DOCUMENTACIÓN DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

DANNY ALEXANDER ACOSTA BEJARANO
ANGIE LORENA LEÓN COBA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ
2018

DOCUMENTACIÓN DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

DANNY ALEXANDER ACOSTA BEJARANO
ANGIE LORENA LEÓN COBA

PROYECTO DE GRADO EN MODALIDAD DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

DIRECTOR:
Ing. FLOR DE MARÍA UMAÑA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ
2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 12
JUSTIFICACIÓN 13
OBJETIVOS 14
Objetivo principal 14
Objetivos Secundarios 14
ANTECEDENTES 15
El sector de telecomunicaciones en Colombia 15
La gestión de la calidad en Colombia 17
La NTC ISO 9001 en Colombia 17
MARCO REFERENCIAL 18
MARCO LEGAL 18
MARCO NORMATIVO 22
Norma ISO 9001:2015 22
Directrices para la calidad en la gestión de proyectos iso 10006 27
Gestión de riesgos ISO 31000:2009 27
SATISFACCIÓN AL CLIENTE ISO 10004 28
MARCO EMPRESARIAL 28
CAPITULO I. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL INTERNO Y DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL REFERENTE A PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 30
1.1. METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL 30
Fase I. Reconocimiento y diagnóstico 30
Fase II. Sensibilización 32
Fase III. Estructuración 35
Resultados 36
1.2. METODOLOGÍA PARA LA GENERACIÓN DOCUMENTAL 40

CAPÍTULO II. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ROGOSO REDES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES DE CARGO 41
2.1 METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE INFORMACIÓN 41
Fase l. Recolección de la información 41
Fase ll. Análisis y construcción de perfiles de cargo 44
Fase lll. Validación y Socialización 54
Resultados 57
CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS PRESENTES EN ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 59
3.1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS 60
Procesos estratégicos 60
Procesos misionales 60
Proceso de apoyo 61
Mapa de procesos 62
3.2. ESTRUCTURACIÓN DOCUMENTAL 66
Proceso de gestión de dirección 66
Proceso de Gestión de Operaciones 76
Procedimiento de Gestión Comercial 82
Proceso de Gestión Administrativa y Financiera 84
CAPÍTULO IV DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. 91
4.1. CONTEXTUALIZACIÓN 91
Definición de indicador 91
4.2. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. 92
Identificación de aspectos clave de la planeación estratégica 93
Establecer las medidas de desempeño clave 94

Asignación de responsabilidades 96
Construcción de formulas y el formato de Indicador de Gestión 97
Método de formulación del indicador 99
Validación de Indicadores 100
4.3. RESULTADOS 101
Indicadores asociados a los aspectos misionales 101
Indicadores asociados a los recursos de la organización 102
Indicadores asociados a la competencia y el talento humano 103
Indicadores asociados a la gestión del sst 104
CAPÍTULO V. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE HERRAMIENTA PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES 106
1. Metodología de entrega 106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 109
BIBLIOGRAFÍA 111
ANEXOS 114

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Número de certificados ISO 9001 emitidas en Colombia 18
Ilustración 2. Principios de Calidad 22
Ilustración 3. Diagrama de entradas y salidas en los procesos 24
Ilustración 4. Misión y Visión Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. 29
Ilustración 5. Valores Corporativos y Pilares estratégicos de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S 29
Ilustración 6. Organigrama inicial de la empresa 31
Ilustración 7. Método de sensibilización empresarial para implementación del SGI 34
Ilustración 8. Objetivos estratégicos 2018 extraídos de la política de gestión integral 37
Ilustración 9. Modelo de entrevista semiestructurada. 43
Ilustración 10. GD-FT-07 FORMATO DE PERFIL DE CARGO 46
Ilustración 11. Perfil de cargo del Jefe de Proyectos firmado y aprobado por la persona asignada a ese cargo. 56

Ilustración 12. Mapa de procesos de la organización propuesto 62
Ilustración 13. Ciclo PHVA 65
Ilustración 14. Fases del ciclo PHVA de una actividad 66
Ilustración 15. Características de los indicadores 92
Ilustración 16. Proceso para la construcción de indicadores de gestión 93
Ilustración 17. Enfoques de la Política de gestión integral de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. 94
Ilustración 18. Objetivos estratégicos 2018. 95
Ilustración 19. Porcentaje de objetivos por proceso 96
Ilustración 20. GD-FT-08 Formato de Indicador de Gestión 97
Ilustración 21. Cálculo de indicadores por el método de porcentaje 99
Ilustración 22. Cálculo de indicadores por el método de Tasa de variación 99
Ilustración 23. Cálculo de indicadores por el método de Razón promedio 100
Ilustración 24. Interfaz gráfica inicial del aplicativo 106
Ilustración 25. Documentación interna de la empresa contenida en el aplicativo 107
Ilustración 26. Control documental - Listado Maestro de Documentos 107
Ilustración 27. Tipos de documentos almacenados por carpetas individuales 108
Ilustración 28. Sub carpetas creadas por Proceso 108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pasos para el diseño del diagnóstico documental 32
Gráfico 2. Pasos para la creación documental 40
Gráfico 3. Nivel de utilidad de la información recolectada según su método de recopilación 53
Gráfico 4. Cantidad de información utilizada según el método de recolección 54
Gráfico 5. Porcentaje de perfiles de cargo realizados por proceso 57
Gráfico 6. Nivel de conformidad de los perfiles creados vs los perfiles de los colaboradores de la empresa 58
Gráfico 7. Estructura básica de un proceso 59

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de participación en el mercado de empresas de telecomunicaciones en 2015 16
Tabla 2. Normativa vigente que normaliza el sector de telecomunicaciones en Colombia 21
Tabla 3. Listado de colaboradores de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. . 31

Tabla 4. Diagnóstico documental de la Empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. 39
Tabla 5. Indicadores relacionados con aspectos misionales 101
Tabla 6. Indicadores relacionados a los recursos de la organización 102
Tabla 7. Indicadores asociados a la competencia y el talento humano 103
Tabla 8. Indicadores asociados al SG-SST 104

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. GD-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión de Dirección 114
Anexo 2. GC-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión Comercial 115
Anexo 3.GO-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión de Operaciones 116
Anexo 4. GO-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión Administrativa y Financiera 117
Anexo 5. GD-PD-01 Procedimiento de seguimiento y medición de satisfacción al cliente 119
Anexo 6. GD-PD-02 Procedimiento de formulación, seguimiento y evaluación del plan de acción de mejoramiento 121
Anexo 7. GD-PD-03 Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 123
Anexo 8. GD-PD-04 Procedimiento de comunicación interna 124
Anexo 9. GD-PD-05 Procedimiento de creación, modificación o eliminación de documentos 126
Anexo 10. GD-PD-06 Procedimiento de gestión del cambio 131
Anexo 11. GD-PD-07 Procedimiento de control de producto o servicio no conforme 133
Anexo 12. GD-PD-08 Procedimiento de revisión por la dirección 135
Anexo 13. GD-PD-09 Procedimiento de auditorías internas 137
Anexo 14. GO-PD-01 Procedimiento de planeación, ejecución y evaluación de proyectos. 141
Anexo 15. GD-PD-10 Procedimiento de acciones correctivas y de mejora continúa 144
Anexo 16. GA-PD-01 Procedimiento de trámite de bienes y servicios por caja menor 146
Anexo 17. GA-PD-02 Procedimiento de administración de personal 149
Anexo 18. GC-PD-01 Procedimiento de gestión comercial 156
Anexo 19. GC-PD-02 Procedimiento de compras y reabastecimiento 160
Anexo 20. GC-PD-03 Procedimiento de selección y evaluación de proveedores 163
Anexo 21. GC-PD-04 Procedimiento de manejo de propiedad del cliente 166

Anexo 22. GD-FT-01 Encuesta de satisfacción al cliente..... 168
Anexo 23. GD-FT-02 Acta de Reunión..... 169
Anexo 24. GD-FT-03 Control de servicio y producto no conforme 170
Anexo 25. GD-FT-04 Solicitud de creación, modificación o eliminación de documento..... 171
Anexo 26. GD-FT-05 Evaluación de desempeño - cargos técnicos 172
Anexo 27. GD-FT-06 Evaluación de desempeño - cargos administrativos 173
Anexo 28. GD-FT-09 Acciones correctivas y mejora continua 174
Anexo 29. GD-FT-10 Revisión por la dirección 175
Anexo 30. GD-FT-11 Calificación de proveedores y contratistas 176
Anexo 31. GD-FT-12 Formato de sugerencias..... 176
Anexo 32. GD-FT-13 Solicitud de mejoramiento de proceso o servicio 177
Anexo 33. GD-FT-14 Acta de reunión de apertura de auditoría 178
Anexo 34. GD-FT-15 Acta de reunión de cierre de auditoría 179
Anexo 35. GD-FT-16 Informe de auditoría 180
Anexo 36. GO-FT-01 Presupuesto de proyectos 182
Anexo 37. GO-FT-02 Control de registro de transportes..... 185
Anexo 38. GO-FT-04 Salida de almacén..... 185
Anexo 39. GO-FT-05 Entrada a almacén 186
Anexo 40. GO-FT-06 Formato de planeación y evaluación de proyecto 187
Anexo 41.GO-FT-07 Acta de inventario de equipos de seguridad electrónica 189
Anexo 42. GO-FT-08 Acta de visita técnica infraestructura..... 190
Anexo 43. GO-FT-09 Acta de entrega de proyectos 193
Anexo 44. GO-FT-10 Solicitud y autorización RMA 194
Anexo 45. GO-FT-11 Acta de reporte de actividades diarias 195
Anexo 46. GO-FT-13 Bitácora diaria de actividades 196
Anexo 47. GO-FT-14 Inventario de material para segmentación 197
Anexo 48. GO-FT-15 Acta de visita técnica seguridad electrónica 199
Anexo 49. GC-FT-01 Remisión de cliente para proyecto 202
Anexo 50. GA-FT-01 Requerimiento de recurso humano 204
Anexo 51. GA-FT-02 Formato de entrevista..... 205
Anexo 52. GA-FT-03 Actualización de datos del personal 206
Anexo 53. GA-FT-04 Chek list de documentación de ingreso..... 207
Anexo 54. GA-FT-05 Registro de novedades de nómina..... 208
Anexo 55. GA-FT-06 Paz y salvo del personal..... 209
Anexo 56. GA-FT-07 Solicitud de vacaciones o compensatorios pendientes 210
Anexo 57. GA-FT-08 Orden de exámenes médicos ocupacionales..... 211
Anexo 58. GA-FT-09 Solicitud de permiso de personal 211
Anexo 59. GA-FT-10 Formato de inducción al SGI 212

Anexo 60. GA-FT-11 Control de horas extra 213
Anexo 61. GA-FT-12 Legalización de transportes proyecto Claro 214
Anexo 62. GA-FT-13 Legalización de gastos 215
Anexo 63. GA-FT-14 Solicitud de compra 216
Anexo 64. GA-FT-15 Orden de compra 216
Anexo 65. GA-FT-16 Reembolso de caja menor 217
Anexo 66. GA-FT-17 Anticipo de gastos de viaje 218
Anexo 67. GD-PC-01 Perfil de cargo Gerente general 219
Anexo 68. GD-PC-02 Perfil de cargo Gerente de operaciones 221
Anexo 69. GD-PC-03 Perfil de cargo Director de planeación, control y calidad .. 223
Anexo 70. GD-PC-04 Perfil de cargo Director de proyectos 225
Anexo 71. GD-PC-05 Perfil de cargo Director Comercial 227
Anexo 72. GD-PC-06 Perfil de cargo Coordinadora administrativa 229
Anexo 73. GD-PC-07 Perfil de caro Jefe de proyectos 231
Anexo 74. GD-PC-08 Ingeniero de soporte 233
Anexo 75. GD-PC-09 Perfil de cargo Asistente administrativo y contable 235
Anexo 76. GD-PC-10 Perfil de cargo Coordinador de redes HFC 237
Anexo 77. GD-PC-11 Perfil de cargo Coordinador de proyecto infraestructura y radio – enlaces 239
Anexo 78. GD-PC-12 Perfil de cargo Asistente HSQ 241
Anexo 79. GD-PC-13 Perfil de cargo Asistente de licitaciones 243
Anexo 80. GD-PC-14 Perfil de Cargo Asistente administrativo (Documentador) 245
Anexo 81. GD-PC-15 Perfil de cargo Auxiliar administrativa 247
Anexo 82. GD-PC-16 Perfil de cargo Mensajero 249
Anexo 83. GD-PC-17 Perfil de cargo Almacenista 251
Anexo 84. GD-PC-18 Perfil de cargo Servicios generales 253
Anexo 85. GD-PC-19 Perfil de cargo Ingeniero de soporte Roaming 255
Anexo 86. GD-PC-20 Perfil de cargo Técnico instalador infraestructura 257
Anexo 87. GD-PC-22 Perfil de cargo Técnico instalador radio – enlaces 259
Anexo 88. GD-PC-23 Perfil de cargo Técnico líder Supercable 261
Anexo 89. GD-PC-24 Perfil de cargo Técnico instalador Supercable 263
Anexo 90. GD-PC-25 Perfil de cargo Técnico auxiliar Supercable 265
Anexo 91. GD-PC-26 Perfil de cargo Analista comercial y técnico 267
Anexo 92. GD-PC-27 Perfil de cargo Ingeniero comercial 269
Anexo 93. GD-PC-28 Técnico en seguridad electrónica 271
Anexo 94. GD-PC-29 Analista administrativa, tesorería y cartera 273
Anexo 95. GD-PC-30 Analista financiero y contable 275
Anexo 96. Conformidad en cartera 277
Anexo 97. Conformidad en la entrega de estados financieros 277

Anexo 98. Conformidad en la eficacia del plan de comercialización y distribución 277
Anexo 99. Conformidad en la eficacia del presupuesto de ventas 278
Anexo 100. Conformidad en el desempeño del personal administrativo / Técnico 278
Anexo 101. Conformidad en la cobertura del plan de capacitaciones 278
Anexo 102. Conformidad en la eficacia del plan de bienestar 279
Anexo 103. Conformidad en la eficacia del plan de capacitaciones 279
Anexo 104. Conformidad en la Satisfacción del cliente 279
Anexo 105. Conformidad en la calidad de las actividades del proyecto 280
Anexo 106. Conformidad en la calidad técnica del proyecto 280

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, aspectos como la globalización, la apertura de mercados y la constante inserción de nuevas organizaciones al mundo empresarial han aumentado notoriamente los niveles de competencia en la gran mayoría de los sectores de la economía. Es por esto, que la búsqueda de ventajas competitivas y la adaptación constante a las nuevas tendencias impuestas por empresas de gran categoría se convierten en un requisito indispensable para la supervivencia y permanencia a largo plazo.

Sumado a lo anterior los clientes, cada vez más exigentes en el cumplimiento de sus requisitos y expectativas, promueven en las empresas la implementación de sistemas de gestión y control que les brinden la capacidad de cumplir a cabalidad dichos requisitos y, de igual forma, adquirir herramientas que les permitan competir con un nivel más alto.

La implementación de un sistema de gestión de calidad adecuado, basado en la norma ISO 9001:2015, les brinda a las organizaciones un potencial valor agregado ya que, por una parte, les da la capacidad de estructurarse de tal forma que la planeación y control de todos sus procesos mediante el ciclo de Deming (PHVA), y por otro lado, mediante la implementación de un sistema de gestión documental adaptado a las necesidades de cada empresa, mejora el manejo y organización de la información, aumentando su flujo a lo largo de toda la organización y la productividad.

Ahora bien, el creciente sector de servicios de tecnología y comunicación es uno de los más interesados en aumentar su competitividad mediante esta herramienta de planeación y control, ya que los flujos de información que manejan generalmente son enormes y, en algunos casos, de carácter altamente confidencial dado la naturaleza de dicha información. Es por esto, que la ISO 9001:2015 se convierte en una oportunidad para que las empresas que están dentro de este sector maximicen su rentabilidad y garanticen así su permanencia en el mercado.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S es una empresa dedicada al diseño, implementación e integración de soluciones en redes de comunicación, operando desde hace aproximadamente 3 años, con una cobertura a nivel local y nacional. Cuenta con más de 50 empleados, clasificándola según su tamaño como una Mediana empresa. Durante los últimos meses, debido a la consecución de nuevos clientes, se ha presentado un significativo crecimiento del número de colaboradores no solo a nivel técnico, sino también administrativo.
Este rápido crecimiento ha evidenciado una serie de inconvenientes a lo largo de toda la organización que se han generado como respuesta a la poca flexibilidad que han tenido con respecto a dichos cambios, por esto, la gerencia de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. considera que es de vital importancia buscar e implementar estrategias y herramientas que permitan mejorar su desempeño global, así que se plantea como meta de mediano plazo lograr una certificación de calidad ISO:9001.

Entre los aspectos que causan mayor impacto negativo y que por ende llevaron a los directivos de Rogoso Redes y Comunicaciones a plantearse dicha solución, se encuentra la ejecución de actividades y/o funciones que no corresponden a la naturaleza del cargo de algunos colaboradores, inequitativa distribución de responsabilidades en algunos casos, inadecuada e incoherente denominación de los cargos con respecto a sus funciones, retrasos en la ejecución técnica de los proyectos por falta de claridad de los procesos en cuanto a actividades y responsables, ausencia en la planeación, ejecución, medición y control de objetivos dentro del marco estratégico.

Con el fin de mitigar estas acciones se pretende realizar una documentación clara y objetiva de la descripción de cargos, procesos y procedimientos, por otro lado, para que todos estos procesos sean llevados de manera adecuada y acorde a las metas propuestas, se hace necesario la construcción de indicadores de gestión. Todo ello siguiendo adecuadamente los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 en cuanto a la creación de información documentada, los aspectos que debe cumplir la organización para determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y el aseguramiento de los roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

JUSTIFICACIÓN

Los avances tecnológicos y la ampliación de los sectores económicos, sumados al surgimiento de nuevas tendencias en la producción y prestación de servicios, promueven día a día un ambiente empresarial competitivo que propicia la búsqueda constante de valor agregado por parte de sus principales actores.
Tal es el caso del sector de las telecomunicaciones el cual, gracias a la influencia de los avances tecnológicos y el aumento exponencial de los flujos de información, ha sido testigo del surgimiento y, de la misma forma, de la liquidación de gran variedad de empresas.

Ahora bien, la mejor forma de conseguir valor agregado en las este tipo de mercados tan volátiles y crecientes es buscar e implementar factores diferenciadores que les brinden ventajas competitivas frente a su competencia.
En este orden de ideas, la mejor manera de lograr una ventaja competitiva frente a empresas de este sector es ofrecer servicios eficaces en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, provenientes de una gestión efectiva de sus procesos. Sin embargo, esto no se logra a menos que se adopte un Sistema de Gestión de la Calidad, por ende, Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. considera que los procesos operativos, administrativos y gerenciales serán beneficiados si la calidad se aplica en todos los niveles de la empresa.

El principal objetivo que busca Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S al implementar de un sistema de gestión de la calidad es lograr al máximo la satisfacción de los requerimientos de sus clientes. Para esto, se utilizará la NTC ISO 9001:2015 en la cual se establece que la adopción de un sistema de gestión de la calidad le permite a las organizaciones mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Con referencia a lo anterior, los principales beneficios que busca Rogoso como organización al implementar un sistema de gestión de la calidad basada en esta Norma Internacional son:

a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y, por otro lado, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.

c) Abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y objetivos.
Ante la situación planteada, se hace necesario realizar un diagnóstico en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. acerca de los procesos y procedimientos actuales que se llevan a cabo para el cumplimiento efectivo de sus servicios, con la finalidad de que parte de la información sea documentada, siguiendo los requisitos de la ISO 9001:2015, y además, que facilite la futura implementación del sistema de gestión de la calidad.

OBJETIVOS

Objetivo principal

Elaborar la documentación referente a cargos, procesos y procedimientos que establezcan las bases para un posterior plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Objetivos Secundarios

- Identificar la actual estructura organizacional de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S para la elaboración de un organigrama donde se evidencien los distintos niveles dentro de la empresa.

