REVISIÓN DE LOS REQUISITOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 23-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.
Por favor diligencie el formulario después de leer la información que se le ha sido entregada. Yo _____ identificado con la Cedula de ciudadanía N° _____ de _____, he recibido la información y comprendo la explicación que me ha entregado el asesor del agente ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S acerca de las características y funcionalidades del producto _____, por considerar esta información fundamental para el manejo y cuidado del producto. _____ Firma Cliente Fecha: _____ Firma Asesor Fecha:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

7.2.3 Comunicación con el cliente

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

- a) La información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S la comunicación es directa con el cliente, debido a que el asesor le da la información personalizada mostrando los beneficios y características del producto, como registro de la información suministrada el cliente debe firma el formato VC-FO-001 de revisión de los requisitos como aceptación del producto y servicio que recibió.

Anexo 75. Encuesta satisfacción del cliente

	Código: VC-FO-002	Página: 1 de 3
	“ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

Con el objetivo de obtener alta satisfacción en las necesidades de nuestros clientes garantizando la mejor calidad en el servicio en ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, presentamos a nuestros clientes la siguiente encuesta:

Ciudad: _____ Fecha: _____

Datos personales del cliente

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO FIJO:

TELÉFONO CELULAR:

CORREO ELECTRÓNICO:

CIUDAD:

Por favor dedique un momento a diligencia la siguiente encuesta, la información que nos de será utilizada para mejorar nuestro servicio.

ACERCA DEL SERVICIO

- ¿Que grado de satisfacción y atención del personal le da usted a los siguientes aspectos a la hora de comprar en ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S?
- Por favor seleccione marcando con una equis (X)

	Código: VC-FO-002	Página: 2 de 3
	“ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISÓ-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Grado de satisfacción

Aspectos	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Calidad del servicio es				
La calidad del producto es				
La solución a sus peticiones, quejas y reclamos es				
La información suministrada es				
El Servicio posventa es				

Acerca del personal

Aspectos	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
La atención por parte del personal es				
La presentación del personal es				
La disponibilidad del personal es				
El desempeño del personal es				
El tiempo de respuestas a su solicitud fue				

	Código: VC-FO-002	Página: 3 de 3
	“ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”	Versión: 001
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 01-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?

Gracias por su colaboración su opinión es muy importante para nosotros.

Nota: favor diligenciar a lapicero, en letra legible y sin tachones.

RESPONSABLE: _____

FIRMA: _____

- **Conclusión de la encuesta de satisfacción del cliente:** los resultados se presentaran a los colaboradores de la empresa a través de gráficos y conclusiones de cada uno, si son resultados positivos y representativos se realizara la retroalimentación correspondiente, si son resultados negativos el plan de acción es continuar con las capacitaciones y clínicas de venta para reforzar en la atención, asesoría y en la actitud del servicio para el cliente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

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

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

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA: La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

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

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

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

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

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA: La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

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

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

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

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

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

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

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

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

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S excluye el procedimiento de diseño y desarrollo de la norma NTC-ISO 9001 Versión 2008, ya que la empresa no desarrolla ningún proceso de diseño del producto y servicios, sino que ella esta dedicada a la comercialización de productos existentes.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

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

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S adquiere sus productos en consignación a través de su único proveedor que es Movistar principal, este producto que se adquiere es el de mayor impacto en el servicio, pero no se tiene ningún control ya que es el único proveedor y no se tiene un contacto directo con el; lo que hace ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. es comercializar los productos y controlar que estos lleguen sellados y con los empaques en buen estado, de igual forma por la razón antes expuesta no se hace ni selección, evaluación y revaluación de los proveedores.

7.4.2 Información de las compras

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

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

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

Para la solicitud del inventario en ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S se debe revisar primero que se encuentre existencia de lo que se necesita, si hay se hace la solicitud por el software SIMAC, garantizando que lo que se pidió llegue.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

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

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

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. cuando llega el pedido de inventario lo único que se verifica es que la caja llegue sellada, que esté en buenas condiciones, que no tenga rotos y no esté deforme.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

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

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Para este numeral ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, controla la prestación del servicio según lo establecido en el documento de plan de calidad, mencionado anteriormente en el numeral 7.1 sg-od-003

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

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

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

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) La revalidación.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, no tiene ningún proceso de validación del servicio ya que se hace el control desde que se inicia hasta que termina y la revisión se implementa al final del servicio con la encuesta de satisfacción VC-FO-002.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