- Realizar el manual de perfil de cargos para la empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

- Elaborar un mapa de procesos a través de la identificación y análisis de los mismos en la empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. con el fin de elaborar el respectivo manual de procesos y procedimientos.

- Determinar indicadores de gestión de calidad referentes a los procesos documentados en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. que, para una futura implementación, permita la generación de acciones de mejora.

ANTECEDENTES

El sector de telecomunicaciones en Colombia

Juan Camilo Rodriguez[1] menciona que, históricamente, Colombia abrió sus puertas al sector de las telecomunicaciones a finales del siglo XIX con la creación de la Compañía del Telégrafo Eléctrico Colombiano, creada a partir de fondos nacionales y extranjeros y con la participación de fondos privados y estatales. Posteriormente, a mediados del siglo XX, ya existían empresas en Bogotá, Medellín y Cali que prestaban servicios de telefonía básica que permitía la comunicación entre municipios cercanos, aclarando que dichas empresas fueron fundadas por algunos de los inversionistas colombianos de la Compañía del Telégrafo, mientras que el capital extranjero fue utilizado para la creación y establecimiento de la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de las redes telefónicas, tal como lo describe la Escuela Nacional Sindical[2].

El aumento progresivo de la demanda del servicio de telefonía impactó negativamente a las 3 empresas de esa época que, en su momento, no contaban con los fondos suficientes para hacer frente a dicho suceso, por ende, el estado tuvo que asumir el control total del servicio y mediante la inversión pública dio paso a la creación de La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), constituida en 1884 y nacionalizada en el año 1932; Empresas Públicas de Medellín (EPM) municipalizada en el año 1955 y EMCALI creada en 1910.

Mas tarde, en 1943 nace Telecom (Empresa Nacional de Telecomunicaciones) la cual asumió el control y explotación de los servicios telegráficos inalámbricos y telefónicos a larga distancia en el país. Años más tarde, el estado vendería el 52% de las acciones a Telefónica de España la cual progresivamente ser haría con el control total de los derechos de la telefonía móvil y la red de televisión incursionando en la primera atraves de la marca Movistar.

---

[1] RODRIGUEZ, Juan Camilo. La telegrafía: una revolución en las telecomunicaciones. En: Credencial Historia, Colombia, 2012. P.265.

[2] ESCUELA NACIONAL SINDICAL. El Sector de las Telecomunicaciones. Colombia, 2015 p.4

Hoy en día, Colombia cuenta con aproximadamente 43 empresas prestadoras de servicios relacionados a las telecomunicaciones entre las cuales encontramos multinacionales como Claro, Direct Tv, Telefónica de España y Cellular-Tigo. Además, entre las empresas nacionales más representativas se encuentran: ETB (Empresa de Teléfonos de Bogotá), Une del grupo EPM y Avantel. Como se observa en la tabla (*Tabla 1*), el aumento de empresas del sector de las telecomunicaciones ha aumentados notoriamente.

Empresas	Ventas	% Participación
Comcel	7.747.564	34,53
Telmex Colombia	4.675.745	20,84
Telefónica Colombia	3.998.868	17,82
Une	1.863.766	8,31
Tigo	1.387.755	6,18
ETB	1.344.160	5,99
Directv	502.004	2,24
Telmex	393.979	1,76
Edatel	183.388	0,82
Avantel	120.847	0,54
Telebucaramanga	118.046	0,53
Telefónica Pereira	101.640	0,45
Total	22.437.762	100,00

Tabla 1. Porcentaje de participación en el mercado de empresas de telecomunicaciones en 2015

En los últimos trece años, a nivel mundial, el sector de la telefónica móvil ha sido de los que más crecimiento ha tenido (aproximadamente del 73,4%), pasando de 627 en el año 2000 a 2361 en el año 2012. Dicho crecimiento ha sido impulsado por 3 factores:

- El rápido avance tecnológico de la telefonía móvil
- La migración de ciudadanos de telefonía fija a telefonía móvil, como mecanismo de comunicación cotidiano
- El grado acelerado de penetración impulsado por la feroz competencia y el apoyo de los Estados para el posicionamiento de dichas empresas.

Contradictoriamente, a finales del 2017 Nancy Gutiérrez[3], presidenta de Asomóvil, presentó un panorama preocupante para el sector de las telecomunicaciones

[3] GUTIERREZ, Nancy. El sector de las telecomunicaciones en Colombia está en recesión. 2017

declarando que “La industria de las telecomunicaciones está en recesión, se completaron 8 trimestres consecutivos de crecimiento negativo razón por la cual no hay espacio para las inversiones, se lo hemos expresado en reiteradas oportunidades al Gobierno”.

La gestión de la calidad en Colombia

La historia de la gestión de la calidad en las empresas colombianas se remonta al periodo comprendido entre 1965 y 1960 cuando a Colombia llega una misión de Asistencia Técnica con el objetivo de asesorar las empresas en el desarrollo de indicadores de productividad y optimización para potenciar la industria nacional. Más adelante, en el año de 1960, se funda el Centro Nacional de Productividad y la Asociación Nacional de Productividad, dando paso también a la creación en el Ministerio de Fomento una división de Normas y Calidades.

En 1963 nace el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) el cual serviría desde su creación como un asesor del estado en temas de normalización técnica.

Cabe destacar que entre las primeras empresas en aplicar modelos de calidad con el objetivo de mejorar sus procesos fueron: Croydon, Banco de Occidente, Cámara de Comercio de Bogotá, ISAGEN, Xerox, Colgate, Colmotores, Indumil, entre otros, siendo algunas de ellas las primeras en ganar el premio Colombiano a la Calidad.

La NTC ISO 9001 en Colombia

A finales de los años 90, Colombia evidencia un cambio de perspectiva por parte de algunas de las empresas que en ese entonces coexistían en el territorio nacional. Según se observa en la gráfica (*ilustración 1*), es evidente como desde 1997 aproximadamente, las empresas colombianas empiezan a mostrar interés en lograr la certificación en Sistemas de Gestión de Calidad.
El crecimiento en cuanto al número de organizaciones que se acreditaron de ahí en adelante tienen un comportamiento exponencial y muestra que la implementación de sistemas de Calidad en Colombia ya no es un privilegio de pocos, más bien hoy en día se convierte en una necesidad de todos para poder competir en sus respectivos sectores económicos.

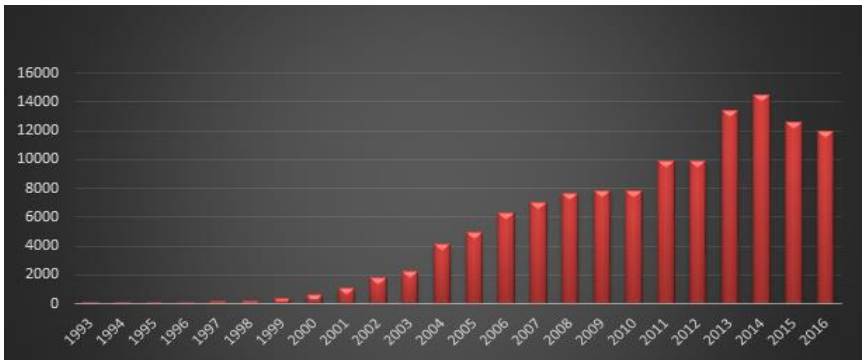


Ilustración 1. Número de certificados ISO 9001 emitidas en Colombia

MARCO REFERENCIAL

MARCO LEGAL

A continuación se presenta el marco legal que reglamenta las organizaciones que prestan servicios asociados a las telecomunicaciones (*tabla 2)* :

Reglamento	Descripción
Concepto Jurídico 561594	Normatividad que rigen el Sector TIC en Colombia.
Resolución 917 del 22 de mayo de 2015	Por la cual se determinan las garantías para cubrir riesgos en materia de telecomunicaciones y de servicios postales.
Circular 014 del 27 de julio de 2015	Por la cual se debe dar cumplimiento al artículo 193 de la ley 1753 de 2015. Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, que hace parte del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018. "Todos por un nuevo país".
Decreto 2269 de 1994	Acredita a ICONTEC como único organismo certificador en Colombia autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad

Concepto Jurídico 528351	La Ley 1341 de 2009, definió principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC.
Concepto Jurídico 507877	La Ley 1341 de 2009 definió principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC
Concepto Jurídico 66112011	Reglamentación de los campos electromagnéticos de telecomunicaciones, de acuerdo a solicitud de ACIEM. El Decreto 195 de 2005 estableció un sistema de control y vigilancia a los límites de exposición de las personas a campos electromagnéticos.
Concepto Jurídico 507896	Servicios de telecomunicaciones. La Dirección de Vigilancia y Control del MINTIC ejerce la función de vigilancia y control sobre la provisión de redes y servicios de comunicaciones.
Concepto Jurídico 66122011	Títulos habilitantes en telecomunicaciones. Los proveedores que a la fecha de expedición de la Ley 1341 de 2009 ya se encontraban establecidos y decidieron no acogerse aún a la habilitación general prevista en su art 10 pueden aducir el título de habilitación convergente que les había sido expedido bajo la vigencia del Dec 2870 de 2007. En tanto que los nuevos proveedores de redes y servicios y los proveedores ya establecidos que decidieron acogerse a la habilitación general que otorga la ley, se hallan habilitados por vía general y no requieren aducir otro título diferente que el registro

	ante el Ministerio como proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de conformidad con el Art 15 de la Ley 1341 de 2009.
Concepto Jurídico 66102011	Viabilidad de asimilar dentro del marco del Decreto 1598 de 2011 los equipos de comunicación celular a los equipos de comunicación satelital y la contratación de prestación de servicios de telefonía satelital dentro del Decreto de austeridad del gasto público. No es posible asimilar los equipos de comunicación celular con los equipos de comunicación satelital y mucho menos para enmarcarlo dentro de las políticas de austeridad de Gasto Público cuyas excepciones son taxativas.
Concepto Jurídico 66102011	Viabilidad de asimilar dentro del marco del Decreto 1598 de 2011 los equipos de comunicación celular a los equipos de comunicación satelital y la contratación de prestación de servicios de telefonía satelital dentro del Decreto de austeridad del gasto público. No es posible asimilar los equipos de comunicación celular con los equipos de comunicación satelital y mucho menos para enmarcarlo dentro de las políticas de austeridad de Gasto Público cuyas excepciones son taxativas.
Concepto Jurídico 66032010	Definiciones según la Resolución 202 de 2010, de Red de telecomunicaciones, servicios de telecomunicaciones y telecomunicación.
Resolución 3673 de 2008	Mediante la cual el Ministerio de la Protección Social estableció el Reglamento Técnico de Trabajo Seguro en Alturas que aplica a todos los empleadores, empresas, contratistas, subcontratistas y trabajadores de todas las actividades económicas de los

	sectores formales e informales de la economía, que desarrollen trabajos en alturas con peligro de caídas. Para efectos de la aplicación de la norma se entiende por trabajo en alturas, toda labor o desplazamiento que se realice a 1,50 metros o más sobre un nivel inferior.
Concepto Jurídico 66082011	Título habilitante para la provisión redes o servicios. Una persona jurídica o natural que quiera prestar servicios de telecomunicaciones, debe contar con el título habilitante así se suministre o no al público. Si se llega a tener conocimiento de que presuntamente un proveedor está prestando servicios de telecomunicaciones sin el debido título habilitante, debe poner esta situación en conocimiento del Ministerio TIC, Dirección de Vigilancia y Control.
Resolución 0736 de 2009	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 003673 de 2008 y se dictan otras disposiciones
Resolución 1486 de 2009	Por la cual se establecen lineamientos para el cumplimiento de la Resolución número 0736 de 2009, expedida por el Ministerio de la Protección Social, sobre trabajo en alturas.
Resolución 1938 de 2009	Por la cual se modifica el artículo 1o de la Resolución 01486 de 2009.
Circular 070 de 2009	Procedimientos e instrucciones para trabajo en alturas.

Tabla 2. Normativa vigente que normaliza el sector de telecomunicaciones en Colombia

MARCO NORMATIVO

La adopción de SGC en las empresas, es una decisión de carácter estratégico que tiene por objetivo, optimizar los indicadores de desempeño frente a una realidad altamente competitiva en todo el ámbito nacional e internacional.
Al aplicar un SGC, se deben definir unas necesidades y orientar cada uno de los procesos que desarrolla la organización, a un modelo de mejora continúa. Normalmente al buscar un modelo de referencia para esta gestión, la Norma ISO 9001 es tomada como estándar de referencia para alcanzar estos lineamientos planteados.

Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es una norma internacional que mediante su enfoque de procesos incorpora el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) busca que las organizaciones puedan planificar sus procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del mismo.
Dicho enfoque de procesos permite a las organizaciones controlar en tiempo real las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema para que se pueda mejorar el desempeño global de éstas. Su finalidad es lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y dirección estratégica de la organización en pro del cumplimiento en su totalidad de los requisitos del cliente.



Ilustración 2. Principios de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Para implementar adecuadamente dicho sistema, la organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance y posteriormente debe considerar:

- Los requisitos de las partes interesadas
- Los productos y servicios de la organización

Es de gran importancia que la organización establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente el SGC, para asegurar que los procesos necesarios y sus interacciones estén acordes a la norma internacional.
Para que el SGC sea implementado adecuadamente y así mismo sea sostenible en el tiempo mediante un proceso de mejora continua se debe:

- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurar su disponibilidad.
- Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Abordar riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos.
- Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurar que dichos procesos logren los resultados previstos.

Además, en la medida que sea necesario, la organización debe:

- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos
- Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

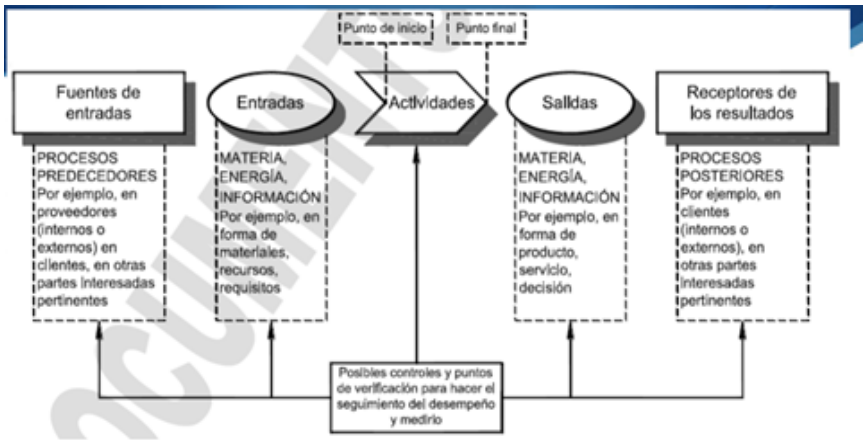


Ilustración 3. Diagrama de entradas y salidas en los procesos

Roles, responsabilidad y liderazgo

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Información Documentada

Como se mencionó anteriormente, para que se pueda llevar un control estricto de todos y cada uno de los procesos que se llevan a lo largo de la organización es indispensable el manejo adecuado de la documentación generada. Por esto, el SGC de la organización debe incluir:

- La información documentada requerida por esta Norma Internacional.

- La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que la siguiente información sea apropiada y pertinente:

- La identificación y descripción
- El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte.
- La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Control de la información documentada

Ahora bien, toda la información requerida y documentada debe ser controlada para asegurar lo siguiente:

- La información esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- La información esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso;
- Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- Conservación y disposición.

Control de los procesos

Dentro de la organización el control es fundamental para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados a los clientes con conformes según sus requisitos. Para llevar a acabo un control adecuado y adaptado a la organización, en algunas ocasiones se puede hacer uso de servicios suministrados externamente, esto se puede dar si:

- Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.
- Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización. La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios provenientes de un externo no afectan de manera drástica y negativa la capacidad de ésta para entregar productos y servicios conformes según los requisitos del cliente. Para que esto se logre, la organización debe:

- Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.
- Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes.
- Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Información para los proveedores externos

La organización, antes de generar algún tipo de comunicación con su proveedor externo, debe asegurarse de adecuarse a los requisitos del cliente para asegurar que los pedidos en cuanto a productos o servicios que se realicen a dichos proveedores sean acordes.
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- La aprobación de: productos y servicios; métodos, procesos y equipos y la liberación de productos y servicios.

- La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- Las interacciones del proveedor externo con la organización.
- El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.
- Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

Directrices para la calidad en la gestión de proyectos iso 10006

IS0 10006 es una guía que resume los principios y prácticas de gestión de calidad en lo que respecta a la gestión de proyectos. Proporciona la orientación sobre problemas de calidad que tienen los proyectos de impacto. Es aplicable a proyectos de diversa complejidad, tamaño y longitud. Las directrices se pueden aplicar a los proyectos gestionados por un individuo o por un equipo de trabajo, incluso de un programa (proyecto grande, que se compone de proyectos más pequeños, pero relacionados entre sí) o de una cartera de proyectos.
Su objetivo general es crear y mantener la calidad en los proyectos a través de un proceso sistemático que asegura:

- Necesidades expresadas o implícitas de los clientes
- Necesidades de las partes interesadas
- Política de calidad de la organización que incorpora la gestión de proyectos.

Gestión de riesgos ISO 31000:2009

La norma ISO 31000:2009 establece una serie de principios que deben ser satisfechos para hacer una gestión eficaz del riesgo. Esta Norma Internacional recomienda que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren continuamente un marco de trabajo o estructura de soporte (framework) cuyo objetivo es integrar el proceso de gestión de riesgos en el gobierno corporativo de la organización, planificación y estrategia, gestión, procesos de información, políticas, valores y cultura.

Cuando la gestión del riesgo se implementa y se mantiene de acuerdo con esta norma ISO 31000, le permite a la organización:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos.

- Fomentar la gestión proactiva.
- Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en toda la organización.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y con las normas internacionales.
- Mejorar la presentación de informes obligatorios y voluntarios.
- Mejorar el gobierno.
- Mejorar la confianza y honestidad de las partes involucradas.
- Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.
- Mejorar los controles.
- Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia operativa.
- Incrementar el desempeño de la salud y la seguridad, así como la protección ambiental.
- Mejorar la prevención de pérdidas y la gestión de incidentes.
- Minimizar las pérdidas.
- Mejorar el aprendizaje organizacional.
- Mejorar la flexibilidad organizacional.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE ISO 10004

Una gestión eficaz de la satisfacción del cliente es importante para la prosperidad a largo plazo de cualquier organización. La norma ISO 10004 proporciona una guía para la organización en el establecimiento de procesos efectivos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.
Medir la Satisfacción de sus clientes le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.
Un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos.

MARCO EMPRESARIAL

La empresa ha establecido como parte de su planeación estratégica aspectos como la misión, la visión, sus valores corporativos y los pilares estratégicos mostrados a continuación:

Misión y Visión empresarial Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S



Ilustración 4. Misión y Visión Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Valores corporativos y pilares estratégicos



Ilustración 5. Valores Corporativos y Pilares estratégicos de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S

CAPITULO I. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL INTERNO Y DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL REFERENTE A PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El contexto organizacional se refiere a todo lo que interactúa con la compañía, es decir, cualquier parte interesada, situación legal, económica y social, factores externos e internos que puedan afectar el desarrollo de las estrategias para el logro de los objetivos de la organización. Es por esta razón que este contexto es fundamental para identificar, por un lado, la situación actual de la empresa tanto a nivel interno como externo en general y, por otro lado, lograr el objetivo de este capítulo, que es identificar el estado de la gestión documental referente a procesos y procedimientos de la organización[4].

1.1. METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Fase I. Reconocimiento y diagnóstico

La identificación del contexto organizacional inició con una inducción que se programó con la Gerencia de Operaciones y el Director de Proyecto, donde se presentó la estructura organizacional de la empresa y el flujo desde la consecución del cliente hasta la satisfacción del mismo a cargo de líderes de proceso. Así mismo, se facilitó una lista de todos los colaboradores con el cargo respectivo del contrato, explicando que muchos de ellos no correspondían a las funciones desempeñadas y explicando la identificación de sobrecarga de trabajo para algunos de ellos.

[4] ARRIETA, Diego. Gestión del contexto organizacional según ISO 9001:2015. Asociación Paraguaya para la Calidad [en línea], 25 de febrero 2018 [revisado 11 de noviembre 2018]. Disponible en internet: http://diegoarrieta.net/web-apc/course/gestion-del-contexto-organizacional-segun-iso-90012015/

Información inicial suministrada: Durante la ejecución de la reunión de inducción con la Gerencia de Operaciones y el Director de Proyecto se obtuvo la siguiente información:

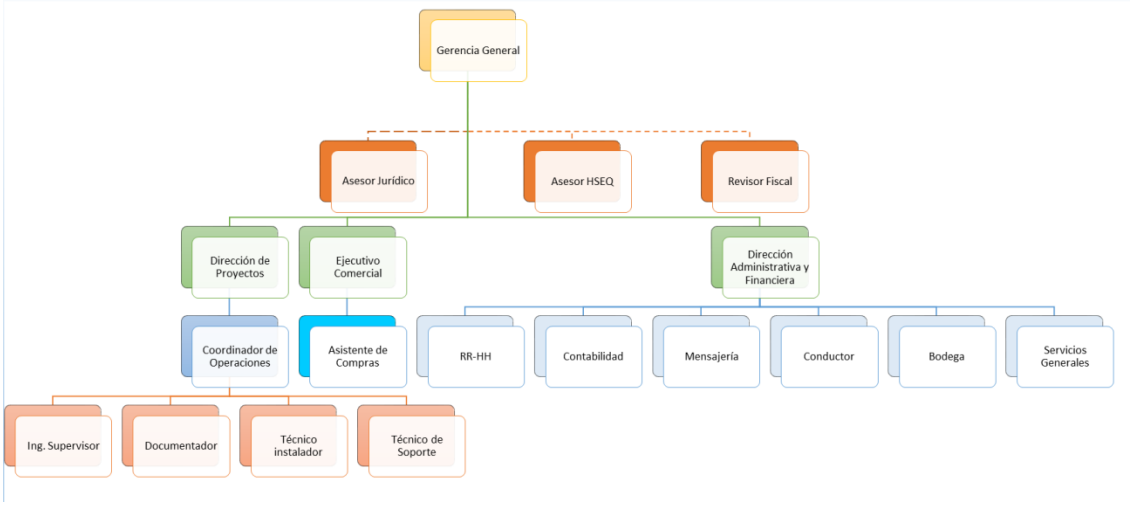


Ilustración 6. Organigrama inicial de la empresa

Además, la gerente suministró la lista total de empleado de la organización y sus respectivos cargos. En la siguiente tabla es posible apreciar parte del listado de colaboradores de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. con sus respectivos cargos.

NOMBRE	CARGO
EIMY GONZALEZ GRANADOS	Gerente General
JOHANA CAROLINA JIMENEZ CETINA	Directora de Proyectos
MARYORY MONTOYA GUTIERREZ	Coordinadora Administrativa
OSCAR MAURICIO BOHORQUEZ	Director de Proyectos
ALCIBIADES MURCIA MURCIA	Mensajero
ORFANELY CARDONA OSORIO	Servicios Generales
ANNY SOLEY ESPITIA DIAZ	Asistente Administrativa y Contable
KELLY JOHANA HERNANDEZ PARDO	Ejecutiva de Ventas
WAIDA LAIZ GARCIA SANCHEZ	Asistente Administrativa
JERSSON ANDRES GONZALEZ ORTIZ	Auxiliar de Licitaciones
LUIS GERMAN DÍAZ BLANCO	Director de Proyectos
ANDRES EFREN CEPEDA	Almacenista
GINA KATHERIN SALAS SANDINO	Auxiliar Administrativa
JOHANA MARCELA ZAMBRANO GARCIA	Asistente Administrativa
DANIELA OSPINA LEON	Asistente Administrativa
JULIAN FELIPE USECHE	Asistente Administrativo
DANIELA ALEJANDRA SIERRA ARDIILA	Asistente Administrativa y Contable
GUSTAVO SALAMANCA AGUIRRE	Técnico Instalador Radioenlaces
WILLIAM ALBEIRO CARMONA ACOSTA	Técnico Instalador Radioenlaces
NELSON ENRIQUE PARRA MENDEZ	Técnico Instalador Radioenlaces
FREDY MATEO GAITAN CAÑON	Técnico Instalador
MERARDO NIVIA BARRERA	Técnico Instalador Radioenlaces
JOSE AGUSTIN CAICEDO	Técnico Instalador
JERSSON ANDRES GONZALEZ ORTIZ	Auxiliar de Licitaciones
LUIS GERMAN DÍAZ BLANCO	Director de Proyectos
ANDRES EFREN CEPEDA	Almacenista
GINA KATHERIN SALAS SANDINO	Auxiliar Administrativa
JOHANA MARCELA ZAMBRANO GARCIA	Asistente Administrativa
DANIELA OSPINA LEON	Asistente Administrativa
JULIAN FELIPE USECHE	Asistente Administrativo
DANIELA ALEJANDRA SIERRA ARDIILA	Asistente Administrativa y Contable
GUSTAVO SALAMANCA AGUIRRE	Técnico Instalador Radioenlaces
WILLIAM ALBEIRO CARMONA ACOSTA	Técnico Instalador Radioenlaces
NELSON ENRIQUE PARRA MENDEZ	Técnico Instalador Radioenlaces
FREDY MATEO GAITAN CAÑON	Técnico Instalador
MERARDO NIVIA BARRERA	Técnico Instalador Radioenlaces
JOSE AGUSTIN CAICEDO	Técnico Instalador
JHONNY ALEXANDER BELTRAN HERNANDEZ	Técnico Instalador
JHONY FERNEY PALOMINO DOMINGUEZ	Auxiliar de Instalación
CARLOS JEFERSON SALAS SANDINO	Técnico Instalador
WALBERTO MORENO MARTINEZ	Técnico Instalador Radioenlaces
SANIN PATERNINA PEREZ	Técnico Instalador Radioenlaces
JOSE ARNULFO GRANADOS ALFONSO	Técnico Instalador Radioenlaces
YILBER MORENO ALFONSO	Técnico Instalador
ELIECER CUERVO REYES	Técnico Instalador Radioenlaces
PEDRO ANTONIO ALVAREZ VELASQUEZ	Conductor y Mantenimiento
LUIS ALFREDO RIOS ALEMAN	Auxiliar Bodega y Mantenimiento
FERNANDO ELIAS JIMENEZ SARMIENTO	Técnico Instalador

Tabla 3. Listado de colaboradores de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Diseño del diagnóstico documental: La primera etapa para el diseño del diagnóstico documental basado en la Norma Técnica ISO 9001:2015, es la identificación de los debes dentro de la norma que requieran información documentada para la ejecución eficaz de un sistema de gestión de calidad, así mismo determinar los que son aplicables según el contexto organizacional de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

El objetivo del diagnóstico es presentar los resultados sobre el estado actual de la documentación del sistema de gestión de Calidad desarrollado en la compañía según la norma ISO 9001:2015. Junto con la Directora de Planeación, Control y Calidad se propuso para cada uno de los requisitos identificados que requieren información documentada el tipo de documento que se elaborará para la implementación del sistema de gestión de calidad.

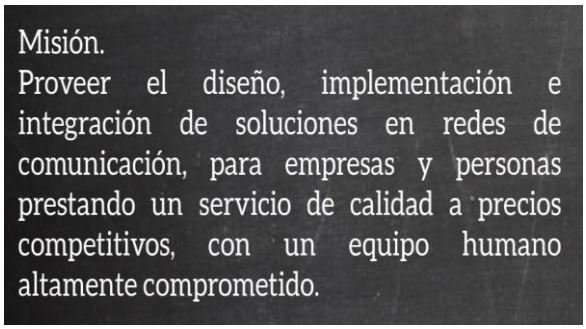


Gráfico 1. Pasos para el diseño del diagnóstico documental

Fase II. Sensibilización

Con el fin de asegurar una eficiente participación por parte de todos los colaboradores de la organización, junto con la Directora de Planeación, Control y Calidad se planteó el diseño de una sensibilización en temas de Gestión de Calidad para facilitar el levantamiento de la información e implementación del Sistema de Gestión, que posteriormente fue aprobado por la Alta Dirección de la compañía. El contenido de la presentación de sensibilización es la siguiente:

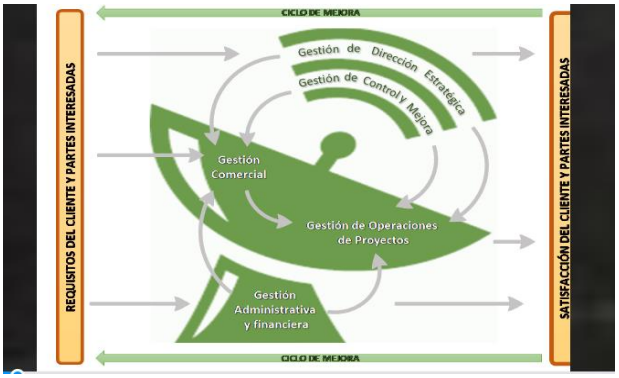




Visión.

ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S logrará en el 2021, ser una empresa posicionada en el sector de telecomunicaciones a nivel Nacional, gracias a sus altos estándares de calidad, servicio, cumplimiento y a la identidad de su equipo humano.





Nuestros valores

- Ética
- Honestidad
- Compromiso
- Cumplimiento
- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo

Política Integral

En ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. realizamos productos con altos estándares de calidad, cumplimiento y servicio para la satisfacción de los nuestros clientes.

Nos preocupamos por mantener activas las competencias de nuestro Equipo Humano, buscando el mejoramiento continuo en procesos, capacitación, servicios y tecnología.

Gestionamos prioritariamente la prevención de lesiones, accidentes y enfermedades laborales, promoviendo hábitos de vida saludables en nuestros colaboradores.

Cumplimos con los requisitos legales, aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y calidad, contribuyendo a la reactivación de la economía nacional y el desarrollo de nuestro país, generando crecimiento y beneficio para nuestros clientes, proveedores, contratistas y afiliados estratégicos. La gerencia garantiza los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios para el desarrollo de los objetivos, la difusión, entendimiento y práctica de esta política como Doctrina Institucional.

Objetivos SG-SST

- Implementar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, que permita garantizar la integridad física y mental de nuestros colaboradores
- Identificar y gestionar oportunamente los riesgos inherentes a nuestra actividad a los que se exponen nuestros colaboradores, con el fin de implementar medidas de control efectivas
- Lograr la concientización de nuestros colaboradores en materia de identificación de peligros y la importancia de aplicación de protocolos de trabajo seguro.
- Garantizar los Recursos y Medios para la Correcta ejecución del Sistema de Gestión en Seguridad en el Trabajo.

Política de Respuesta ante emergencias.

Toda actividad que se desarrolle en ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. desde la mas sencilla o rutinaria hasta la más compleja, urgente o importante, se realizará sin generar riesgo a las personas, ni afectar negativamente al medio ambiente, a la sociedad, la producción, los equipos, las instalaciones o la calidad del servicio.

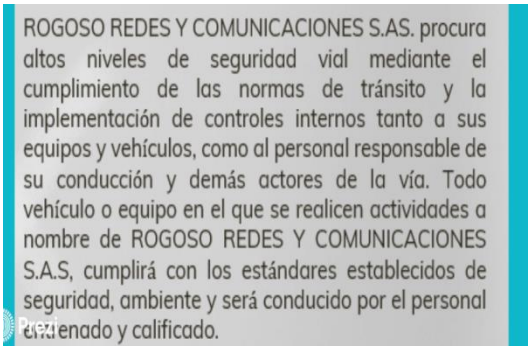
















Ilustración 7. Método de sensibilización empresarial para implementación del SGI

Fase III. Estructuración

Diseño y estructuración de los Procesos

Luego de un análisis de la estructura organizacional de la empresa se propone a Gerencia la estructuración por cuatro macro procesos que se presentan en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. Los procesos que se establecieron son: Proceso de Gestión de Dirección, el cual comprende todo el área de Gerencia y Soporte de Planeación y HSQ; Proceso de Gestión de Operaciones, que comprende todo el desarrollo técnico de los proyectos divididas por líneas de negocio: Redes HFC, Infraestructura y Radio Enlaces; Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, que comprende Gestión de Recursos Humanos, Administrativa y Financiera; y Proceso de Gestión Comercial, comprendido por todas las áreas comerciales y de ventas de la organización.

Planificación estratégica

La planificación estratégica es una herramienta de planeación con la que cuentan las organizaciones para que todas las actividades que allí se realizan trabajen a la par y en complemento las unas con las otras. Restrepo[5] opina que la planificación estratégica es valiosa para la organización porque contiene los lineamientos del plan operativo que permite el eficiente direccionamiento de los colaboradores para el logro de los objetivos de la organización.

Para ello, junto con la Directora de Planeación, Control y Calidad se establece la política de gestión Integral la cual busca ser el eje principal de la planeación estratégica de la empresa. Textualmente la política afirma lo siguiente:

"*ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. está comprometida con el cumplimiento legal y la ejecución de proyectos confiables a nivel de calidad, cumplimiento y servicios para la satisfacción de nuestros clientes. La Gerencia garantiza los recursos financieros, humanos, logísticos y de infraestructura necesarios para la gestión eficaz de los proyectos, con un crecimiento y rentabilidad sostenida.*

[5] RESTREPO, L. ¿Por qué es importante el planeamiento estratégico para una organización? En: Productividad y Competitividad, Corporación Industrial Minuto de Dios. Colombia, 2017.

Trabajamos por las competencias y el desempeño de nuestros Colaboradores, para el crecimiento de las líneas de negocios a través de una gestión ágil y eficiente con innovación tecnológica incorporando la mejora continua, la calidad del servicio y la atención al cliente.
Gestionamos el control de los riesgos para prevención de lesiones, accidentes y enfermedades laborales, mediante procesos seguros de trabajo y hábitos de vida saludables en nuestros trabajadores"

A partir de esta política se identificaron los objetivos y tipos de objetivos acordes a la organización para la posterior construcción de indicadores de gestión, que permitan un efectivo seguimiento al sistema de gestión de calidad.

Elaboración del diagnóstico documental

Una vez diseñado el cuadro diagnóstico de la gestión documental se realiza el levantamiento de la información a través de cortas entrevistas a los líderes de proceso que se relacionen con el requisito de información documentada establecido por la organización.

Resultados

Al realizar la desagregación de la política de gestión integral, se extraen os objetivos estratégicos de la organización, los cuales se convierten en el plan de acción 2018 para la empresa.

Con los objetivos estructurados por parte del equipo de gestión integral, se procedió a pasar la propuesta a gerencia para su revisión y aprobación. Finalmente se definió que los 15 objetivos estratégicos propuestos serían la base para la creación del plan estratégico 2018 de la organización.

Además, se estableció un diagnóstico documental que permitiría establecer el estado de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para que de esta manera se estructurara el plan de levantamiento documental para Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

A continuación, se presenta el diagnóstico de la gestión documental basado en la norma ISO 9001:2015 (Tabla *4*) y los objetivos estratégicos 2018 (*ilustración 8*).

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. 2018

ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. está comprometida con el cumplimiento legal y la ejecución de proyectos confiables a nivel de calidad, cumplimiento y servicio para la satisfacción de nuestros clientes	Aumentar el Nivel de Satisfacción de los Clientes	**Trabajamos por las competencias y el desempeño de nuestros Colaboradores, para el crecimiento de las líneas de negocios a través de una gestión ágil y eficiente con innovación tecnológica incorporando la mejora continua, la calidad del servicio y la atención al cliente.**	Aumentar la Competencia del Personal mediante el desarrollo de Capacitaciones Técnicas
	Aumentar el Cumplimiento del Plan de Trabajo del Proyecto		
	Aumentar la Calidad Técnica del Proyecto (Garantías)		Aumentar el Desempeño del Personal
La Gerencia garantiza los recursos financieros, humanos, logísticos y de infraestructura necesarios para la gestión eficaz de los Proyectos, con un crecimiento y rentabilidad sostenida.	Aumentar la Oportunidad y Confiabilidad de Estados Financieros		Aumentar el Bienestar del Personal
	Aumentar la Eficacia de la Facturación y Cartera de la Organización		Disminuir la Cantidad o % de Reprocesos (No conformes)
	Disminuir Costos y Gastos 2017 - Cumplimiento del Presupuesto de Costos y Gastos de la Organización		Aumentar Líneas de Comercialización y Distribución de Equipos y Servicios de Calidad y de Representantes Reconocidos
	Aumentar el Cumplimiento del Presupuesto del Proyecto	**Gestionamos el control de los riesgos para la prevención de lesiones, accidentes y enfermedades laborales, mediante procesos seguros de trabajo y hábitos de vida saludables en nuestros colaboradores.**	Disminuir la accidentabilidad y Enfermedad Laboral de los Colaboradores
	Incrementar Ventas - Cumplimiento del Presupuesto de Ventas		Aumentar el cumplimiento de los Estándares del SG - SST

Ilustración 8. Objetivos estratégicos 2018 extraídos de la política de gestión integral

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S.				
Capítulo		**¿Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S cuenta con la documentación relacionada con los siguientes aspectos?**	**CUMPLIMIENTO**	**PONDERADO**
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.	Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.	NO	**0**
	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.	Determinar las partes interesadas que son pertientes al SGC.	NO	**0**
	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.	Determinación de los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC.	NO	**0**
	4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Determinación de los limites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	NO	**0**
	4.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	Establecimiento, implementación de los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo a los requisitos de la norma.	NO	**0**
	4.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	Procesos necesarios para implementar adecuadamente el Sistema de Gestión de Calidad (entradas requeridas y salidas esperadas, secuancia, criterios y métodos para la operación y el control de los procesos, recursos necesarios, responsabilidades)	NO	**0**
	4.4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	Evidencia de que los procesos se realizan según lo planificado.	NO	**0**
5.LIDERAZGO	5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE	Determinación de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	NO	0
	5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE	Determinación de los riesgos y oportunidades que afecten la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	NO	0
	5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	Política de Calidad	NO	0
	5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	Asiganación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.	NO	0

6. PLANIFICACIÓN	6.1.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTNIDADES	Determinación de Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad.	NO
	6.2.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.	Establecimiento de los Objetivos de Calidad para las funciones y niveles pertinenes y los procesos necesarios para el SGC.	NO
	6.2.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	Determinación de que se va hacer, que recursos se requerirán y quién será el responsable, cuándo finalizará y cómo se evaluarán los resultados.	NO
	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	Determinar la necesidad de cambios en el SGC.	NO
7. APOYO	7.1.1 RECURSOS (GENERALIDADES)	Determinación de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.	NO
	7.1.2 RECURSOS (PERSONAS)	Determinación de las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.	NO
	7.1.3 RECURSOS (INFRAESTRUCTURA)	Determinación de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	NO
	7.1.4 RECURSOS (AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS)	Determinación del ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	NO
	7.1.5.1 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (GENERALIDADES)	Determinación de los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o medición de la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	NO
	7.1.5.2 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES)	Determinación del efecto de manera adversa en la validez de los resultados de medición previos.	NO
	7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	Determinación de los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios	NO
	7.2 COMPETENCIA	Determinación de la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.	NO
	7.4 COMUNICACIÓN	Determinación de las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC.	NO
8. OPERACIÓN	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	NO
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios.	NO
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Evidencia de que los procesos se realizan según lo planificado.	NO
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Demostración de la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	NO
	8.2.3.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	NO
	8.3.1 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GENERALIDADES)	Establecer un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	NO
	8.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Entradas para el diseño y desarrollo)	Determinación de requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	NO
	8.3.4 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Controles del diseño y desarrollo)	Evidencia de controles al proceso de diseño y desarrollo (resultados, verificación, validación y acciones necesarias).	NO
	8.3.5 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Salidas del diseño y desarrollo)	Evidencia de las salidas del diseño y desarrollo. (Se cumple con los requisitos, son procesos adecuados, características de productos y servicios)	NO
	8.3.6 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Cambios del diseño y desarrollo)	Identificación de cambios del diseño y desarrollo (resultados de revisiones, autorización de cambios y acciones tomadas prevenir impactos adversos)	NO
	8.4.1 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE (Generalidades)	Determinación de los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suminstrados externamente.	NO
	8.4.1 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE (Generalidades)	Determinación de criterios para la evaluación, selección, seguimiento a desempeño y reevaluación de los proveedores externos.	NO
	8.4.2 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE (Tipo y alcance del control)	Definición de los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.	NO
	8.4.2 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE (Tipo y alcance del control)	Determinación las actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.	NO
	8.5.1 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Control de la producción y de la provisión del servicio)	Definición de las Características de los productos, servicios o actividades a realizar.	NO
	8.5.1 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Control de la producción y de la provisión del servicio)	Definición de Resultados a alcanzar.	NO
	8.5.2 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Identificación y trazabilidad)	Identificación del estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	NO
	8.5.3 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos)	Identificación la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	NO
	8.5.3 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos)	Evidencia de situación cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso.	NO
	8.5.6 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Control de cambios)	Descripción de los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autoricen el cambio y de cualquier acción necesaria que surja la revisión.	NO
	8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODCUTOS Y SERVICIOS	Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	NO
	8.7.2 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Descripción de la no conformidad	NO
	8.7.2 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Descripcion de las acciones tomadas	NO
	8.7.2 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Descripción de todas las concesiones obtenidas.	NO
	8.7.2 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	NO