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

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

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

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. tiene identificado sus productos y servicios que son: venta de planes y equipos y Venta de red fija; de cada uno de ellos se tienen sus respectivos registros lo que ayuda a identificar la trazabilidad, como identificar el servicio, el producto vendido, la fecha, la hora y todo lo relacionado con la venta.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, excluye este numeral debido a que en ningún momento dentro sus actividades tiene bajo su cuidado algún producto de propiedad del cliente.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, cuenta con una bodega la cual cumple con las siguientes especificaciones: lugar seco, libre de humedad, libre de polvo, con condiciones óptimas para el almacenamiento de los equipos y sim-card.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

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

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

- a) Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) Estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento. Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

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

NOTA: La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. excluye este numeral debido a que no manejan ningún equipo de seguimiento y medición ya que su único proceso es la comercialización de equipos y de planes Movistar.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

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

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S implemento los procesos de seguimiento de medición, análisis y mejora al Sistema de Gestión de Calidad a través de:

- Auditorias internas
- Acciones correctivas y preventivas.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

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

NOTA: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciarles.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S para garantizar el cumplimiento de este numeral realiza la encuesta de satisfacción a los clientes VC-FO-002 después de que el cliente adquiriera el plan o equipo y el encargado de realizarla será el coordinador de los asesores y así saber si los productos y el servicio cumplieron con sus expectativas y quedaron satisfechos.

8.2.2 Auditoría interna

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

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4). La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

Anexo 76. Procedimiento para la auditoria interna

	Código: SG-PR-003	Página: 1 de 3
	“PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVO

Determinar los pasos para la verificación de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y si este se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos, estructura documental, actividades y áreas involucradas en el sistema de gestión de la calidad.

El auditor principal y personal que aplique el proceso es responsable por verificar el cumplimiento de las acciones descritas en este documento y evaluar el desempeño de éste.

GENERALIDADES

- Las auditorias internas de acuerdo a los procesos documentados en el SGC se realizara con una frecuencia cada año.
- Determinar el objetivo, el alcance, el criterio, fecha, los auditados y los auditores.

	Código: SG-PR-003	Página: 2 de 3
	“PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08-03-12

- Se notifica al auditado la fecha, hora y el tema a auditar y quien los auditara al igual que otras observaciones que se crean necesarias.
- Debe prepara el material necesario para la auditoria como: documentos relacionados con el proceso y la norma ISO9001 Versión 2008
- En la elaboración de la lista de verificación se tiene en cuenta el objetivo, el alcance y lo que se debe revisar según el proceso.
- Se espera hasta el día en que se realizara la auditoria.
- Se realiza la reunión de apertura para informar el objetivo, el alcance la metodología y acordar la reunión de cierre, en la cual deberán asistir todos los responsables de los procesos del SGC
- Se revisan cada uno de los puntos de la lista de verificación confirmando con los soportes correspondientes de cada uno
- Con la revisión de cada uno los puntos de la lista de verificación se registrar si hubo no conformidades o todo fue conforme.
- En la reunión de cierre se informa sobre los hallazgos de la auditoria y se programa el seguimiento de las no conformidades.
- Se realiza el seguimiento acuerdo a las actividades programadas para la eliminación de las no conformidades
- Se organizan los documentos de la auditoria como son: listas de verificación y formatos de acciones correctivas y preventivas.
- Se entrega el informe al gerente general para que este la analice en la revisión gerencial.

	Código: SG-PR-003	Página: 3 de 3
	“PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08-03-12

DEFINICIONES

- **Auditado:** Persona responsable del área a la cual se realiza la auditoria de calidad.
- **Auditor:** Persona calificada para realizar auditorias de calidad e independiente de la actividad auditada.
- **Hallazgo:** Resultado obtenido en la recolección de evidencia objetiva con respecto a la lista de verificación.
- **Evidencia Objetiva:** Datos que soportan la existencia o veracidad de algo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 77. Plan auditorias internas de calidad

	Código: SG-FO-011	Página: 1 de 3
	“PLAN AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, NUMERALES Y CARGOS A AUDITAR

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Venta de Planes y Equipos		

NUMERAL		FECHA	HORA
4.2	Requisitos de la documentación		
6.4	Ambiente de trabajo		
7.1	Planificación de la realización del servicio		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio		
7.2.3	Comunicación con el cliente		
7.5.1	Control de la prestación del servicio		
8.2.1	Satisfacción del cliente		
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio		
8.4	Análisis de datos		
8.5	Mejora		

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Legalización		

NUMERAL		FECHA	HORA
4.2	Requisitos de la documentación		
6.4	Ambiente de trabajo		
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio		
8.4	Análisis de datos		
8.5	Mejora continua		

	Código: SG-FO-011	Página: 2 de 3
	“PLAN AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08-03-12

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Solicitud y Recepción de Inventario		

NUMERAL		FECHA	HORA
4.2	Requisitos de la documentación		
7.4	Compras		
7.5.5	Preservación del producto		
8.3	Control del producto no conforme		
8.4	Análisis de datos		
8.5	Mejora continua		