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (Generalidades)	Determinación de qué necesita seguimiento y medición.	NO
	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (Generalidades)	Determinación de los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	NO
	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (Generalidades)	Determinación de cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.	NO
	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (Generalidades)	Determinación de cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	NO
	9.1.2 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (Satisfacción del cliente)	Determinación de los métodos para obtener, realizar seguiemito y revisar la información referente a la satisfacción del cliente.	NO
	9.2.1 AUDITORÍA INTERNA	Establecimeinto de uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes.	NO
	9.2.1 AUDITORÍA INTERNA	Definir criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.	NO
	9.2.1 AUDITORÍA INTERNA	Evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de las auditorías.	NO
	9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Informes de la revisión por la dirección del SGC.	NO
	9.3.1. Generalidades	Revisar el SGC en peridios planificados previamente para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica	NO
	9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	La revisión por la dirección debe planificarse y realizarse teniendo en cuenta criterios como el estado de las acciones de las revisiones previas, los cambios pertinentes al SGC y la información de desempeño y eficacia del SGC.	NO
	9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	La organización debe conservar información documentada de los resultados de las revisiones donde se establezcan oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio del SGC	NO
10. MEJORA CONTINUA	10.1 MEJORA (Generalidades)	La organización debe determinar oportundiades de mejora e implementar acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	NO
	10.2.1 MEJORA (No conformidades y acción correctiva)	La organización debe reaccionar rapidamente ante cualquier no conformidad para tomar acciones correctivas y controlarla de tal forma que no se repita en el futuro	NO
	10.2.2. MEJORA (No conformidades y acción correctiva)	La organización debe documentar la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas al respectos y los posteriores resultados generados.	NO
	10.3 MEJORA CONTINUA	La organización debe tener en cuenta los resultados del análisis y evaluación de la revisión para determinar si hay oportunidades que deben ser tomadas en cuenta para la mejora continua.	NO
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S			**0%**

Tabla 4. Diagnóstico documental de la Empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

La metodología de evaluación fue una indagación por cada ítem al proceso correspondiente para identificar el estado del requisito, así mismo se plantea un documento asociado al requisito como propuesta inicial, debido a que una vez se inicie la fase de caracterización por proceso, podrá variar el tipo de información documentada propuesta.

Una vez evaluado cada proceso de acuerdo a los requisitos de información documentada de la norma, se obtiene un cumplimiento de 0% en la documentación global para implementar el sistema de gestión de calidad. Presentado y revisado por Gerencia, se define como el plan a seguir para la culminación de la documentación del sistema de gestión de Calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

1.2. METODOLOGÍA PARA LA GENERACIÓN DOCUMENTAL

Para la generación documental se usó la metodología propuesta por Montañez[6] indicada en el *grafico 2,* realizando las actividades que se relacionan a continuación:



Gráfico 2. Pasos para la creación documental

- **Planeación de los documentos**: Luego de identificar el alcance del sistema de gestión de la calidad, los pasantes y gestión de dirección identificaron los procesos claves, sus procedimientos y registros asociados.
- **Recolección de Información**: Según las necesidades documentales del sistema de gestión de la calidad establecidas entre el pasante y gestión de dirección, a través de reuniones con los responsables del proceso para resolver dudas referentes al ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿por qué?, de cada procedimiento identificando los registros de las actividades involucradas en el procedimiento.
- **Generación de documentos borradores**: En esta fase se generaron documentos de acuerdo a la estructura específica de cada uno y con la descripción más detallada posible de lo descrito por el responsable del proceso y del seguimiento paso a paso realizado por los pasantes.
- **Aprobación y/o corrección de documentos**: Se presentaron los documentos borradores al Director de Planeación, Control y Calidad y a los responsables del proceso para que fueran sometidos corrección.
- **Publicación y actualización de documentos aprobados**: Los documentos aprobados por gerencia general eran publicados por el equipo de calidad dejando su debido registro. De ser necesario se realizaban modificaciones a los documentos por orden de los responsables del proceso.

[6] MONTAÑEZ, D. Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Euro Networks & Technologies S.A.S. bajo la norma ISO 9001:2015. En: Proyecto de pasantía para optar al título de: Ingeniero Industrial. Colombia, 2017. p.35.

CAPÍTULO II. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ROGOSO REDES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES DE CARGO

Durante el proceso de diagnóstico y búsqueda de información, enfocado a llevar a cabo la estructuración documental de Rogoso Redes y Comunicaciones, se logró identificar que uno de los factores que mayor impacto negativo tenía en la organización era la inequitativa asignación de responsabilidades y funciones entre los colaboradores. Conforme a esto, se estableció que las 2 causas principales que propiciaban dicha situación eran:

- La falta de claridad en cuanto a las funciones, responsabilidades, cadenas de mando y conocimientos por parte de los colaboradores.
- La asignación de cargos sin fundamento ni la exigencia de requisitos mínimos.

En consecuencia, para mejorar la situación anteriormente planteada, se procedió a realizar el Manual de Perfiles de Cargo, el cual se desarrollo en 3 fases; Recolección, estructuración y validación de la información.

2.1 METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE INFORMACIÓN

Fase I. Recolección de la información

Con la finalidad de obtener información representativa que permitiera establecer un panorama actual de las actividades, funciones y responsabilidades que cada uno de los colaboradores de la empresa desempeñaban habitualmente, se hizo uso de 2 técnicas de recolección de información:

- Entrevista semiestructurada
- Inspección analítica documental

Durante el proceso mencionado anteriormente se hizo uso de la entrevista semiestructurada como primer instrumento de recolección de datos considerando el hecho de que, además de obtener información más representativa y específica por cada uno de los colaboradores, se generaba un acercamiento mayor con ellos,

permitiendo así que se crearan canales de comunicación mucho más asertivos, facilitando la recolección de información en el futuro.

Más tarde, partiendo de la información obtenida de las entrevistas, se procedió a revisar los contratos y las hojas de vida de los colaboradores de la empresa y con base en ello se realizó un análisis que buscaba obtener los datos más importantes y que fueran de utilidad para el logro en la realización de todos y cada uno de los perfiles de cargo.

Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada es un tipo de entrevista, según Acevedo[7], en la cual el entrevistador prepara una serie de preguntas de carácter abierto con el objetivo de facilitar la interacción con el entrevistado permitiéndole a éste último tener mucha más libertad de expresión verbal dando cabida a obtener volúmenes de información más grandes y explicativos.

En este tipo de entrevista no se sigue un orden preestablecido porque su objetivo es crear un ambiente conversacional que propicie la fluidez del entrevistado y se obtenga información más completa. Barragán[8] opina que en ciertos casos se da pie a la improvisación con el objetivo de profundizar en la investigación del tema con preguntas que lleven al entrevistado a comentar experiencias y/o opiniones objetivas y elaboradas.

Para el caso específico de la empresa, se realizó el guion de la entrevista buscando identificar no solo la información pertinente y necesaria para la realización de los perfiles de cargo, sino también aquellos factores que causaban la inequitativa distribución de responsabilidades y funciones en algunos colaboradores.

El desarrollo de las entrevistas se llevo acabo en dos momentos. En primera instancia, el objetivo fue reunirse con el total de los colaboradores del área administrativa ya que éstos, al estar presentes el 100% del tiempo en la oficina,

[7] ACEVEDO, Alejandro. Tipos de entrevista. En: El proceso de la entrevista: conceptos y modelos. 2015. p.25.

[8] BARRAGÁN, Rossana. Las entrevistas semiestructuradas. En: Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación. La paz, 2003. p.143.

tenían mayor disponibilidad de tiempo. Por otro lado, los colaboradores técnicos, por la naturaleza de sus funciones, en pocas oportunidades tenían tiempo y disposición para realizar las entrevistas, por esto, se seleccionó con ayuda de los líderes de cada proyecto a las personas con más experiencia en el tema y que podrían brindar información representativa para programar entrevistas en sus tiempos libres.

A continuación se presenta el guion de entrevista utilizado para recopilar información de los colaboradores. Cabe resaltar que su estructura buscaba conocer en primer lugar la relación del colaborador con la empresa para después enfocarse en los aspectos personales como experiencia, habilidades y expectativas de ascender en la empresa.

MODELO DE ENTREVISTA
PROCESO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGO
ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S.

ROGOSO
Redes y Comunicaciones

Cargo a analizar:

Nombre de la persona a cargo:

1. **¿Sus funciones están relacionadas o dependen de una persona considerada como su "jefe inmediato"?, de ser así, ¿Cual es su nombre y puesto?**
2. **¿Cuáles son las principales funciones que usted realiza? ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Por qué lo hace?**
3. **De las funciones y actividades que usted indicó anteriormente, ¿Cuáles realiza de forma periódica y ocasional?**
4. **¿Cuáles de las tareas que usted realiza considera que hacen parte de sus funciones o que no son acordes a su cargo?**
5. **¿Qué hace usted en su puesto de trabajo que sus compañeros no pueden, no saben o no tienen permitido hacer?**
6. **¿Qué herramientas y objetos requiere para desempeñar su labor?, ¿En cuanto al uso y manejo de estas herramientas considera que tiene un nivel bueno, regular o malo y qué nivel considera que es necesario para manejarlas?**
7. **¿Tiene personas a cargo?, ¿Dentro de sus funciones está brindar apoyo a algún otro miembro de la empresa en cuanto a sus funciones?**
8. **¿Cuál es su formación académica?, ¿Qué tipos de estudios tiene?**
9. **¿Cuánto tiempo ha desempeñado su cargo actual en esta empresa?, de ser así, ¿Qué cargos además de este ha desempeñado?**
10. **Antes de obtener este trabajo, ¿realizó alguna otra actividad que le permitió adquirir experiencia profesional?, ¿Considera que dicha experiencia fue relevante para adquirir el puesto?**
11. **¿Cuáles considera que deben ser las características personales y profesionales que debe tener una persona que ocupe su puesto?**
12. **¿Tiene expectativas de alcanzar un cargo diferente al que posee en este momento?**
13. **¿Existen comentarios específicos que desee agregar?**

Ilustración 9. Modelo de entrevista semiestructurada.

Inspección analítica documental

Continuando con la búsqueda de información suficiente para la estructuración e implementación de los perfiles de cargo de la organización, y con el objetivo de complementar la información obtenida con las entrevistas semiestructuradas, se llevo a cabo una revisión a las hojas de vida y a los contratos. De la revisión anteriormente mencionada se recolecto información objetiva y puntual sobre los siguientes aspectos: Experiencia, funciones dentro de la empresa, nivel educativo, formación y conocimientos.

En comparación con el método de obtención de información anteriormente mencionado, la revisión documental representó un tiempo más corto y brindó información clave y puntual. Sin embargo, dado que en la gran mayoría de cargos había más de una persona, la información obtenida se sometió a un análisis para identificar aquellos conceptos representativos que tenían en común los colaboradores del mismo cargo.

Finalmente, con ayuda de los líderes de los diversos procesos de la organización, se complementó la información recolectada con sus apreciaciones al respecto enfatizando en aquellas funciones y responsabilidades que consideraban de vital importancia dada la estructura organizacional y el sector en el cual la empresa se encontraba posicionada.

Fase II. Análisis y construcción de perfiles de cargo

Finalizado el proceso de recopilación de información, se hace evidente la necesidad de realizar un análisis pertinente a los datos recolectados en busca de seleccionar los aspectos de más utilidad para la creación de los perfiles de cargo y, de la misma forma, depurar aquellos que realmente no aportan significativamente a los resultados esperados.

Sin embargo, previo al análisis y depuración de los datos, se estructuró el GD-FT-07 “Formato de Perfil de Cargo” con el objetivo de identificar y establecer los parámetros para la selección de la información. A continuación se explicará el formato enfatizando en las razones de forma, contenido y estructura.

GD-FT-07 Formato de Perfil de Cargo

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-FT-07
	PERFIL DE CARGO	Versión:	001
		Fecha:	10/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	
Proceso	

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	
Cargos que lidera	

3. ROL DEL CARGO

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	
FORMACIÓN	
EXPERIENCIA	

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. TOMA DE DECISIONES	Capacidad para decidir sobre los objetivos de la organización de tal manera que se conviertan en planes específicos de acción para la organización.
6. DELEGACIÓN Y EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL	Dotar al personal de Responsabilidades y Autoridad con los recursos necesarios para la obtención de resultados.
7. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Asignar los recursos necesarios para la Implementación, Control y Mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como realizar una revisión gerencial periódica al mismo de acuerdo al marco Legal.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asignar los recursos necesarios para la Implementación, Control y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad, así como realizar una revisión gerencial periódica al mismo de acuerdo a la NTC ISO 9001.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Código: GD-FT-07 Versión: 001

Ilustración 10. GD-FT-07 FORMATO DE PERFIL DE CARGO

Con el propósito de presentar de forma organizada y estandarizada los resultados obtenidos durante la recolección de información, se diseñó el Formato de Perfil de Cargo de manera que la caracterización de cada uno de los perfiles de cargo de la organización contara con información suficiente, organizada, precisa y acorde a las necesidades de la empresa.

El proceso de diseño buscó, resaltar 6 aspectos que facilitarían, entre otras cosas, el proceso de selección de personal, ya que le permite al usuario del mismo

identificar los siguientes aspectos que son clave dentro del proceso de vinculación de personal que se realiza dentro de la empresa:

1. **Identificación del Cargo:** En este apartado se hace referencia al nombre o denominación que en la empresa le han asignado al cargo y su proceso asociado.
2. **Nivel de autoridad:** En este apartado se pone en evidencia la estructura organizacional de la empresa por medio de identificación de la cadena de mando, es decir, se hace manifiesto si el cargo en cuestión tiene bajo su supervisión talento humano y si es liderado por otros colaboradores.
3. **Rol del cargo:** El objetivo primordial de esta sección es presentar de manera compacta, clara y resumida el deber ser de ese cargo dentro de la organización.
4. **Perfil profesional y académico:** En esencia, la función principal de este apartado es establecer cuales son los requisitos mínimos en cuanto a educación, formación y experiencia (Competencias mínimas) que debe cumplir una persona para ejercer a cabalidad el cargo relacionado o por el cual ha sido (o será) contratado.
5. **Habilidades:** Esta sección es estándar para el 97% de los cargos, a excepción de la Gerencia General, y constituye las principales características personales, que en consideración de la alta gerencia de la empresa, deben tener los colaboradores de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. Dichas características son:

    - **Trabajo en equipo:** Fundamental para todos los colaboradores de la empresa, principalmente para los técnicos de campo que habitualmente trabajan en equipos de 3 a 4 personas.
    - **Comunicación y relaciones personales:** Se considera necesario que el clima organizacional sea bueno para la realización de las tareas y actividades diarias sin factores que ejerzan estrés, presión y/o conflictos.
    - **Enfoque hacia metas y resultados:** Se busca que cada colaborador tenga la capacidad de planear sus actividades y darles ejecución en los tiempos estipulados propiciando el cumplimiento de los objetivos de la organización.
    - **Habilidad analítica:** Cada persona, dependiendo de su cargo, debe ser capaz de plantear soluciones a posibles dificultades que se presenten en la ejecución de sus actividades y, además, para la toma de decisiones en momentos que lo ameriten.

- **Planeación y organización:** Esta característica demuestra que el colaborador de la empresa es capaz de organizar sus recursos, tanto físicos como de tiempo, para cumplir a cabalidad y dentro de los plazos estipulados sus funciones.
- **Toma de decisiones (Solo para Gerencia General):** Esta habilidad está enfocada en la alta dirección y su objetivo es que las personas vinculadas a estas actividades tengan la capacidad de tomar decisiones óptimas en pro del cumplimiento de los objetivos e la organización.
- **Delegación y empoderamiento de personal (Solo para Gerencia General):** Es característica fundamental del líder de una organización que le brinde a sus colaboradores los recursos necesarios para desempeñar sus funciones y que, además, los motive.

6. **Funciones y responsabilidades:** En este apartado se registran todas y cada una de las funciones asociadas a las responsabilidades que el cargo debe cumplir conforme a lo establecido en el contrato. Adicionalmente, dentro del contexto de las responsabilidades y funciones, se anexa una sección referente y que es de interés para todos los miembros de la organización, donde se hace manifiesto las responsabilidades y funciones asociadas al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (según el decreto 1072 del 2015) y el Sistema de Gestión de Calidad.

   Finalmente, en conformidad con la estructura documental de la empresa, se agregó la sección de control de cambios y la de control de emisión. Además, dado que el perfil de cargo se entregará a cada uno de los colaboradores de la empresa con el fin de darles a conocer sus responsabilidades y funciones, se establece un apartado don de se firma en conformidad de dicha acción.

Análisis y depuración de información

Como se mencionó anteriormente, la creación de un formato que sintetizara claramente el perfil de cada uno de los miembros de la empresa facilitó en gran medida la selección y depuración de los datos debido a que proporciona el tipo de información requerida y reduce la cantidad de ésta que puede tenerse en cuenta durante el análisis.

- **Proceso de Gestión de Dirección**

Para el caso de gestión de dirección se identificaron 4 Cargos: Gerente de Operaciones, Gerente General, Director de Planeación, Control y Calidad y Asistente HSQ.

En primer lugar, se identificó que la Gerencia General presentaba sobrecarga de funciones ya que, entre otras razones, se encontraba realizando actividades que eran del proceso administrativo. Tal es el caso del proceso se selección y vinculación de personal dónde la gerente era la encargada de realizar las entrevistas y, así mismo, de definir quienes eran los seleccionados.

En consecuencia de lo anterior, las actividades de planeación estratégica no se realizaban adecuadamente y limitaba a los demás procesos de la organización. Por ejemplo, para el desembolso del dinero, y dado que no se planeaban ni aprobaban presupuestos proyectados de gastos, se debía pasar una solicitud de aprobación de montos individuales cada vez que surgía la necesidad de realizar compras o pagar algún tipo de servicio, aspecto que retrasaba de alguna forma las actividades realizadas a lo largo de toda la organización

Con el objetivo de equilibrar esa situación, se creó el cargo de Director de Planeación, Control y Calidad, quién le daría apoyo a la gerencia en las actividades de planeación y control de la organización, siempre bajo constante supervisión de la ésta. De esta forma, las responsabilidades asociadas a la planeación, verificación y control se distribuyeron únicamente en el proceso de gestión de dirección.

.

Finalmente, aspectos como el nivel educativo, experiencia y formación eran acordes a las responsabilidades asignadas a cada perfil.

- **Proceso de Gestión Administrativa y Financiera**

Para la creación de los perfiles de cargo asociados a este proceso se encontraron 2 inconvenientes importantes: Primero, se presentaba una situación similar a la gestión de dirección donde una persona asumía gran variedad de funciones y esto impactaba negativamente en la operatividad del mismo. Además, al no aprobarse un presupuesto de gastos periódico, se debía solicitar autorización de la gerencia

constantemente para desembolsar dinero destinado a varias actividades que en algunas ocasiones tenían carácter urgente.
En este proceso se realizaron 7 perfiles de Cargo: Coordinadora Administrativa; Asistente administrativo y contable; Analista administrativo, tesorería y cartera, Analista financiero y contable, Mensajero, Almacenista y Encargado de servicios Generales.

La razón que llevó a la creación de dos analistas enfocadas en el aspecto financiero de la empresa fue el movimiento constate de dinero y la cantidad de movimientos contables realizadas a diario, por ende, se requería una persona que se encargara de controlar los flujos de entrada y salida de dinero mientras que, por otro lado, se hacia necesaria una persona que manejara los aspectos contables de la organización (realización de estados financieros y libros contables, pago de impuestos, presentación de informes al revisor fiscal, etc.)

Aspectos como la formación y el nivel educativo fueron difíciles de determinar teniendo en cuenta la naturaleza de la empresa pues para el caso de los analistas, el almacenista y la coordinadora administrativa, era necesario un conocimiento técnico mínimo relacionado a los sistemas de redes de comunicaciones.

- **Proceso de Gestión de Operaciones**

Este proceso generó muchísimos inconvenientes al momento de realizar su respectivo análisis dado que, en primer lugar, contaba con la mayor parte de cargos de toda la organización y, en segundo lugar, la variedad de proyectos dificultaba en gran medida la estandarización de los cargos. Dicha situación generó un mayor esfuerzo en la determinación de aspectos como las responsabilidades y funciones, la formación necesaria y la experiencia.

Para empezar, la estructura organizativa interna de este proceso se encontraba claramente subdividida en dos: Una parte administrativa encargada de la planeación y control de los proyectos, y una parte técnico-operativa encargada de la ejecución de los mismos.

Los perfiles de Director y Jefe de proyectos se crearon con la finalidad de planear y controlar los diversos proyectos que se manejaban en la organización. Cabe resaltar que en cuanto a las funciones y responsabilidades de los jefes de proyecto, son las mismas salvo que, en casos específicos, dependiendo de la

naturaleza del proyecto (Cableado estructurado, redes HFC, infraestructura) aspectos como la educación y la formación presentaban variaciones.

Cada proyecto cuenta con un líder o jefe de proyecto, un asistente administrativo y un equipo de colaboradores técnicos que como se ha mencionado en repetidas ocasiones anteriormente, tienen y responsabilidades y funciones que dependen del tipo de proyecto al que están vinculados.

En el proyecto de redes HFC (SuperCable), los equipos de técnicos están agrupados por cuadrillas compuestas por un técnico líder encargado de planificar y coordinar las actividades diarias de su equipo de trabajo; un técnico instalador encargado de ejecutar las actividades de revisión, mantenimiento, instalación y/o segmentación de redes de fibra óptica según sea el caso y finalmente, un técnico auxiliar encargado de apoyar en todo lo que se requiera a su equipo de trabajo durante la jornada laboral.

Por otro lado, el proyecto de infraestructura esta formado por técnicos instaladores encargados de realizar tareas de instalación, mantenimiento, revisión y estructuración de cableado de telecomunicaciones e iluminación. Sus equipos de trabajo dependen netamente de la magnitud de las actividades a ejecutar.

De igual forma, el proyecto de seguridad electrónica asociado a Coca Cola contaba con técnicos especializados en esa área que realizan tareas estrictamente de revisión y mantenimiento de sistemas de seguridad electrónica en las sedes asignadas de Coca Cola.

Como se puede observar, la tarea de construcción de los perfiles de cargo para la gran cantidad de técnicos presentes en la empresa tomó un tiempo considerable y más porque la mayor parte del tiempo se encontraban en campo, lo cual dificultaba, en primera instancia, la recolección de información y la consolidación de la misma.

Finalmente, durante el análisis se hizo evidente que la gran mayoría de los técnicos encargados de realizar las tareas asignadas según el proyecto del cual hacían parte, no contaban con el nivel educativo suficiente ni tampoco con la experiencia, Se estableció que para el caso de los técnicos de infraestructura y de redes HFC, el nivel educativo se podía homologar con 3 años de experiencia. Lo anterior no aplicaba para los técnicos de seguridad electrónica ya que estos están

expuestos a niveles de riesgo mucho más altos en términos de seguridad personal y de los equipos intervenidos.

- **Proceso de Gestión Comercial**

Aunque el Proceso de Gestión Comercial es el que menos colaboradores tiene, sus actividades internas son vitales para la sostenibilidad de la empresa ya que sus 3 miembros gestionan la relación con los clientes actuales y potenciales mientras buscan estrategias que mejoren el posicionamiento en el mercado. Dentro del proceso en cuestión se identificaron y estructuraron 3 cargos: Director Comercial, Ingeniero Comercial y el Analista comercial y técnico.

Como se evidenció en casos anteriores, el líder de planeación y control del proceso comercial es el Director comercial quién certificó conocimientos de alto nivel en las áreas de electricidad y electrónica lo cual le permite entenderse con los clientes con mayor facilidad y de esta forma aprovechar oportunidades de negocio rentables.

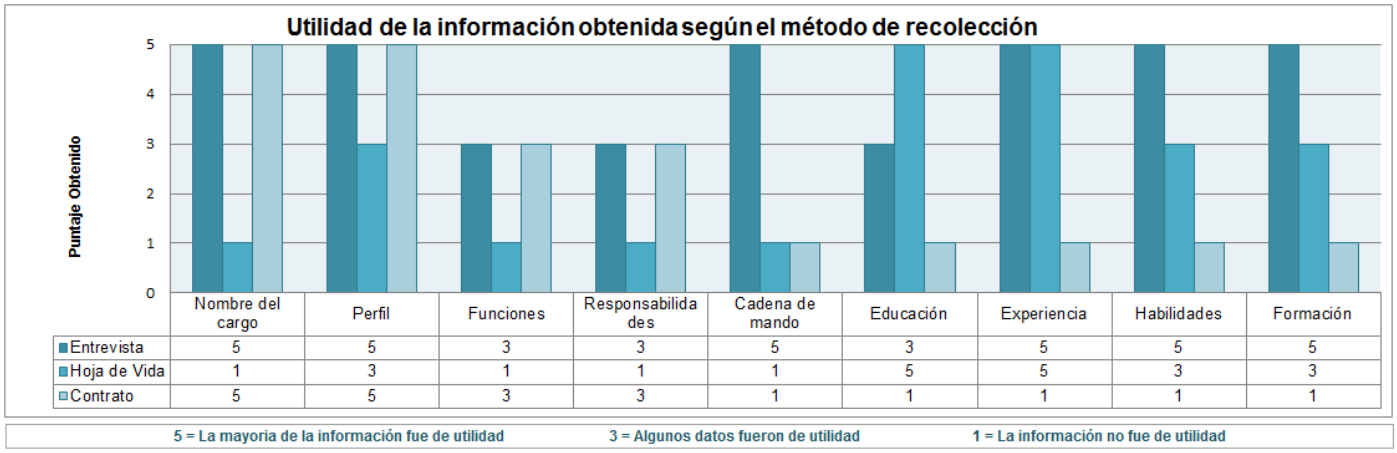
Mientras que el ingeniero comercial es el encargado de generar los canales de comunicación con los nuevos clientes y mantener en buenas condiciones las relaciones con los antiguos, el analista técnico y comercial se encarga de realizar las propuestas de negocio fundamentado en su conocimiento técnico en electrónica. Este equipo, liderado por el Director comercial, está muy bien organizado y en cuanto a los niveles de educación, formación y de experiencia cumplen con todos los requisitos haciéndolo el grupo de trabajo mejor estructurado en la organización.

Efectividad en el método de recolección de información

Además de analizar el resultado obtenido tras la recolección, organización y selección de información, es importante identificar la utilidad de los métodos usados para la recolección y tratamiento de información.

Como se ha mencionado anteriormente, en cuanto a la recopilación de datos, se utilizaron 3 medios: La entrevista semiestructurada y la recopilación documental por medio de la revisión de los contratos y las hojas de vida de los colaboradores de la empresa.

A partir de lo observado al momento de elaborar los distintos perfiles de cargo, se llegó a la conclusión de que dependiendo del tipo de información requerida, el método utilizado para recopilar datos varía tal y como se aprecia en la siguiente gráfica:



	Nombre del cargo	Perfil	Funciones	Responsabilidades	Cadena de mando	Educación	Experiencia	Habilidades	Formación
Entrevista	5	5	3	3	5	3	5	5	5
Hoja de Vida	1	3	1	1	1	5	5	3	3
Contrato	5	5	3	3	1	1	1	1	1

Gráfico 3. Nivel de utilidad de la información recolectada según su método de recopilación

Del gráfico se deduce que en definitiva, para el caso de la elaboración de los perfiles de cargo, la entrevista semiestructurada fue la qué mayor información útil proporcionó al momento de depurar y seleccionar los datos. Esto se debe a que este tipo de entrevista permite al receptor de la información, conforme pasa el tiempo, ir solicitando al emisor lo que él necesita.

También se observa que la revisión de las hojas de vida fue de gran utilidad únicamente para encontrar información relacionada a aspectos personales como la experiencia y el nivel de educación. Por el contrario, la revisión de contratos permitió encontrar, en la mayoría de los casos, información relacionada propiamente a la naturaleza del cargo como el perfil y el nombre específico del mismo.

Lo anterior se puede reforzar observando la gráfica 4, dónde se aprecia la cantidad de información que se usó dependiendo del método de recopilación utilizado. En dicha gráfica se muestra que la entrevista fue el método que mayor cantidad de información proporcionó para la estructuración de los perfiles de cargo.

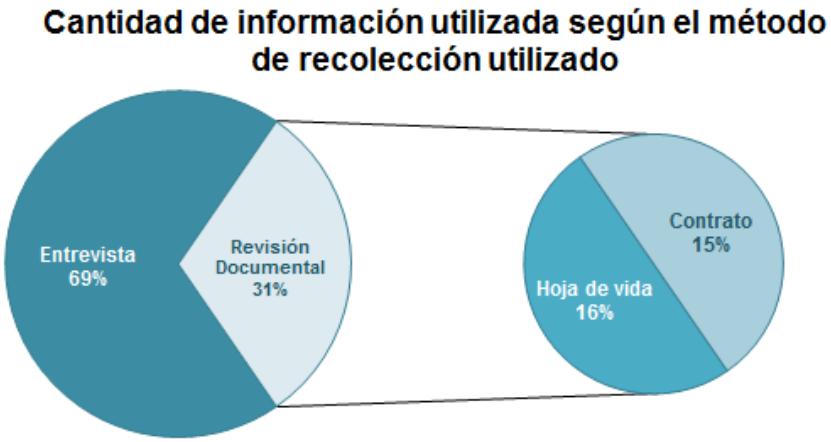


Gráfico 4. Cantidad de información utilizada según el método de recolección

Fase III. Validación y Socialización

Conforme se iban terminando los diferentes perfiles de cargo, éstos eran sometidos a un proceso de socialización y validación. El paso a paso es el siguiente:

1. El primer paso era remitir el perfil al respectivo líder de proceso para que éste realizara sus observaciones para corregirlos inmediatamente de ser necesario.
2. Aprobado por el líder de proceso, se procedía a socializar el documento con el colaborador asociado, con el objetivo de hacerle conocer oficialmente cuales eran sus funciones asignadas dentro de la organización. Sí la persona estaba de acuerdo con lo consignado en su perfil, inmediatamente firmaba en los campos del final del Formato de Perfil de Cargo indicando que estaba de acuerdo en lo que ahí se establecía.
3. Finalmente, el documento firmado y aprobado se almacenaba en la carpeta de perfiles de cargo denominada “Manual de Perfiles de Cargo”.

A continuación se presentará a manera de ejemplo uno de los perfiles de cargo firmado y aprobado por el colaborador tras haber sido socializado y analizado por él.

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD - PC - 07
	PERFIL DE CARGO	Versión: 001 Fecha: 20/11/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	JEFE DE PROYECTOS
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos
Cargos que lidera	Coordinador de Proyectos y Asistente Administrativo (Documentador)

3. ROL DEL CARGO

Planear, ejecutar y controlar el desarrollo de los proyectos que están al alcance de la empresa manteniendo un control total de todas las actividades, procesos y procedimientos necesarios para llevarlos a cabo, evaluando la rentabilidad de los mismos a través del seguimiento oportuno y preciso de los costos de operación y el avance periódico de los resultados obtenidos.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

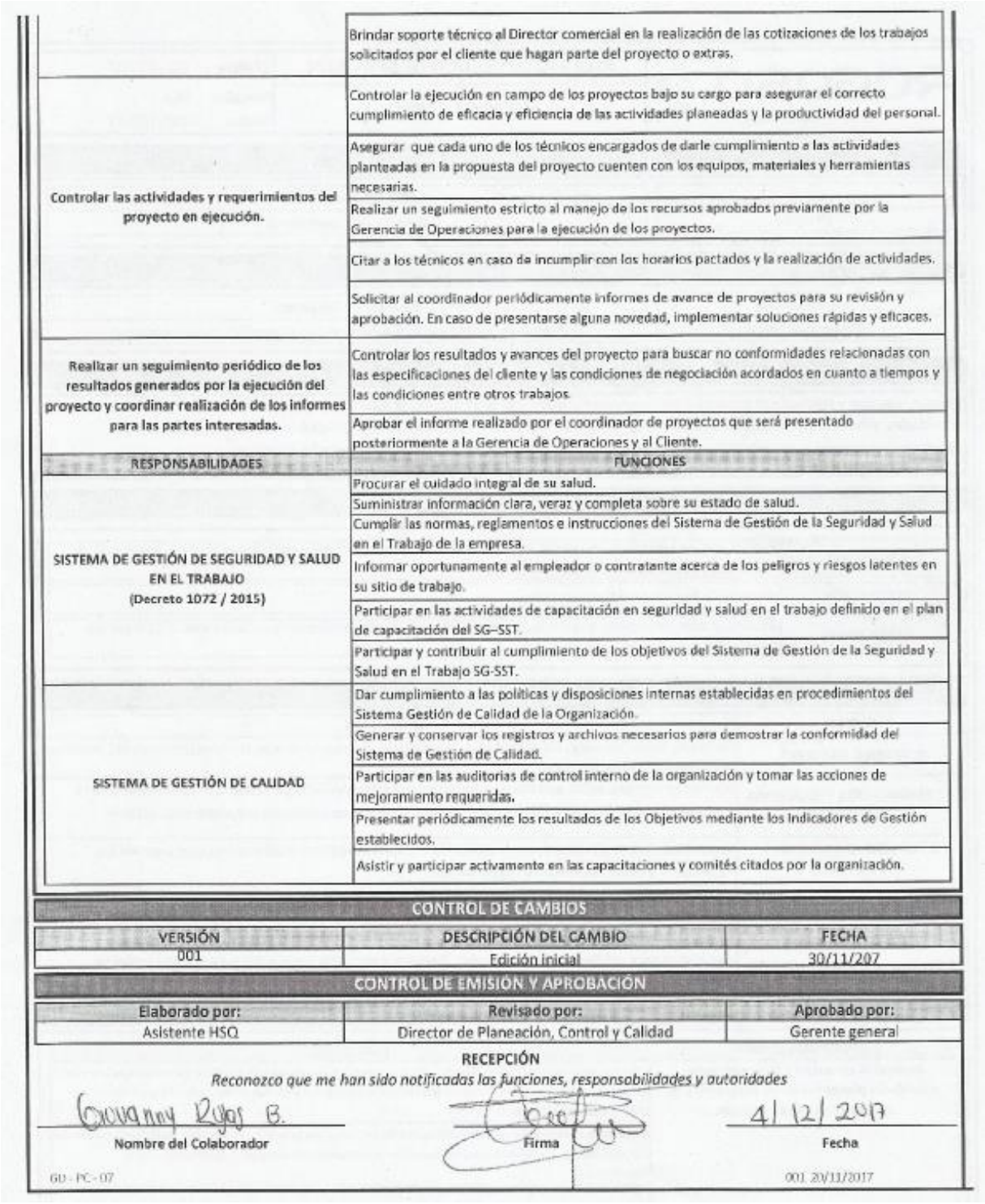
EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería en Telecomunicaciones, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería electrónica, entre otras.
FORMACIÓN	Gestión de Proyectos. Microsoft Office.
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia encargos administrativos preferencialmente relacionados a las áreas de instalación y mantenimiento de redes.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con la habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar la ejecución y el control de los actividades planeadas de los proyectos a su cargo de la línea de negocio.	Diseñar en conjunto con el director de proyectos los objetivos estratégicos de los proyectos bajo su responsabilidad determinando los recursos y programando las actividades de gestión en pro de cumplir los mismos.
	Coordinar la compra y re abastecimiento de los recursos que sean necesarios para la ejecución de las actividades necesarias para ejecutar las actividades del proyecto de acuerdo con lo planificado.
	Asignar de forma objetiva el equipo técnico que será encargado de llevar a cabo la ejecución de las actividades generando un plan de trabajo semanal para llevar un control de productividad.



	Brindar soporte técnico al Director comercial en la realización de las cotizaciones de los trabajos solicitados por el cliente que hagan parte del proyecto o extras.
Controlar las actividades y requerimientos del proyecto en ejecución.	Controlar la ejecución en campo de los proyectos bajo su cargo para asegurar el correcto cumplimiento de eficacia y eficiencia de las actividades planeadas y la productividad del personal.
	Asegurar que cada uno de los técnicos encargados de darle cumplimiento a las actividades planteadas en la propuesta del proyecto cuenten con los equipos, materiales y herramientas necesarias.
	Realizar un seguimiento estricto al manejo de los recursos aprobados previamente por la Gerencia de Operaciones para la ejecución de los proyectos.
	Citar a los técnicos en caso de incumplir con los horarios pactados y la realización de actividades.
	Solicitar al coordinador periódicamente informes de avance de proyectos para su revisión y aprobación. En caso de presentarse alguna novedad, implementar soluciones rápidas y eficaces.
Realizar un seguimiento periódico de los resultados generados por la ejecución del proyecto y coordinar realización de los informes para las partes interesadas.	Controlar los resultados y avances del proyecto para buscar no conformidades relacionadas con las especificaciones del cliente y las condiciones de negociación acordados en cuanto a tiempos y las condiciones entre otros trabajos.
	Aprobar el informe realizado por el coordinador de proyectos que será presentado posteriormente a la Gerencia de Operaciones y al Cliente.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamento en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición inicial	30/11/207

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente general

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Giovanny Rojas B. — Nombre del Colaborador

Firma

4/12/2017 — Fecha

GD - PC - 07 001 20/11/2017

Ilustración 11. Perfil de cargo del Jefe de Proyectos firmado y aprobado por la persona asignada a ese cargo.

Resultados

Como resultado de la elaboración del Manual de Perfiles de Cargo, conforme al proceso anteriormente descrito, se definieron 29 cargos distribuidos según se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfico 5. Porcentaje de perfiles de cargo realizados por proceso

Como se puede apreciar, el proceso de gestión de operaciones es el que mayor cantidad de perfiles de cargo posee y este resultado esta relacionado directamente a la diversidad de actividades que se realizan debido al enfoque propio de cada uno de los proyectos que se llevan en la empresa.

Vale la pena aclarar que después de haber finalizado la estructuración y socialización de la totalidad de los perfiles de cargo, se llevó a cabo un análisis comparativo dónde éstos se contrastaron contra los perfiles de los miembros de la organización.

Tras realizar dicho análisis se obtuvieron los siguientes resultados (*Gráfica 6*)

a) En cuanto a los colaboradores del Proceso Administrativo y Financiero, el aspecto que más oportunidad de mejora presenta es el de la formación. Esto se debe a que en la organización se maneja el software de manejo de información SIIGO y solo la coordinadora administrativa lo maneja adecuadamente, aún cuando los analistas también hacen uso de él.
b) Del Proceso de Gestión de Dirección se puede deducir que sus miembros se encuentran bien en los 5 aspectos evaluados, es decir, que ninguno de ellos está en estado crítico.

c) El Proceso de Gestión de Operaciones, en cuanto a cumplimiento del perfil de sus miembros se refiere, es el que presenta el estado más crítico. Esto se debe a que la gran parte del personal técnico no cumple con los requisitos mínimos de educación, formación ni experiencia.
d) A comparación del Proceso de Gestión de Operaciones, el Proceso de Gestión Comercial presenta el resultado más favorable en cuanto al análisis de los perfiles, dado que sus miembros cumplen en gran medida los 5 aspectos evaluados.