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Distribución de equipos		

NUMERAL		FECHA	HORA
4.2	Requisitos de la documentación		
6.1	Provisión de recursos		
7.5.5	Preservación del producto		
8.4	Análisis de datos		
8.5	mejora		

	Código: SG-FO-011	Página: 3 de 3
	“PLAN AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 08-03-12

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Ventas de red fija		

NUMERAL		FECHA	HORA
4.2	Requisitos de la documentación		
7.1	Planificación de la realización del servicio		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio		
7.2.3	Comunicación con el cliente		
7.5.1	Control de la prestación del servicio		
8.2.1	Satisfacción del cliente		
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio		
8.4	Análisis de datos		
8.5	Mejora		

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Selección de personal		

NUMERAL		FECHA	HORA
4.2	Requisitos de la documentación		
6.2	Recursos humanos		
8.4	Análisis de datos		
8.5	Mejora		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 78. Formato de notificación

	Código: SG-FO-012	Página: 1 de 1
	“FORMATO DE NOTIFICACIÓN”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

NOTIFICACIÓN		
Por medio de la presente se le informa que en la fecha establecida se le realizara auditoria interna de los procesos a su cargo.		
FECHA:	HORA:	AUDITORIA INTERNA N°
AUDITADO:		AUDITOR:
TEMA AUDITAR:		
Si dentro de la fecha establecida tiene algún inconveniente para la realización de la auditoria favor dar todas las explicaciones en el campo observaciones.		
Observaciones:		

FIRMA AUDITOR _____

FIRMA AUDITADO _____

FAVOR DILIGENCIAR A LAPICERO, EN LETRA LEGIBLE Y SIN ENMENDADURAS.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 79. Cronograma auditorias

	Código: SG-FO-013	Página: 1 de 3
	“CRONOGRAMA AUDITORIAS”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Venta de Planes y Equipos		

NUMERAL		FECHA
4.2	Requisitos de la documentación	
6.4	Ambiente de trabajo	
7.1	Planificación de la realización del servicio	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	
7.2.3	Comunicación con el cliente	
7.5.1	Control de la prestación del servicio	
8.2.1	Satisfacción del cliente	
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	
8.4	Análisis de datos	
8.5	Mejora	

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Legalización		

NUMERAL		FECHA
4.2	Requisitos de la documentación	
6.4	Ambiente de trabajo	
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	
8.4	Análisis de datos	
8.5	Mejora continua	

	Código: SG-FO-013	Página: 2 de 3
	“CRONOGRAMA AUDITORIAS”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Solicitud y Recepción de Inventario		

NUMERAL	FECHA
Requisitos de la documentación	
Compras	
Preservación del producto	
Control del producto no conforme	
Análisis de datos	
Mejora continua	

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Distribución de equipos		

NUMERAL	FECHA
4.2	Requisitos de la documentación
6.1	Provisión de recursos
7.5.5	Preservación del producto
8.4	Análisis de datos
8.5	mejora

	Código: SG-FO-013	Página: 3 de 3
	“CRONOGRAMA AUDITORIAS”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Ventas de red fija		

NUMERAL		FECHA
4.2	Requisitos de la documentación	
7.1	Planificación de la realización del servicio	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	
7.2.3	Comunicación con el cliente	
7.5.1	Control de la prestación del servicio	
8.2.1	Satisfacción del cliente	
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	
8.4	Análisis de datos	
8.5	Mejora	

PROCESO	AUDITADO(S)	AUDITOR
Selección de personal		

NUMERAL		FECHA
4.2	Requisitos de la documentación	
6.2	Recursos humanos	
8.4	Análisis de datos	
8.5	Mejora	

Observaciones:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 80. Lista de verificación

	Código: SG-FO-014	Página: 1 de 2
	“LISTA DE VERIFICACIÓN”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

OBJETIVO:

ALCANCE:

FECHA:	
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD NÚMERO	
PROCESO	
AUDITADO(S) NOMBRE	CARGO
AUDITOR (RES) (NOMBRE)	CARGO

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN	NUMERAL	GENERACIÓN ACCIÓN		
		CORRECTIVA	PREVENTIVA	DE MEJORA

	Código: SG-FO-014	Página: 2 de 2
	“LISTA DE VERIFICACIÓN”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

RESUMEN DE LA AUDITORIA	
SUBTOTAL NO CONFORMIDADES	
NO CONFORMIDADES RESUELTAS	
TOTAL NO CONFORMIDADES	
TOTAL ACCIONES CORRECTIVAS GENERADAS	
TOTAL ACCIONES PREVENTIVAS GENERADAS	
TOTAL ACCIONES DE MEJORA GENERADAS	
OBSERVACIONES GENERALES DE LOS AUDITORES:	
ASPECTOS POSITIVOS:	
ASPECTOS NEGATIVOS:	
COMENTARIOS:	