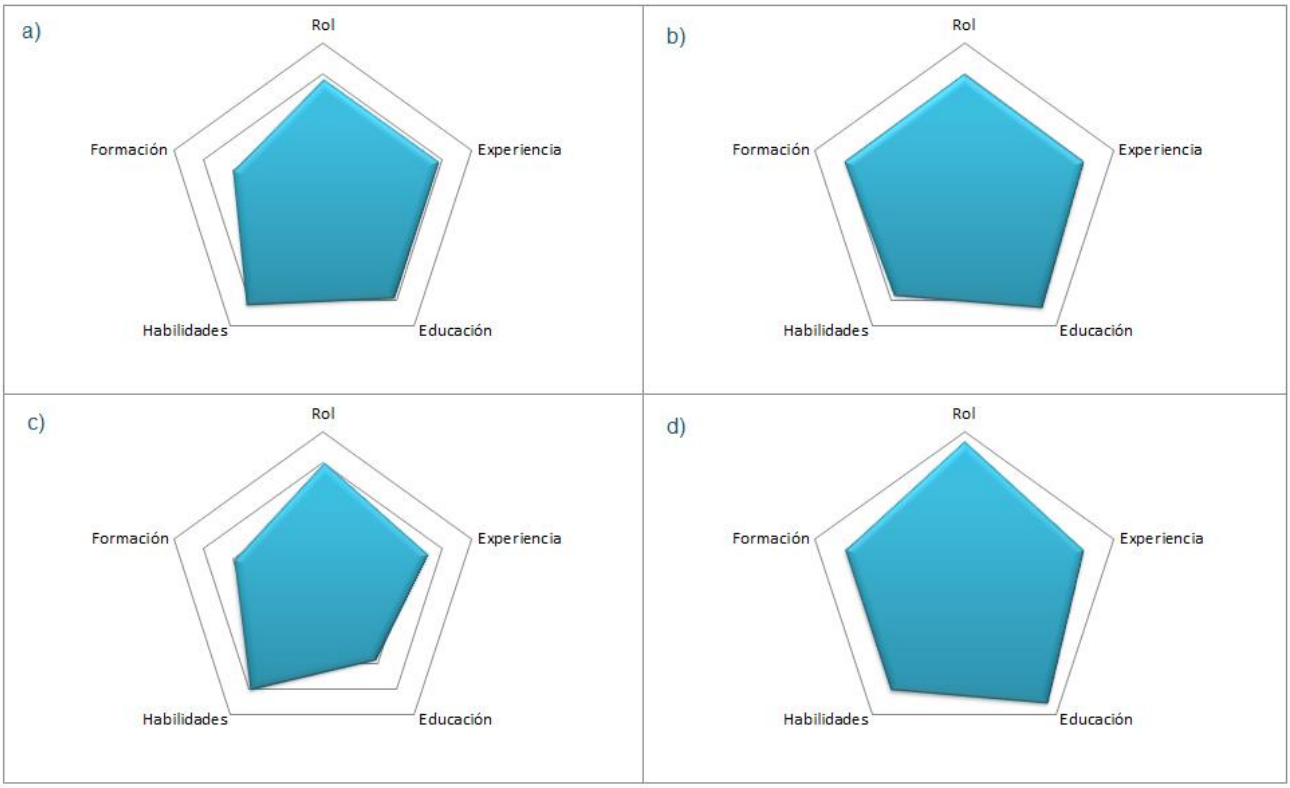


Gráfico 6. Nivel de conformidad de los perfiles creados vs los perfiles de los colaboradores de la empresa

Del anterior análisis se concluye que las necesidades de capacitación en las que la organización debe enfocar su atención están en el área técnico-operativa de la empresa. Lo anterior es de vital importancia puesto que son ellos, los colaboradores del equipo técnico, los que ejecutan las actividades misionales de la empresa, por lo cual, la percepción de su desempeño por parte del cliente es fundamental para obtener fidelización y rentabilidad.

CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS PRESENTES EN ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En la actualidad, las organizaciones procuran una estructura organizacional sólida y flexible al entorno, tratando de ofrecer el mejor servicio y la mejor respuesta a las necesidades de los clientes. Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., respondiendo a sus necesidades internas para crecer competitivamente en el mercado nacional, establece identificar y gestionar su organización por procesos, fundamentado en las normas técnicas colombianas de calidad ISO 9000.

Su objeto es que se convierta en las bases para la prestación de los distintos Servicios de la Organización, identificando y analizando cada de sus procesos, contribuyendo a la mejora de los mismos y, de forma decisiva, a estimular los mecanismos de participación de todos los miembros de la organización, el mapa de procesos deberá ser aprobado por la Alta Dirección para llevar a cabo su especificación correspondiente. Para este capítulo es importante definir:

- Proceso: Conjunto de actividades y recursos, interrelacionados, que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido para el cliente o usuario.

- Procedimiento: Forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo. Dependiendo del caso podrá o no recogerse por escrito.

Los resultados de un proceso se basan en los recursos que se utilicen, mientras que los procedimientos son, simplemente una serie de instrucciones que sirven de guía para realizar un proceso, o una parte del mismo.



Gráfico 7. Estructura básica de un proceso

3.1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Procesos estratégicos

Son aquellos procesos que permiten fijar el horizonte y los lineamientos organizacionales enmarcados dentro de la misión, visión y objetivos estratégicos; soportan y despliegan las políticas y estrategias de la organización. Proporcionan directrices y límites de actuación para el resto de procesos; también deben asegurar la disponibilidad de recursos necesarios y realizar las revisiones de la Gerencia. Constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación estratégica y organizacional. Entre los procesos estratégicos se encuentran:

Gestión de Dirección (GD). Tiene como objetivos principales:

- Establecer el direccionamiento estratégico y normativo de la organización mediante la formulación de directrices, planes y programas que contribuyan al crecimiento de la misma.
- Definir la estructura y la administración de los recursos para la consecución de un equilibrio que permita garantizar la sostenibilidad financiera de la Organización.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el crecimiento de la Organización.
- Dotar al Sistema de Gestión Integral de herramientas y métodos que garanticen su documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua.

Procesos misionales

Son los procesos relacionados con el objeto social o core de la organización y tiene como finalidad materializar la propuesta de valor para el cliente. Entre los procesos misionales se encuentran:

Gestión de Operaciones de Proyectos (GO). Tiene como objetivos principales:

- Gestionar y ejecutar los proyectos conforme a los requisitos del cliente.
- Gestionar y administrar el personal designado a la ejecución de los proyectos.

- ❖ Gestionar y administrar los implementos, equipos, maquinaria y material necesario para la ejecución de los proyectos.
- ❖ Planificar los seguimientos para el cumplimiento de los planes de acción de ejecución y entrega de los proyectos.

Gestión Comercial (GC). Tiene como objetivos principales:

- ❖ Ofrecer y Comercializar los servicios que brinda la Organización.
- ❖ Definir los planes de fidelización de los clientes mediante el proceso de Satisfacción del Cliente.
- ❖ Definir y realizar planes de Gestión Comercial y velar por el cumplimiento del Presupuesto de Ventas, con el fin de traer nuevos negocios para la compañía.
- ❖ Elaborar estudios de mercado objetivo y clientes potenciales para crecimiento de la Compañía.
- ❖ Apoyar la Facturación y Asegurar el Cobro de Negocios.

Proceso de apoyo

Son los procesos que brindan soporte a los procesos misionales y estratégicos, mediante la gestión eficaz y eficiente de los recursos de la organización. Entre los procesos de apoyo se encuentran:

Gestión Administrativa y Financiera (GA): Tiene como objetivos principales:

- ➢ **Financiera:**
  - ❖ Elaborar los Documentos Contables y Financieros de forma oportuna.
  - ❖ Proveer y analizar la información financiera, de costos y económica para la toma de decisiones.

- ➢ **Administrativa:**
  - ❖ Administrar los recursos eficientemente para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
  - ❖ Proveer adecuadamente los recursos que sean necesarios para el mantenimiento de la Infraestructura.
  - ❖ Asegurar el correcto funcionamiento de las actividades de mensajería, almacenamiento de control de inventarios y servicios generales.

- **Recursos Humanos:**
  - Mantener la estructura Organizacional Completa según los requerimientos de la organización.
  - Diseñar y ejecutar el plan de bienestar de la compañía con el objetivo de propiciar un ambiente adecuado de trabajo.
  - Llevar a cabo todos los procedimientos de selección, ingreso y retiro del personal según los requerimientos de la organización.

Mapa de procesos

El mapa de procesos de la organización se presenta la interrelación entre todos los procesos para el cumplimiento de los objetivos de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. A continuación, se muestra el mapa de procesos aprobado por Gerencia para su posterior caracterización.

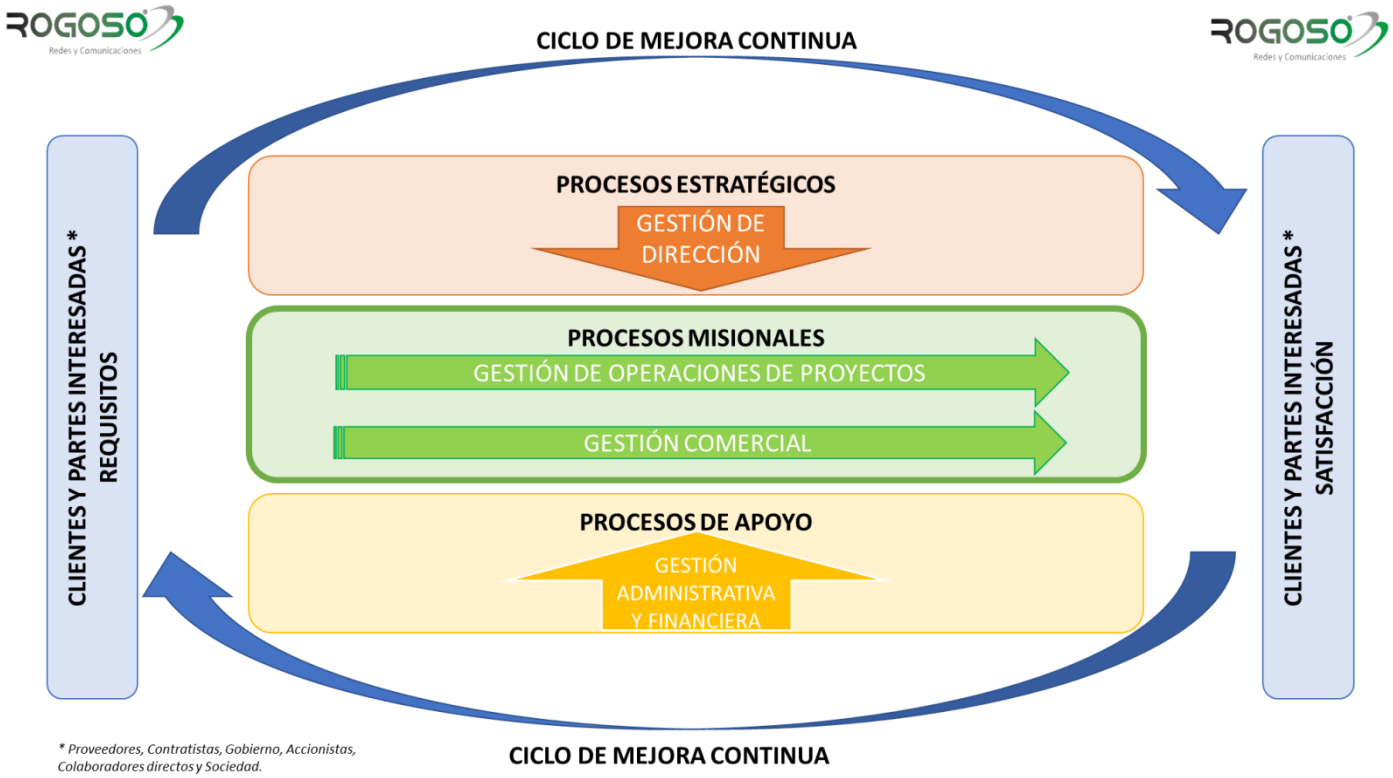


Ilustración 12. Mapa de procesos de la organización propuesto

Con el fin de realizar la documentación de los procesos se creó el documento ficha de caracterización de los mismos, GX-FC-01, donde X corresponde a la identificación del proceso y FC corresponde a ficha de caracterización.

Para el diseño de la caracterización de los procesos se establecieron los ítems de descripción fundamentados en el numeral 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos de la norma ISO 9001:2015:

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Es así que bajo estos criterios se crea el documento Ficha de Caracterización de Proceso, en el cual se espera obtener la descripción detallada del proceso especificado. Los ítems más importantes que se tienen en cuenta son los siguientes:

- **Propósito del proceso:** Describe los objetivos principales que el proceso busca cumplir dentro de la organización.
- **Riesgos del proceso:** Establece y hace claridad de los principales riesgos a los cuales se ve expuesto el proceso, los cuales si no son controlados pueden ralentizar las actividades y procedimientos, impactando negativamente el desempeño de toda la organización.

- **Documentos del proceso:** Referencia todos los documentos asociados al Sistema de Gestión Documental que son necesarios para el correcto funcionamiento del proceso asociado. En su mayoría referencia documentos como manuales, procedimientos, políticas, instructivos, etc.
- **Registros del proceso:** Identifica los principales registros generados por la realización de las actividades del proceso, asegurando la trazabilidad del mismo dentro del Sistema de Gestión Documental de la empresa.
- **Seguimiento y medición de indicadores:** Indica cuales son los principales indicadores que permiten medir apropiadamente cada una de las actividades realizadas en función de los objetivos planteados.
- **Requisitos del proceso:** Referencia los principales requisitos a cumplir de acuerdo a lo establecido en la ISO 9001:2015 especificadas en la matriz de identificación.

Una vez identificada esta información, se inicia detalladamente paso a paso las actividades del proceso, describiendo para cada una de ellas, quién es el proveedor, cuales son las entradas que provee, el detalle de la actividad, identificación del tipo de actividad dentro del ciclo PHVA, las salidas correspondientes a esa actividad y quien será su cliente.

Ahora bien, es preciso aclarar la razón por la cual se hace uso del ciclo PHVA. Su autor, Edward Deming[9], afirmaba que las organizaciones son sistemas integrados por recursos, procesos y controles que buscan cumplir unas metas. Para alcanzar dichas metas, la organización debe retroalimentarse y buscar constantemente una mejora continua, caso por el cuál, Deming propuso el ciclo PHVA, el cual permite gestionar organizadamente los recursos y procesos de una organización en pro de la anteriormente mencionada, Mejora continúa.

El proceso descrito por Deming[10] es el siguiente:

1. Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
2. Hacer: Implementar procesos para alcanzar los objetivos.

[9] PERALTA, Gilberto. De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua. México, 2002. P. 10.
[10] PARRA, Eric. Guía práctica para lograr calidad en el servicio. México, 2000. P. 38-39.

3. Verificar: Realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
4. Actuar: Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s).



Ilustración 13. Ciclo PHVA

Es importante aclarar que esta herramienta es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la organización. Es un instrumento de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz.

Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que, en efecto, éstos fueron logrados.

Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave.

Para la identificación de la fase en la que se encuentra la actividad es necesario identificar su rol dentro del proceso siguiendo esta descripción del ciclo:

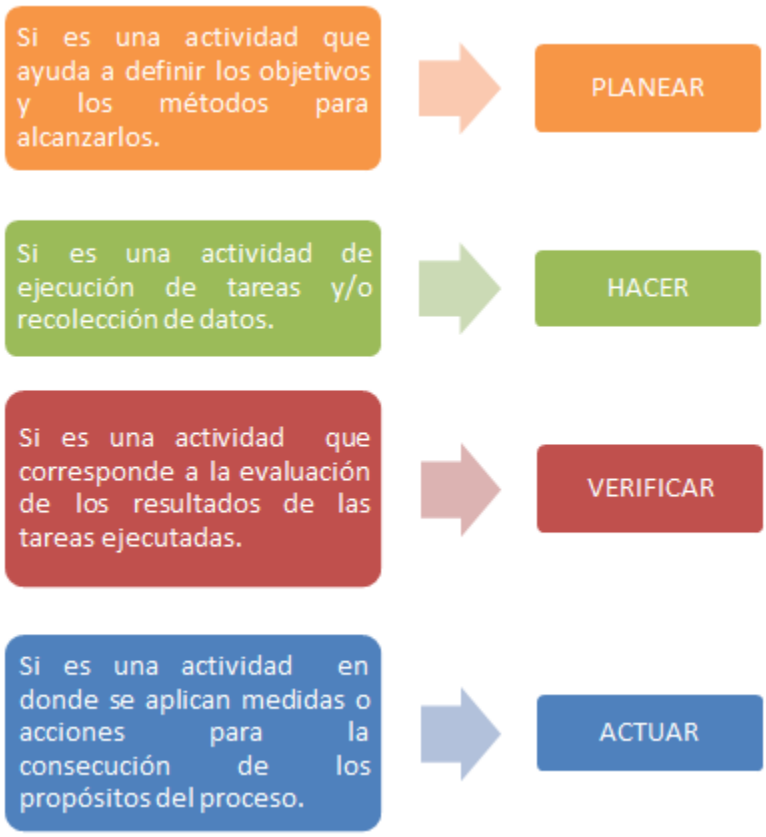


Ilustración 14. Fases del ciclo PHVA de una actividad

3.2. ESTRUCTURACIÓN DOCUMENTAL

Identificados los 4 procesos que promueven el correcto funcionamiento de la empresa, se procedió a establecer la estructura documental enfocando los esfuerzos en la creación de: las 4 fichas técnicas de caracterización de procesos, procedimientos, formatos, políticas e instructivos. A continuación se presentará un panorama del conjunto de documentos realizados por cada uno de los procesos, los cuales fueron realizados respondiendo a las necesidades detectadas al iniciar la identificación de los mismos, y a lo largo de todo el tiempo laborado.

Proceso de gestión de dirección

El proceso de Gestión de Dirección está conformado por la Alta Gerencia y todo el equipo relacionado con el Sistema de Gestión Integral. Los responsables de asegurar que se esté desarrollando el proceso a cabalidad y de manera eficiente

son el Gerente General, Gerente de Operaciones y el Ingeniero de Planeación, Control y Calidad.

Los principales objetivos del proceso de Gestión de Dirección son el establecimiento del direccionamiento estratégico y normativo de la organización, la correcta asignación de los recursos necesarios a cada uno de los procesos de la organización, el establecimiento de alianzas estratégicas que permitan el crecimiento de la compañía y velar por el establecimiento y control de líneas de acción y estándares de calidad para el correcto establecimiento del SGI.

Para la recopilación de la información que buscaba alimentar la ficha de caracterización de dicho proceso, se identificaron los requerimientos del documento mediante preguntas puntuales a la Alta Gerencia y sesiones con el Ingeniero de Planeación Control y Calidad donde iba describiendo y proponiendo el perfil del proceso.

Es así, como se obtiene el documento GD-FC-01 Ficha de Caracterización del Proceso de Gestión de Dirección (*Ver anexo 1*), presentado y revisado por Gerencia y el Sistema de Gestión de Calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Procedimientos

GD-PD-01 Procedimiento de seguimiento y medición de satisfacción al cliente (*Ver anexo 5*). Una organización logra obtener crecimiento cuando conocen y resuelven los problemas y satisfacen las necesidades del cliente, Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. busca lograr esto fundamentado en la implementación del sistema de gestión de calidad. Adquiriendo un enfoque al cliente, uno de los principios en sistemas de gestión de calidad en ISO 9000, así mismo busca cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver son sus creencias, estilo de vida y sus valores. De igual forma, la fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como referencia más importante.

El procedimiento de seguimiento y medición de satisfacción al cliente define y establece el mecanismo de comunicación y el método para medir la satisfacción de los clientes, con el fin de fortalecer los servicios que presta la compañía. Con el fin de identificar los temas claves de fortalecimiento y aplicación de acciones correctivas y de mejora continúa.