FIRMA AUDITOR _____

FIRMA AUDITADO _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 81. Informe general de auditoria interna de calidad

	Código: SG-FO-015	Página: 1 de 3
	“INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
--

FECHA:	
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD NÚMERO:	
AUDITOR (NOMBRE)	CARGO

Como resultado de esta auditoria interna de calidad se generaron:	
Total de reportes de no conformidad	
Total acciones correctivas C ,preventivas P o de mejora M	

	Código: SG-FO-015	Página: 2 de 3
	“INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD”	Versión: 001
AUDITORIA INTERNA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 12-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Distribuidos de la siguiente manera:

PROCESO	CANTIDAD	ACCIÓN		
		C	P	M
Venta de planes y equipos				
Legalización				
Solicitud de inventario- Recepción de inventario				
Distribución de inventario				
Venta red fija				
Selección de personal				
Sistema gestión de la calidad				
Gestión Gerencial				

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

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

NOTA al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, cada proceso tiene su indicador el cual es analizado por el responsable del proceso mensualmente.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

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

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

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

En ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, cada producto tiene su indicador el cual es analizado por el responsable del producto mensualmente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;

- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

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

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

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S para garantizar el cumplimiento de este numeral realiza el control del producto no conforme a través del siguiente procedimiento.

Anexo 82. Control del producto no conforme

	Código: SG-PR-004	Página: 1 de 1
	“CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME”	Versión: 001
PRODUCTO NO CONFORME	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVO

Establecer las medidas para identificar el producto No Conforme y las Acciones a tomar, asegurando la conformidad del producto o servicio.

ALCANCE

Aplica a todos los procesos y procedimiento de la empresa, es responsabilidad del Gerente Administrativo y la directora del Sistema de Gestión de Calidad verificar y tomar todas las acciones expuestas en este documento.

GENERALIDADES

- ❖ Cualquier personal de la empresa puede detectar e identificar el producto y/o servicio no conforme a través de la prestación del servicio o el cliente por medio de quejas y reclamos.
- ❖ Las personas que reciban la queja o reclamo debe registrarlo a través del formato control del producto no conforme SG-FO-016 para luego entregarlo al gerente administrativo.
- ❖ El gerente administrativo le informa al responsable del servicio o proceso sobre el reclamo del producto o servicio no conforme.
- ❖ El responsable se encarga de identificar el error que genero el producto o servicio no conforme y toman las acciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada.
- ❖ El gerente administrativo analiza la propuesta de corrección y se encarga de plantear acciones correctivas o preventivas.
- ❖ Se elabora un informe sobre lo sucedido y se hace retroalimentación con el resto de los colaboradores.
- ❖ La directora del sistema de gestión de la calidad se encargara de llamar al cliente y darle respuesta a su solicitud o queja.

Anexo 83. Formato control del producto no conforme

	Código: SG-FO-016	Página: 1 de 2
	“FORMATO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME”	Versión: 001
PRODUCTO NO CONFORME	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y NO CONFORMIDAD	
<i>Un espacio creado para usted, gracias por ayudarnos a ofrecer un mejor servicio</i>	
Fecha:	
Lugar donde se origino:	
Quien lo atendió:	
Solicita explicación: SI__ NO__ Hora:	
Descripción:	
observaciones	

	Código: SG-FO-016	Página: 2 de 2
	“FORMATO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME”	Versión: 001
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

Fecha: Corrección _____ _____ _____
Fecha: Acción Correctiva: _____ _____ _____
Fecha: Acción Preventiva: _____ _____ _____
_____ Firma responsable: _____ Firma Gerente Administrativo: _____ Confirmación telefónica con el cliente: Nombre quien confirma _____ Fecha _____ Hora _____ Firma _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

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

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4),
y
- d) Los proveedores (véase 7.4).

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Los indicadores establecidos para el seguimiento y evaluación de este proyecto son los siguientes:

- El seguimiento y cumplimiento de las metas que debe cumplir cada proceso para un buen desempeño. Estos los podemos encontrar en la caracterización de cada proceso.
- Para el cumplimiento de los objetivos de calidad se establecieron los indicadores con su respectiva evaluación donde los resultados mostraran la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Estos los podemos encontrar en el cuadro de indicadores de los objetivos de la Calidad.
- También se estableció el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y del producto no conforme que ayudaran también para la evaluación de este proyecto.

ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S. reúne cantidades significativas de datos, los cuales pueden analizarse para indicar cualquier tendencia. A continuación se presenta el formato de indicadores el cual recopila cada uno de los resultados de cada proceso.