GD-PD-02 Procedimiento de formulación, seguimiento y evaluación del plan de acción y mejoramiento (*Ver anexo 6*). Debido a que la organización se ha planteado unos objetivos en su planificación estratégica a través de la metodología de Balanced Score Card y así mismo ha establecido los procesos responsables de la ejecución de actividades para el logro de sus objetivos específicos. Es por ello que la Dirección de Planeación, Control y Calidad plantea la ceración de un procedimiento que especifique los lineamientos de formulación, seguimiento y evaluación del plan de acción que cada líder de proceso diseñe para el logro de las metas organizacionales.

Es importante que cada proceso se responsabilice por obtener las metas específicas que lleven al logro de los objetivos de la compañía, anualmente deben presentar al proceso de Gestión de Dirección una propuesta de su plan de acción, con el fin de ser evaluada y aprobada técnicamente por gerencia. Por ultimo presentarlo en los comités estratégicos para su posterior comunicación y divulgación a todos los colaboradores de la organización.

GD-PD-03 Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (*Ver anexo 7*). Con la futura implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, la organización busca tener un enfoque al cliente, tanto interno como externo. Por esta razón decide establecer una gestión a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten durante el desarrollo de sus actividades. Buscando la identificación de temas clave para fortalecer, corregir y mejorar.

Considera necesario que el equipo de Sistema de Gestión Integral gestione todo el proceso de recepción y respuesta a estos ítems. Y así mismo, genere informes para el proceso de Gestión de Dirección que sean presentados en los comités estratégicos.

GD-PD-04 Procedimiento de comunicación interna (*Ver anexo 8*). Durante el año del 2017 se realizó una evaluación del riesgo psicosocial general para la compañía, unos de los hallazgos durante esta evaluación fue la falencia de la comunicación entre los líderes de proceso con todos los miembros de la organización, de esta manera se plantea el procedimiento de comunicación interna, en el cual se basará el qué, cómo, cuándo de las comunicaciones.

La comunicación interna es la relación que se desarrolla entre los colaboradores internos de la organización; relación que se propone desde los parámetros

Misionales y se proyecta hasta el enfoque determinado por Visión de la misma. El objetivo de este procedimiento es establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación al cliente interno, con el fin de promover el bienestar laboral, el sentido de partencia, la apropiación de la cultura organizacional y el fortalecimiento de los valores corporativos.

GD-PD-05 Procedimiento de creación, modificación o eliminación de documentos (*Ver anexo 9*). Para llevar a cabo la gestión documental en la organización, el primer procedimiento que se formuló y diseño fue el de creación, modificación o eliminación de documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES, con el fin de facilitar la adecuación, identificación, conservación y disposición final de los mismos. Se propuso y aprobó el encabezado general de todos los documentos, su codificación por procesos, los tipos de documentos que se podrá generar así como su contenido, y todo el proceso de aprobación y seguimiento al control de cambios.

GD-PD-06 Procedimiento de gestión del cambio (*Ver anexo 10*). La gestión del Cambio es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio[11].

Durante la implementación del sistema de gestión de calidad la organización prevé la identificación de cambios que puedan surgir, así que junto con el Director de Planeación, Control y Calidad establece la necesidad de crear un procedimiento que gestione dichos cambios.

GD-PD-07 Procedimiento de control de producto o servicio no conforme (*Ver anexo 11*). Según la Norma ISO, Producto no Conforme es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad, como por ejemplo, un material comprado que ha llegado defectuoso, un material no identificado cuando se requiere que lo esté. Para Rogoso Redes y Comunicaciones un producto no conforme sería algún informe de proyecto que no

[11] Unidad para las víctimas. Procedimiento de Gestión del Cambio. [en línea], 23 de junio de 2016 [revisado el 2 de febrero de 2018]. Disponible en Internet: https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/procedimiento-de-gestion-del-cambio-v1

cumpla con los requerimientos totales del cliente, identificación de herramientas que no cumplen la normatividad exigida para trabajo seguro en alturas, entre otros.

Entonces, la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional[12]. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme se encuentran definidos en este procedimiento.

GD-PD-08 Procedimiento de revisión por la dirección (*Ver anexo 12*). Ya que la Gestión de Dirección tiene como objetivo programar y diseñar el plan de trabajo para las auditorías internas de calidad, junto con el Director de Planeación, Control y Calidad se establecen los lineamentos para tener un seguimiento claro del estado del sistema de gestión de calidad, además determinar el estado del cumplimiento de los objetivos de la organización.

Describe como se llevara a cabo la programación de la revisión por la dirección, la metodología, la gestión de la información que se relacione y los lineamientos para la toma de decisiones que lleven al mejoramiento continuo.

GD-PD-09 Procedimiento de auditorías internas (*Ver anexo 13*). Una de las herramientas más importantes que tiene que asegurarse de que el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos que se han identificado, se aplican y se mantienen de manera efectiva es el programa de auditoría interna[13].

Las auditorías internas que una empresa realiza son uno de los elementos clave utilizados por la administración para asegurar que se cumplen los requisitos por proceso y además se logra una correcta ejecución de los proyectos a los clientes de la organización. Además de para garantizar la identificación de las no

[12] Calidad ISO 9001. Control de Producto No Conforme. [en línea], [revisado el 13 de marzo de 2018]. Disponible en Internet: http://iso9001calidad.com/control-de-producto-no-conforme-177.html

[13] Nuevas normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia. ISO 9001:2015 – El programa de auditoría y su funcionamiento. [En línea], 24 enero de 2017 [revisado el 25 de febrero de 2018], Disponible en Internet: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/01/iso-90012015-programa-auditoria-funcionamiento/

conformidades y contar con una acción correctiva en el caso de que fuese necesario.

GD-PD-10 Procedimiento de acciones correctivas y de mejora continua (*Ver anexo 15*). Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S considera importante establecer una directriz para la gestión de las acciones correctivas y de mejora continua que se identifiquen en la organización, además se estableces las fuentes de dichas acciones que pueden ser el resultado de las capacitaciones, las PQRS que se recepciones y gestionen, la evaluación de desempeño del personal, los resultados del seguimiento de satisfacción del cliente, los informes de auditorías, entre otros.

Lo anterior con el objetivo de buscar un mejoramiento continúo en el desarrollo de las actividades de los procesos, encontrando las falencias de cada proceso para convertirlas en fortalezas con la adecuada gestión y trabajo en equipo por los líderes de la organización.

Formatos

GD-FT-01 Encuesta de satisfacción al cliente (*Ver anexo 22*). Dado el nuevo enfoque que desea adquirir Rogoso Redes y Comunicaciones, el enfoque hacia el cliente y siguiendo lo establecido por el procedimiento de satisfacción del cliente, se establece el formato donde pretende encontrar una valoración efectiva y puntual del cliente con respecto a la prestación del servicio y la ejecución del proyecto correspondiente.

De esta manera Gestión de Dirección solicita la creación de un formato encuesta de satisfacción al cliente, donde se proponen y se socializan con los líderes de proceso los criterios de evaluación tales como: Atención al cliente (amabilidad con la que fue atendido, facilidad para contactar con la empresa, capacidad de respuesta frente a situaciones imprevistas, información clara y oportuna brindada al cliente); Nivel de calidad del servicio (cumplimiento en los plazos y programación pactada del proyecto, oportunidad y calidad de los presupuestos y/o cotizaciones entregadas, cumplimiento de normas de seguridad y calidad en la documentación e informes requeridos); Servicio Post Venta (Nivel de Servicios frente a posibles quejas y reclamos); Precio y Facturación (Conformidad respecto a los niveles de precio según el servicio solicitado, conformidad en la facturación entre los precios establecidos y el servicio prestado, facilidad en los medios de

pago); Y si aplica servicio In house (Presentación del personal adecuada y calidad del servicio prestado).Una vez establecidos los criterios, junto con Gestión de Dirección se planteó la metodología de calificación y la interpretación de los resultados para la organización.

GD-FT-02 Acta de reunión (*Ver anexo 23*). Se identificó que dentro del proceso de gestión comercial y gestión de operaciones, era parte fundamental realizar reuniones constantemente con Gestión de Dirección para tratar los temas críticos referentes a la ejecución de proyectos específicos. Por esto se propuso la creación de un acta de reunión para documentar cada una de ellas, llevar seguimiento y control.

Contiene la fecha, el consecutivo de la reunión, los asistentes y el compromiso y plan de trabajo con los responsables, sus actividades, programación y debido seguimiento. Con el objetivo de concurrir en los mismos problemas y evitar perdida de información durante este proceso.

GD-FT-03 Producto no conforme (*Ver anexo 24*). La identificación de no conformes es vital para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, pues le permite estar en un mejoramiento continuo a través de las acciones que se ejecuten sobre la no conformidad. Es así que argumenta la Dirección de Planeación, Control y Calidad la creación de un formato de control de producto y servicio no conforme.

Se describe el nombre, cargo y proceso de quien realiza el reporte, fecha, se debe detallar las características de la no conformidad y enunciar las principales causas de la no conformidad. Por último se establece un plan de acción con actividades, responsables y fechas de ejecución con el objetivo de llevar seguimiento al tratamiento de la no conformidad.

GD-FT-04 Solicitud de creación, modificación o eliminación de documento (*Ver anexo 25*). A medida que se estaba ejecutando la documentación del sistema de gestión de calidad en la organización se identificó la necesidad de crear un formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documento, ya que el método consistía en la identificación de la necesidad del formato por parte del líder del proceso, transmitía la información inmediatamente a los pasantes, enseguida los dos pasantes solicitaban reunión con el Director de Planeación para la aprobación de la solicitud donde daba ciertas observaciones, se discutían nuevamente con el líder de proceso y se empezaba con la creación del

documento. Si surgían dudas por falta de información, se debía solicitar respuesta por parte del líder de proceso.

Para modificar estos pasos se propuso la creación de un formato de solicitud de los mismo con el fin de llevar un control y registro, y además evitar la falta de perdida de la información. En él se especifica el nombre y proceso solicitante, fecha, tipo de solicitud y tipo de documento, plantear el nombre inicial del documento, argumentar su solicitud, descripción del documento y todos los requerimientos a tener en cuenta para la creación del documento.

GD-FT-05 Evaluación de desempeño técnicos (*Ver anexo 26*) **y GD-FT-06 Evaluación de desempeño administrativos** (*Ver anexo 27*). La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.
Dicho esto, la evaluación de desempeño del personal es clave tanto para la organización como para cada colaborador, pues la organización encuentra los puntos a fortalecer y así mismo cada colaborador los ítems que debe reforzar para el logro de los objetivos individualmente profesionales y así mismo contribuyendo para el logro de los organizacionales.

La dirección de Planeación, Control y Calidad vio la necesidad de dividir los criterios para la parte técnica y la parte administrativa, por esta razón se crean dos formatos diferentes, pero con el mismo fin. La metodología fue una propuesta inicial de criterios, solicitud de revisión por los líderes de proceso, realimentación de los ítems a evaluar, aprobación por la Gestión de Dirección, presentación formal de los formatos y se realizó una implementación a corte de diciembre de 2017.

GD-FT-09 Acciones correctivas y de mejora continua (*Ver anexo 28*). Acorde al procedimiento de acciones correctivas y de mejora continua, se crea el formato con el mismo nombre para llevar un control y registro. Aquí se plantea la fecha y el proceso de diligenciamiento, una breve descripción de la causa de no conformidad y el tipo.

Los líderes de Proceso deberán establecer un plan de acción con las acciones, responsables y fecha de ejecución. Posterior se debe llevar un seguimiento al plan de acción a cargo del proceso de Gestión de Dirección, en el cual se establece la fecha del seguimiento, el resultado y los responsables. Si adicionalmente el líder

de Gestión de Dirección responsable del seguimiento tiene alguna observación adicional de cualquier tipo debe registrarla de forma clara y oportuna para comunicarla con el líder de proceso correspondiente.

GD-FT-10 Revisión por la Dirección (*Ver anexo 29*). Siguiendo los lineamientos establecidos por el procedimiento de revisión por la dirección se crea el formato con el mismo nombre, para llevar registro del periodo de revisión, la fecha, objeto y alcance. Revisión del marco general con el informe de Avance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con las decisiones a tomar, el responsable y fecha de ejecución. Descripción del Desempeño Global del Sistema de Gestión e Calidad especificando por cada uno de los procesos y su plan de acción. Control de las Auditorías Internas, Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora, Resultados de la Gestión de Riesgos y de la Revisión anterior.

GD-FT-11 Calificación de proveedores y contratistas (*Ver anexo 30*). De acuerdo al requisito 8.4.1 de la norma ISO 9001 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Generalidades). Se determinan los criterios para la evaluación, selección, seguimiento a desempeño y reevaluación de los proveedores externos.

Los criterios de evaluación para los proveedores y contratistas que se establecieron son calidad del producto o servicio prestado, cumplimiento en cantidades y referencias solicitadas, cumplimiento en los tiempos de entrega o prestación de servicio, condiciones comerciales (precios y crédito otorgado), documentación completa del producto o servicio prestado, servicios plus o valores agregados al producto (como las capacitaciones) y servicio post venta como garantías, respuesta y solución a reclamaciones.

GD-FT-12 Formato de sugerencias (*Ver anexo 31*). Para el cumplimiento de los lineamientos del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se crea el formato general de sugerencias, donde cualquier miembro de la organización, proveedores, clientes y contratistas. En él se identifica el nombre, fecha, cargo y proyecto si aplica de quien diligencia el formato. Especificar el motivo y la explicación detallada de la solicitud.

GD-FT-13 Solicitud de mejoramiento de proceso o servicio (*Ver anexo 32*). Con el fin de acatar las directrices del procedimiento de gestión del cambio se crea el formato de solicitud de Mejoramiento de Proceso o servicio, se indica el nombre, fecha y proceso del solicitante. Se describe de forma detallada el mejoramiento,

así mismo se identifican los riesgos asociados al mejoramiento, el solicitante debe proyectar los recursos necesarios para el cambio y por último se describe un plan de acción con sus actividades, responsables y fecha de ejecución.

El formato una vez diligenciado hasta este punto se debe remitir al proceso de Gestión de Dirección, quien será el encargado de evaluar el impacto del cambio o mejoramiento y comunicar sus observaciones cuando apliquen y por último, se identifica la acción a tomar de acuerdo a la calificación de Gestión de Dirección.

GD-FT-14 Acta de reunión de apertura de auditoría (*Ver anexo 33*). Con el fin de dar un efectivo inicio a las auditorías internas de calidad que se lleven a cabo en la organización, se crea el formato de acta de reunión de apertura donde se especifica el proceso, fecha, control de seguimiento de las actas con un consecutivo, el lugar de la auditoria, la hora de inicio y final de la reunión.
Se presenta el objetivo de la auditoría, información de los asistentes por parte del equipo de auditoría, así como los asistentes de la reunión por parte del proceso o actividad auditada. Y se plasma el desarrollo de la reunión anunciando los criterios de la auditoría, las conclusiones y los compromisos.

GD-FT-15 Acta de reunión de cierre de auditoría (*Ver anexo 34*). Con el fin de dar un efectivo cierre a las auditorías internas de calidad que se lleven a cabo en la organización, se crea el formato de acta de reunión de cierre, donde la Gestión de Dirección deberá plantear estrategias de seguimiento y actualización de sus procesos y procedimientos de forma periódica con el objetivo de identificar fallas en su sistema de gestión de calidad.

Se presenta el proceso y lugar de la reunión, fecha de inicio y finalización, información de los asistentes por parte del equipo de auditoría, así como los asistentes de la reunión por parte del proceso o actividad auditado, los hallazgos de la auditoria, (Hechos asociados a fortalezas y debilidades). Y establecer un plan de mejoramiento.

GD-FT-16 Informe de auditoría (*Ver anexo 35*). El informe de Auditoría es un reporte suministrado a la dirección que especifica y soporta los objetivos de la auditoria, su alcance, auditores y auditados, fechas, criterios, hallazgos y conclusiones de la auditoria. Tiene como fin estandarizar de forma clara y suficiente las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de Auditorías Internas, informar el resultado y mantener los registros resultantes de las mismas.

El informe de auditoría es clave para todos los miembros de la organización, ya sean los accionistas, entidades financieras o empleados para conocer el estado real de la empresa e identificar la salud económica y su viabilidad. Además, es de gran Importancia, porque suministra a la dirección y partes interesadas de la organización, información sustancial sobre sus procesos, como una forma de contribuir al cumplimiento de sus objetivos establecidos.

Proceso de Gestión de Operaciones

El desempeño operativo de la organización está medido por el cumplimiento en los proyectos realizados de manera que el cliente, satisfecho por la labor realizada, continúe contratando con ella y así le genere rentabilidad. Para asegurar que la planeación y ejecución de las actividades solicitadas por el cliente se haga correctamente el proceso de Gestión de Operaciones es quien interviene.

El equipo del proceso de Gestión de Operaciones está subdivido en 2 áreas principales, el administrativo y el técnico. En el área administrativa se encuentran las personas encargadas de la planeación y control de los proyectos, dichas personas son la Directora de Proyectos y los Jefes de cada uno de los proyectos.
Por otro lado, en el área técnica se encuentran todos los equipos y cuadrillas de técnicos, especializados según su proyecto (telecomunicaciones, seguridad electrónica, electricidad, cableado estructurado, radioseñales) los cuales se encargan de realizar las actividades que se establecen en la planeación de cada uno de los proyectos. El enfoque del proceso de Gestión de Operaciones es realizar adecuadamente la planeación, ejecución, control y evaluación de todos los proyectos ejecutados desde cada una de las líneas de negocio de la empresa.

Para la recopilación de información se programaron reuniones con los líderes de cada línea de negocio y sus respectivos técnicos, buscando establecer los factores en común y claves que permitieran definir claramente la estructura y funcionalidad del proceso.

Como se ha aclarado en varias ocasiones, las características de cada proyecto son muy diferentes entre si, por lo tanto es necesario que dentro del proceso de Gestión de Operaciones exista flexibilidad para asignar sus recursos y tiempo al momento de realizar la planeación de dichos proyectos. Es así, como se obtiene el documento GO-FC-01 Ficha de Caracterización del Proceso de Gestión de

Operaciones (*Ver anexo 3*), presentado y revisado por Gerencia y el Sistema de Gestión de Calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Procedimientos

GO-PD-01 Procedimiento de planeación, ejecución y evaluación de proyectos (*Ver anexo 14*). El ciclo de vida de todo proyecto, independientemente del tipo que sea, por obligación y para asegurar la consecución de los resultados esperados, debe contar con al menos las siguientes fases: Planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.

Para empezar, una planeación adecuada de los proyectos que se van a emprender es clave para reducir al máximo la probabilidad de que se presenten imprevistos y fallas en la ejecución de los mismos. En un sector como lo es el de las telecomunicaciones y la infraestructura, los errores dan cabida a perdidas de tiempo enormes por la cantidad de éste que se debe reinvertir en las reparaciones.

La ejecución sin un control adecuado desvincula progresivamente los aspectos cuidadosamente estructurados en la planeación dado que, sin una guía clara de lo que se va a realizar, aumenta la posibilidad de que la realización de las actividades esté sujeta a las decisiones de cada colaborador, por lo cual, en términos de teoría general de sistemas, el sistema poco a poco tiende a la entropía.

En general el procedimiento de planeación, ejecución y evaluación de proyectos se creó con el objetivo de que los líderes del proceso de Gestión de Operaciones, tengan una guía clave para asegurar que sus proyectos obtengan mejores resultados.

Formatos

GO-FT-01 Presupuesto de proyectos (*Ver anexo 36*). Con la finalidad de facilitar la planeación de los recursos a usar en los proyectos que se ejecutarán, el formato de Presupuesto de Proyectos permite establecer desde 4 enfoques (costos de planeación, costos de materiales e insumos, costos de herramientas y dotación, costos de personal) la cantidad aproximada de dinero necesario para disponer de dichos recursos y así contar con ellos en el momento que se requieran.