Anexo 84. Formato control de indicadores

	Código: SG-FO-017	Página: 1 de 1
	“FORMATO CONTROL DE INDICADORES”	Versión: 001
ANÁLISIS DE DATOS	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

SEGUIMIENTO A INDICADORES

Nombre del indicador
Formula del indicador
Objetivo de la calidad

Fecha análisis	meta	ejecutado	% cumplimiento	Fuente de datos	Análisis del resultado del indicador	Tipo de acción que requiere	Documento fuente de acción	observaciones	Responsable

Observaciones: _____

FIRMA: _____

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

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

8.5.2 Acción correctiva

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

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) Determinar las causas de las no conformidades,
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

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

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Anexo 85. Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas

	Código: SG-PR-005	Página: 1 de 2
	“PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”	Versión: 001
MEJORA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

ANEXOS	

OBJETIVO

Determinar los criterios de la implementación de acciones correctivas y preventivas.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas que realizan actividades que inciden en el sistema de calidad, el personal que aplique el proceso es responsable por verificar el cumplimiento de las acciones descritas en este documento.

GENERALIDADES

- Recolectar la información utilizada para determinar las no conformidades, la cual es la siguiente:
 - Informes de auditorías de calidad
 - Medición de la satisfacción del cliente
 - Reclamos o quejas de clientes.
 - Otras no conformidades
- Se diligencia el formato de acciones correctivas y preventivas, escribiendo la no conformidad y la fecha.

	Código: SG-PR-005	Página: 2 de 2
	“PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”	Versión: 001
MEJORA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

- Se entrega el formato ACP SG-FO-018 al responsable del proceso, para realizar el análisis de la causa raíz que origino la no conformidad y firma el responsable del área, este tiene dos días hábiles para diligenciarlo, de igual manera deberá determinar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad indicando la actividades el responsable y la fecha de inicio y terminación.
- El representante del sistema de gestión de la calidad deberá realizar el seguimiento de forma objetiva la efectividad de las acciones tomas diligenciando el formato especificando si la acción se cierra o no.
- En caso que las acciones tomadas no sean efectivas se deberá iniciar el proceso nuevamente.
- El representante del SGC generar un informe para la revisión gerencial en el cual se evidencie el estado de la acciones correctivas o preventivas.

DEFINICIONES

- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real u otra situación indeseable.
- Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Acción de mejora: acción tomada para mejorar una situación que no representa una no conformidad real ni potencial, pero que puede hacerse de una mejor manera para aumentar la eficacia o calidad del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 86. Formato toma de acciones correctivas y preventivas

	Código: SG-FO-018	Página: 1 de 2
	“FORMATO TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”	Versión: 001
MEJORA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

FECHA	
ACCIÓN N°	
NOMBRE DE QUIEN REPORTA	
PROCESO	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN A MEJORAR	

CORRECTIVO (Cuando aplique)	

ANÁLISIS DE LA CAUSA	
Metodología utilizada:	
Descripción de causas principales:	

	Código: SG-FO-018	Página: 2 de 2
	“FORMATO TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”	Versión: 001
MEJORA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

PLAN DE ACCIÓN						
TIPO DE ACCIÓN	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	EFICACIA*	
					SI	NO

*Determina si esta acción que se llevo a cabo sirvió para el propósito que fue establecida.

SEGUIMIENTO				
FECHA	COMENTARIO	RESPONSABLE	ACCIÓN CERRADA	ACCIÓN ABIERTA

VERIFICADO POR:

CARGO:

FIRMA:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Anexo 87. Informe estado de las acciones correctivas y preventivas

	Código: SG-FO-019	Página: 1 de 1
	“INFORME ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”	Versión: 001
MEJORA	Área: ADMINISTRATIVA	Fecha: 26-03-12

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	ELABORO	REVISO-APROBÓ	DIVULGACIÓN

Fecha inicio

Fecha fin

PROCESO	N°	TIPO DE ACCIÓN			FECHA	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	FECHA LIMITE	VENCIDA		VERIFICADOR	ABIERTA	CERRADA
		C	P	M				SI	NO			
TOTAL										TOTAL		

Observaciones

RESPONSABLE:

CARGO:

FIRMA:

FAVOR DILIGENCIAR A LAPICERO, EN LETRA LEGIBLE Y SIN ENMENDADURA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MESES								SEGUIMIENTO				AVANCE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	DA	DI	IM	ME	TOTAL	% AVANCE
1	Diagnóstico	Estudiantes Univalle	x								1	1	1	1	4	3%
2	Sensibilización	Estudiantes Univalle	x								1	1	1	1	4	3%
3	4.1 Requisitos Generales	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1			2	2%
4	4.2.2 Manual de Calidad	Responsable de calidad			x	x	x	x			1	1			2	2%
5	4.2.3 Control de documentos	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
6	4.2.4 Control de registros	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
7	5.3 Política de calidad	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
8	5.4.1 Objetivos de calidad	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
9	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
10	5.5.2. Nombrar al representante de la dirección	Gerente		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
11	5.6 Revisión por la dirección	Gerente		x	x	x	x				1	1			2	2%
12	6.2 Recurso humano	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1			2	2%
13	6.3 Infraestructura	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1			2	2%
14	6.4 Ambiente de trabajo	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
15	7.1 Planificación de la realización del producto	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
16	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
17	7.4 Compras	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
18	7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MESES								SEGUIMIENTO				AVANCE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	DA	DI	IM	ME	TOTAL	% AVANCE
19	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
20	7.5.5. Preservación del producto	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1	1		3	3%
21	8.2.1 Satisfacción del cliente	Responsable de calidad			x	x	x	x			1	1			2	2%
22	8.2.2. Auditoria Interna	Responsable de calidad			x	x	x	x			1	1			2	2%
23	8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1			2	2%
24	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Responsable de calidad		x	x	x	x				1	1			2	2%
25	8.3 Control del producto no conforme	Responsable de calidad			x	x	x	x			1	1			2	2%
26	8.4 Análisis de datos	Responsable de calidad			x	x	x	x			1	1			2	2%
27	8.5 Acciones correctivas y preventivas	Responsable de calidad			x	x	x	x			1	1			2	2%
28	Pre- auditoria	Entidad Certificadora							x							0%
29	Auditoria	Entidad Certificadora								x						0%
AVANCE TOTAL											27	27	15	2	71	61%

CONVENCIONES	
Documento Aprobado	DA
Divulgado	DI
Implementado	IM
Mejorado	ME

MESES	%	TOTAL
Enero	8%	8%
Febrero	14%	22%
Marzo	39%	61%
Abril	15%	76%
Mayo	9%	85%
Junio	7%	92%
Julio	5%	97%
Agosto	3%	100%

11. PRESUPUESTO

11.1 COSTOS

Los costos en que puede incurrir la empresa se pueden dar de la siguiente manera:

Costos directos

- Contratación de formadores o consultores externos.
- Capacitación de personal para recibir formación.
- Adquisición de la norma ISO 9001 Versión 2008, libros y publicaciones relacionadas.
- Pago de honorarios al organismo certificador para obtener la certificación de calidad.

Costos indirectos

- Tiempo del empleado por la dirección y demás personal, para el desarrollo del sistema.
- Reorganización del proceso, incluidas las mejoras en el manejo de la empresa.
- Organización de la formación interna.
- Tiempo gastado por los auditores internos.
- Acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos.
- Gastos en la digitalización de documentos, papelería y otros artículos de consumo requeridos para la preparación de manuales y documentación de procesos.

11.2 GASTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SGC

Estos valores incluyen los gastos correspondientes a toda la implementación de proceso hasta llegar a la certificación. El tiempo que se utilizó es aproximadamente ocho meses por ser una empresa pequeña.

Tabla 3. Gastos implementación SGC

GASTOS	
GASTOS DE LA EMPRESA	VALOR TOTAL
Contratación consultores	\$ 1.500.000
Adquisición de libro y publicaciones	\$ 540.000
Total gastos de la empresa	\$ 2.040.000
GASTOS GENERALES	
Papelería	\$ 250.000
Capacitaciones	\$ 300.000
Equipos	\$ 800.000
Total gastos generales	\$ 1.350.000
Gastos certificación	\$ 8.000.000
Gasto de investigadores	
Fotocopias	\$ 50.000
Digitalización	\$ 150.000
Papelería	\$ 40.000
Total gastos de investigadores	\$ 240.000
TOTAL GENERAL	\$11.630.000

11.3 GASTOS DE LA EMPRESA POR REPROCESOS

Estos valores incluyen los gastos correspondientes al costo de los reproceso que puede incurrir por la no implementación de Sistema de Gestión de Calidad. El tiempo que se utilizó es de 12 meses.

GASTOS	TOTAL MENSUAL	TOTAL AÑO
LEGALIZACIÓN		
El no legalizar en el tiempo establecido.	\$ 75.000	\$900.000
Por la no devolución de los equipos dentro del tiempo establecido.	\$ 50.000	\$600.000
TOTAL GASTOS POR NO LEGALIZACIÓN	\$ 125.000	\$1.500.000
PERDER A UN CLIENTE		
La comisión de la venta	\$ 75.000	\$900.000
Capacitaciones	\$180.000	\$2.160.000
El pago del asesor	\$534.000	\$6.408.000
Llamadas a los clientes	\$60.000	\$720.000
Gastos transporte	\$1.000.000	\$12.000.000
TOTAL GASTOS POR PERDER UN CLIENTE	\$1.849.000	\$22.188.000
RECUPERAR A UN CLIENTE		
Capacitaciones	\$180.000	\$2.160.000
El pago al asesor	\$534.000	\$6.408.000
Llamadas a los clientes	\$60.000	\$720.000
Publicidad	\$150.000	\$1800.000
Gastos transporte	\$1.000.000	\$12.000.000
TOTAL GASTO POR RECUPERAR A UN CLIENTE	\$1.924.000	\$23.088.000
RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS		
Perdida de equipos*	\$ 35.000	\$420.000
TOTAL GASTOS EQUIPOS	\$35.000	\$420.000
ROTACIÓN DE PERSONAL		
Capacitaciones	\$180.000	\$2.160.000
Uniformes y dotación	\$200.000	\$2.400.000
Proceso administrativos para la contratación	\$150.000	\$1.800.000
TOTAL ROTACIÓN DEL PERSONAL	\$530.000	\$ 6.360.000
DAÑOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO		
Equipos	\$100.000	\$1.200.000
vehículos	\$50.000	\$600.000
TOTAL DAÑOS EN EQUIPOS Y VEHÍCULOS	\$150.000	\$1.800.000
TOTAL GASTOS	\$4.613.000	\$55.356.000

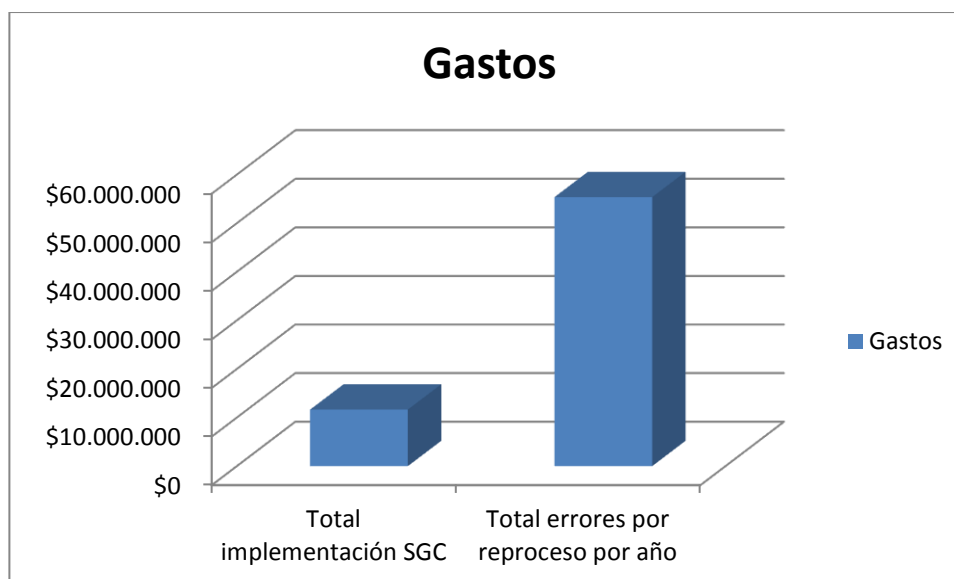
*Depende del equipo el rango está entre \$ 35.000 a \$1.800.000.

11.4 COMPARACIÓN COSTO BENEFICIO

Cuadro comparativo entre los gastos de implementación del sistema de gestión de la calidad y los gastos de la empresa por reproceso.

Total implementación SGC	\$11.630.000
Total errores por reproceso por año	\$55.356.000
Relación costo/beneficio	4.7

Figura 14: Gráfica Total de implementación SGC y total errores por reproceso por año.



Con esta comparación podemos observar que para ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S, puede ser un gasto inferior el implementar el sistema de gestión de la calidad, que continuar con lo gastos por reproceso, que además son altos, representan mucho dinero y pueden ahorrarlos con la implementación de este proyecto.

11.5 BENEFICIOS

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad puede generar muchos beneficios a la empresa, al igual que oportunidades.

Beneficios internos

- Mejoramiento hacia al cliente y orientación a los procesos dentro de la organización.
- Mayor compromiso de la dirección
- Mejor toma de decisiones
- Mejores condiciones de trabajo para el colaborador
- Disminución de fallas en procesos, menos quejas de los clientes etc.
- Mejora continua en el sistema de gestión de la calidad

Beneficios externos

- Los clientes tienen mayor satisfacción con el servicio y producto
- Una mejor imagen de la empresa
- Mas confianza en los servicio de la empresa ya que cumplen con todos los requisitos, tanto legales, internos y los requisitos del cliente.
- Ser la empresa más competitiva del sector.

12. CONCLUSIONES

Para la obtención de la calidad deseada se requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, la responsabilidad de la gestión recae en la alta dirección. Esta gestión incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad. Los clientes son el activo mas importante de una organización, por lo que cada requerimiento y reclamo esta relacionado con un servicio que responda con eficiencia y efectividad a sus necesidades y expectativas. Así logrando su plena satisfacción.

Al realizar esta propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad se logró identificar los procesos y procedimientos permitiendo realizar una documentación estandarizada y ordenada que permite a cada uno de los colaboradores tener una herramienta de guía y control ya que se estableció el plan de calidad para cada uno de los procesos.

Se planteó un manual específico de funciones, competencias y habilidades de cada cargo, y con esto mostrar a la alta dirección y a los colaboradores un documento con la normatividad necesaria para el mejoramiento de cada una de las funciones que se desarrollan dentro de la empresa.

Con la implementación del procedimiento de manejo de los registros se logró depurar información innecesaria que mostraba desorganización y un ambiente sobre cargado; con este procedimiento se generó cambios positivos como reducción de AZ, buen manejo del archivo, control, custodia de documentos y mejor aspecto en el área de trabajo.

Se creó la misión, visión, la política y objetivos de la calidad, estos se estructuraron gracias a los aportes de los colaboradores lo cual evidencia su compromiso en el mejoramiento continuo de la empresa.

Se presentó un plan de capacitaciones, jornadas de salud y la implementación de las estrategias de las 5S, donde se logró mejorar el ambiente de trabajo generando bienestar e integridad a cada uno de los colaboradores de la empresa.

Se han diseñado indicadores para cada proceso los cuales permiten evaluar y analizar las fallas existentes y corregirlas a través de acciones de mejora.

Finalmente se estableció el plan de implementación que sirve como guía para que la empresa continúe con este proyecto y llegue a la certificación, igualmente se

analizaron los costos, gastos y beneficios comparando lo que cuesta implementar el sistema de gestión de la calidad y lo que cuesta continuar con los errores en los procesos.

13.RECOMENDACIONES

- Se recomienda socializar el presente documento con todos los empleados de la empresa, mostrando e implementando cada uno de los procedimientos establecidos.
- El gerente general debe controlar y planificar todas las actividades expuestas en este documento, teniendo claro los objetivos de la calidad y los indicadores que se deben de cumplir.
- Se recomienda la contratación de un auditor externo para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de calidad y realizar auditorías para evaluar el avance de cada uno de los colaboradores.
- Se sugieren capacitaciones acerca del servicio con calidad y sobre el manejo, control del servicio y producto no conforme para identificarlos de manera rápida y realizar las acciones de mejora a tiempo.
- Se aconseja reuniones cada mes de todos los colaboradores y sus directivos para identificar posibles fallas y buscar el mejoramiento continuo de toda la empresa.
- Los procedimientos deben actualizarse periódicamente para optimizar el desarrollo del sistema y garantizar la mejora continua.
- Es importante que los directivos aprovechen cada una de las actividades expuestas las cuales pueden ser de gran ayuda para la implementación de este proyecto.
- Se recomienda analizar la posibilidad de implementar y alcanzar la certificación para la empresa ROJAS TELECOMUNICACIONES S.A.S.
- Finalmente es importante tener el compromiso de los directivos en este proyecto ya que ellos son la base fundamental para su implementación.

BIBLIOGRAFÍA

BALLESTERO, E.: "Principios de Economía de la Empresa"; Madrid: Alianza Universidad. 1985. 269p.

BLANCO, Adolfo. Formulación y Evaluación de Proyectos. 4ta ed. España: Torán, 1999. 258p.

CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. Primer edición. McGraw-Hill. 1997.

COLUMNA, Carlos. "Los modelos administrativos que enfatizan la calidad y modelos que enfatizan la productividad" en: Management today en español. Sep. 1992.

GIUGNI, Pablo E. La Calidad en las Organizaciones Pequeñas.

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global. Sexta edición. McGraw-Hill. 1998.

LA CALIDAD Y LA HISTORIA DE LA HUMANIDAD. (Juan Carlos Fernández en marzo 04 del 2009. Consultor de Productividad y Desarrollo Humano at freelance).

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001. Versión 2008, Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

SHEWHART, Walter A. Publicó en 1931, "Economic Control of Quality of Manufactured Product". Harold F. Dodge y Henry G. Romig, publicaron en 1929 "A Method of Sampling Inspection" y con la dirección de Dodge, se publicó "Manual of Presentation of Data" en 1933.

VALDÉS, Buratti, LUIGI, A. Evolución del concepto Calidad en Industria, Centro para la Calidad Total y la Competitividad.