Su utilización permite realizar la solicitud de desembolso de dinero con tiempo anticipado, propiciando el cumplimiento del cronograma de actividades estructurado y así evitar demoras en la ejecución del mismo. De igual forma, ayuda a identificar y a analizar aquellos rubros que posiblemente deban ser eliminados o costeados nuevamente dado que, por su alto valor, aumentan considerablemente el costo total del presupuesto.

GO-FT-02 Control de registro de transportes (*Ver anexo 37*). La gran mayoría de los proyectos, independientemente de su enfoque y especialización, necesitaban vehículos de transporte para movilizar, entre otras cosas, equipos y herramientas a través de varios puntos no solo de la ciudad, sino también de los alrededores.

En vista de que al realizar los recorridos, el gasto de gasolina era inevitable, se solicitó al equipo de Gestión Integral la realización de un formato que facilitara el seguimiento de los recorridos realizados por parte de los conductores en sus respectivos vehículos asignados. Así nace el formato de Control de Registro de Transportes, el cual con el fin de evitar el gasto injustificado de combustible en actividades ajenas a las indicadas por el líder de proceso, muestra la cantidad de km transitados y las tareas realizadas en cada punto.

GO-FT-04 Salida de almacén (*Ver anexo 38*). Dada la gran cantidad de materiales, herramientas, equipos y dotación utilizados en los proyectos, la existencia del almacén es fundamental para mantener un control estricto de los inventarios. La constante demanda de materiales conocidos como “consumibles”, utilizados en la gran mayoría de los trabajos realizados diariamente, creo la necesidad de mantener registros que sirvieran como soporte para justificar, entre otras cosas, la inversión en nuevos elementos de la misma naturaleza y la planeación de reabastecimiento según los requerimientos de los técnicos y líderes de proceso.

El formato de Salida de Almacén le permite al Almacenista llevar un registro en tiempo real de todos los elementos que han salido del almacén y así controlar las existencias, además, en caso de presentarse la perdida de alguna herramienta o equipo, facilita la búsqueda del responsable para realizar la respectiva solicitud de devolución y/o reposición.

GO-FT-05 Entrada de almacén (*Ver anexo 39*). Este formato está muy relacionado con el de entrada de almacén ya que, como su nombre lo indica,

funciona de manera opuesta, es decir, registra la entrada de elementos que necesitaban su reabastecimiento o, por otra parte, certifica la devolución de herramientas y equipos que, ya sea por finalización parcial o total de las actividades donde estaban siendo utilizadas, no se necesitan más y deben ser regresados al almacén.

En general, en ambos formatos, asociados al control de inventarios de la empresa, se especifica claramente quién entrega el material, quién lo recibe y, finalmente, qué persona que autorizó dichas salidas o entradas de elementos al almacén.

GO-FT-06 Formato de planeación y evaluación de proyecto (*Ver anexo 40*). Este formato permite realizar la planeación precisa, completa y estructurada de los proyectos que se ejecutarán posteriores al proceso de negociación con el cliente realizado por el proceso de Gestión Comercial. Además, facilita la creación de etapas que sirven no solo para dividir y organizar los proyectos por fases, sino que además ayuda en el proceso de evaluación respecto al cumplimiento de actividades y la conformidad del cliente.

GO-FT-07 A**cta de inventarios de equipos de seguridad electrónica** (*Ver anexo 41*). Con la apertura de la línea de negocios asociada a la revisión, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad electrónica, más específicamente con el proyecto de Coca Cola, la Directora Comercial identificó una oportunidad de negocio en la cuál, aparte de realizar las tareas que por contrato se habían establecido, sería de utilidad inventariar todos los subsistemas y elementos asociados al sistema de seguridad electrónica de las plantas de FEMSA y así, a corto plazo, ofrecer servicios permanentes de revisión y mantenimiento preventivo en las antes mencionadas plantas.

En consecuencia, el formato de Acta de Inventarios de equipos de seguridad electrónica actúa como una lista de chequeo en donde, los técnicos encargados de labores asociadas a seguridad electrónica, realizan una observación para determinar los sistemas presentes y así, desde el Proceso de Gestión Comercial, se pueden estructurar propuestas de negocios no solo a clientes antiguos, sino prospectos potenciales.

GO-FT-08 Acta de visita técnica infraestructura (*Ver anexo 42*). En particular, este formato se creo respondiendo a la identificación de una oportunidad de mejora en la línea de negocio asociada a los proyectos de infraestructura. Habitualmente, antes de iniciar las intervenciones en los lugares establecidos, se

realiza una visita técnica (Technical survey visit) para identificar aspectos clave para la planeación del proyecto como alcance, características del lugar, condiciones y especificaciones técnicas, requerimientos específicos del cliente, entre otros. El problema encontrado fue que la mayoría de las veces, la información recopilada no era suficiente y generaba no conformidades que representaban mayor inversión de tiempo y recursos de los planeado en su respectiva reparación.

Para solucionar dicha situación se creo el Acta de Vista Técnica Infraestructura, la cual le brinda una guía a la persona encargada de la realización de la visita para recolectar información suficiente que disminuya considerablemente el margen de errores y no conformidades por información incompleta.

GO-FT-09 A**cta de entrega de proyecto** (*Ver anexo 43*). La entrega de los proyectos generalmente consiste en mostrarle al cliente las intervenciones realizadas y los resultados alcanzados con éstas, así se da constancia del cumplimiento de los términos y condiciones pactados en el contrato. En ciertas ocasiones, en los lugares donde se realizan los trabajos se pueden encontrar elementos en mal estado que, aunque no limitan a los colaboradores, pueden traer inconvenientes futuros en la medida que puede acusarse a la empresa de ser la fuente que originó el dañó en dichos elementos.

El formato de Acta de Entrega de Proyecto elimina el riesgo anteriormente mencionado y certifica la conformidad del cliente respecto a las actividades realizadas, siempre y cuando éste firme la clausula establecida al final del formato.

GO-FT-10 Solicitud y autorización RMA (*Ver anexo 44*). Este formato fue solicitado por el Proceso de Gestión Comercial buscando controlar y formalizar documentalmente las solicitudes de devolución de los productos instalados por parte de la empresa, realizadas por sus clientes en aquellos casos que estos últimos consideran que se presentan no conformidades.

Su objetivo principal es brindarle la posibilidad al cliente de realizar solicitudes formales a la empresa cuando, en la entrega ya sea parcial o total de los proyectos, considere que no se cumple con los acuerdos establecidos.

GO-FT-11 Acta de reporte de actividades diarias (*Ver anexo 45*). Como se ha mencionado en varias ocasiones, dependiendo de las condiciones y requerimientos de los clientes, cada proyecto tiene características diferentes y es

por esta razón que hay casos en los cuales, por la naturaleza de las actividades a realizar por parte de los técnicos, se debe asegurar que el progreso en la ejecución de un proyecto no se vea afectado negativamente por el paso del tiempo y/o actividades propias del cliente en zonas aledañas a los lugares donde se han hecho intervenciones.

En vista del planteamiento anterior, el formato de Reporte de Actividades Diarias se creó para que el cliente periódicamente, mediante su firma, avale que las intervenciones diarias realizadas por parte de los técnicos son conformes a lo registrado en dicho formato, de esta forma si en un corto plazo, por razones ajenas a la empresa, se presentan no conformidades, ésta no se hará responsable. Vale la pena añadir que permite también al Director de Proyectos hacer un seguimiento del desempeño de los técnicos en sus actividades diarias.

GO-FT-13 Bitácora diaria de actividades (*Ver anexo 46*). La Bitácora Diaria de Actividades cumple una función similar al Acta de Reporte Diario de Actividades salvo que únicamente le es de interés al Jefe del Proyecto de Claro. En principio está dirigido únicamente a las actividades relacionadas con el proyecto de Claro, donde diariamente los colaboradores asignados a dicho proyecto deben trasladarse constantemente. Por la naturaleza de sus funciones, el formato busca que reporten hora a hora la actividad o el traslado realizado para llevar un control de combustible gastado y de tiempo invertido.

Finalmente, se presentan casos en los cuales se realizan trabajos fuera del horario de trabajo, por esta razón, el formato permite reportar dicha situación para que el Líder de proceso lo tenga en cuenta al momento de realizar los reportes de Nomina.

GO-FT-14 Inventario de materiales para segmentación (*Ver anexo 47*). Con la finalización del contrato entre Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. y SuperCable, se inicio el proceso de realización de informes donde se presentarían en su totalidad las actividades realizadas, entre otros aspectos de interés para el cliente. Dado que durante el tiempo de vida del proyecto se hicieron múltiples intervenciones en diversos puntos de la ciudad asociadas a actividades de segmentación, se solicitó al equipo de Gestión Integral la creación de un formato que permitiera inventariar la cantidad de intervenciones realizadas y materiales utilizados para que, de esta forma, se anexaran al informe final.

GO-FT-15 Acta de visita técnica seguridad electrónica (*Ver anexo 48*). Básicamente, este formato cumple la misma finalidad que el formato de Acta de Visita Técnica Infraestructura. Tal y como se mencionaba, en muchos casos, previo a la planeación de las actividades de un proyecto en especifico, se realiza una visita técnica donde se determinan aspectos clave para tener en cuenta como sistemas presentes, requisitos específicos del cliente, información relacionada con equipos de seguridad electrónica, entre otros datos. Su objetivo es el de propiciar una planeación más objetiva, completa y detallada de todas las actividades e intervenciones a realizar buscando siempre cumplir con las expectativas del cliente y alcanzar los objetivos en los tiempos pactados.

Procedimiento de Gestión Comercial

En pro de aumentar las posibilidades de aumentar la rentabilidad dentro de la empresa, es fundamental el aseguramiento de la satisfacción de los clientes, la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, la relación de mutuo beneficio con los proveedores y la creación de propuestas comerciales atractivas que consoliden la relación Proveedor – Empresa – Cliente.

El proceso de Gestión Comercial está conformado por un equipo de trabajo enfocado en aumentar los clientes de la organización, generar propuestas atractivas para los posibles clientes potenciales, mejorar la relación con los clientes actuales y finalmente, se encarga de crear estrategias de ventas para aumentar los ingresos periódicos de la organización. Está compuesto por el Director Comercial, el Ingeniero Comercial y el Analista técnico y comercial.

Los principales objetivos del proceso de Gestión Comercial son: ofrecer y comercializar los servicios que brinda la organización, cumplir con el presupuesto de ventas establecido, atraer nuevos clientes mediante la aplicación de estrategias comerciales y el aseguramiento de la satisfacción del cliente.

Para la recopilación de la información que sería registrada en la ficha de caracterización de dicho proceso, y al ser tan pequeño el equipo de trabajo en comparación con los demás, se optó realizar una pequeña entrevista a la Directora de Proyectos en la cual se le indaga sobre los principales objetivos del proceso y sus actividades más representativas. Además, fue bajo supervisión directa de ella que se realizó la caracterización, lo cual facilitó el proceso de revisión y aprobación.

Es así, como se obtiene el documento GC-FC-01 Ficha de Caracterización del Proceso de Gestión Comercial (*Ver anexo 2*), presentado y revisado por Gerencia y el Sistema de Gestión de Calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Procedimientos

GC-PD-01 Gestión comercial (*Ver anexo 18*). Con el propósito de asegurar un flujo constante de proyectos en la organización, es necesario satisfacer apropiadamente las necesidades de los clientes actuales, la creación de propuestas comerciales atractivas que atraigan prospectos de clientes potenciales y la puesta en marcha de estrategias que aseguren la fidelización de dichos clientes.

El procedimiento de gestión comercial establece los parámetros para la búsqueda, vinculación, atención y satisfacción de los clientes actuales y nuevos permitiendo así mejorar los canales de comunicación con ellos, lo que implica un aumento en la cantidad de proyectos y, así mismo, aumento en la rentabilidad de la empresa.

GC-PD-02 Compras y reabastecimiento (*Ver anexo 19*). Para la realización de todas y cada una de las actividades asociadas las líneas de negocio que se manejan en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., y dada la diversidad de tareas que se pueden realizar dependiendo de la naturaleza de los proyectos, es importante que en el momento en que un colaborador requiera cualquier material, herramienta o equipo necesario para desempeñar sus funciones, éste este disponible rápidamente para no generar retrasos indeseados en los cronogramas previamente establecidos de cada uno de dichos proyectos.

En atención a esto, el procedimiento de compras y reabastecimiento establece los lineamientos, responsables y actividades que se deben llevar a cabo para asegurar que siempre que se requiera algún producto o servicio que no se encuentre disponible en la empresa, se aprueben y realicen las compras correspondientes inmediatamente.

GC-PD-03 Selección y evaluación a proveedores (*Ver anexo 20*). Este procedimiento está muy relacionado con el procedimiento de compras y reabastecimiento, en vista de que se utiliza en aquellas situaciones en las cuales se procede a realizar la compra, en función de satisfacer la necesidad de adquirir un bien o servicio, pero se evidencia que no se tiene un proveedor seleccionado

dentro de la base de datos de proveedores y por ello, se debe realizar una búsqueda y evaluación para determinar uno que sea adecuado. Así mismo, se utilizar para realizar una valoración al desempeño que los proveedores actuales presentan y determinar si es prudente continuar negociando con ellos o, si por el contrario, se debe considerar un cambio.

GC-PD-04 Manejo de propiedad del cliente (*Ver anexo 21*). Este procedimiento busca orientar al proceso de Gestión Comercial en el manejo y control de la información, elementos tanto tangibles como no tangibles, propiedades inmuebles como apartamentos o casa, etc. En general, en muchas ocasiones el cliente suministra cierta cantidad de elementos que exigen un cuidado para asegurar la fidelización del mismo, sin tener en cuenta que una violación a su confianza y/o propiedades pueden ocasionar problemas legales de mayor nivel.

Formatos

GC-FT-01 Remisión de cliente para proyecto (*Ver anexo 49*). Este formato fue creado a partir de la identificación de un problema de comunicación entre el Proceso de Gestión Comercial y el Proceso de Gestión de Operaciones. Su finalidad es la de informar en detalle al Director de Proyectos sobre el alcance, condiciones, características y requisitos de los nuevos proyectos que, desde el equipo comercial, se gestionan al entablar negociaciones con los clientes. Lo anterior aumenta considerablemente las posibilidades de alcanzar los objetivos del proyecto plenamente, debido a que la planeación de recursos y actividades se facilita al contar con información más precisa de los requisitos del cliente.

Proceso de Gestión Administrativa y Financiera

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera, desde la reunión de inicio donde se identificaron los 4 macro procesos de la organización, se especificó que se subdividiría en los procesos de: proceso financiero, proceso administrativo y proceso de recursos humanos. Como responsable del cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos se estableció al Coordinador Administrativo. De igual forma cada proceso tiene su propósito, es así como el proceso financiero se encarga de toda la elaboración de Documentos Contables y Financieros y la provisión de la información financiera, de costos y económica para la toma de decisiones. El proceso Administrativo corresponde a administrar los recursos de la organización para el cumplimiento de los objetivos y proveer adecuadamente

los recursos que sean necesarios para el Mantenimiento de la Infraestructura de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. Y por último el proceso de Recursos Humanos es responsable de mantener la estructura organizacional completa y de igual manera procurar que todos los colaboradores se encuentren capacitados para el desempeño de sus funciones.

En la recopilación de la información para integrar la ficha de caracterización de dicho proceso, se identificaron los requerimientos del documento mediante preguntas puntuales al Coordinador Administrativo, entrevistando directamente a los líderes de los procesos y sesiones con el Ingeniero de Planeación Control y Calidad.

Es así, como se obtiene el documento GA-FC-04 Ficha de Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera (*Ver anexo 4*), presentado y revisado por Gerencia y la coordinación administrativa.

Procedimientos

GA-PD-01 Procedimiento trámite de bienes y servicios por caja menor (*Ver anexo 16*). La organización busca brindar y llevar control de manera rápida y oportuna de los recursos financieros para la compra de bienes y servicios requeridos por la organización por caja menor, con este fin se crean los lineamientos en este procedimiento.

Cualquier miembro de la organización notifica la no existencia del recurso con el fin de ser consultado posteriormente por el Líder de proceso correspondiente. Solicita aprobación de la Gerencia de Operaciones indicando el valor y anexando la cotización cuando el valor del requerimiento es crítico, en caso contrario se gestiona con la coordinadora administrativa. Posteriormente, se envía a través de correo electrónico la aprobación de compra del recurso, con el fin de ser efectuada, una vez esto, se recibe vía correo la solicitud de pago de bien o servicio por caja menor.

La coordinadora Administrativa gestiona la disponibilidad de recursos según los requerimientos que se presentan. Para finalizar se entrega dinero solicitado al Líder del Proceso, con una firma de recibo provisional, con el fin de que se efectúe la respectiva compra, presentando soportes para su posterior legalización.

GA-PD-02 Procedimiento administración del personal (*Ver anexo 17*). Junto con la Dirección de Planeación, Control y calidad, en este procedimiento, se establecen los lineamientos para definir las actividades de Administración de Personal en ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S con el fin de fortalecer de forma profesional y personal a todo el capital humano de la organización.

Este procedimiento va desde la selección del personal, vinculación del personal, Capacitación del personal, Seguimiento de Desempeño hasta las novedades. Todas comprendidas dentro de Administración de Personal de la Organización.

Formatos

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera, contaba en el momento con una serie de formatos, dándoles su debido diligenciamiento y gestión. La metodología en estos formatos consistió en la revisión por parte del Director de Planeación, Control y Calidad junto con el Líder del proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

Dependiendo de las observaciones se realizaban las modificaciones pertinentes y se codificaba según el procedimiento de creación, modificación o eliminación de documentos. Por último, Gestión de Dirección daba su visto bueno para su pertinente comunicación, divulgación y puesta en uso. En la siguiente explicación se hará la debida aclaración de que formatos fueron los que se sometieron al proceso anteriormente mencionado.

GA-FT-01 Requerimiento de recurso humano (*Ver anexo 50*). El proceso de Gestión de Dirección identificó la necesidad de llevar registro de los requerimientos de personal por parte de todos los procesos, debido a que la solicitud se realizaba en una conversación informal y la duración de este proceso demoraba días debido a que no se tenía la información pertinente o simplemente quedaba una solicitud al aire sin respuesta.

Por esta razón se crea el formato de requerimiento de Recurso humano, donde se formaliza la información. Este contiene datos del solicitante como proceso, cargo, fecha, proyecto si aplica. Detalles del requerimiento tales como cargo requerido, cantidad, fecha para iniciar labores, tipo de contrato y salario presupuestado. Adicionalmente, el solicitante de hacer una descripción detallada del cargo, el nivel

académico requerido por el nuevo cargo, y si requiere de algún estudio, curso o formación adicional.

GA-FT-02 Formato de entrevista (*Ver anexo 51*). Para llevar control del procedimiento de Administración del personal en el apartado de selección del personal, se crea el formato de entrevista con los criterios establecidos por Gestión de Dirección estándares para la realización de una entrevista que requiera la organización.

Los ítems determinados son fecha de la entrevista, nombre, edad y cargo a ocupar, la disponibilidad y aspiración salarial, Información de lugar de vivienda y personas con quien vive, información de educación y formación, especificar la experiencia del aspirante discriminando la empresa, el cargo, periodo laborado y logros alcanzados.

Al finalizar la entrevista, el responsable de su ejecución deberá realizar una calificación de aptitudes de acuerdo a sus conocimientos, experiencia, fluidez e imagen personal. Así mismo detallar las observaciones, los términos y condiciones del contrato y un chek list de verificación de antecedentes a cargo por el analista administrativo.

GA-FT-03 Actualización de datos del personal (*Ver anexo 52*). La necesidad de creación de este formato surge a través de un percance en el desarrollo de un proyecto de la línea de negocio de Redes HFC, pues se identificó que la base de datos del personal con la que contaba la organización tenía datos erróneos e incompletos. Por esta razón la gestión de Dirección solicita este formato para actualización de los datos de todo el personal, el cual tendrá una periodicidad de uso anual.

Se solicitan datos como nombres completos, documento de identificación, dirección, teléfonos, persona de contacto, datos de persona de contacto, información de compañero e hijos, entre otros.

GA-FT-04 Chek list de documentación de ingreso (*Ver anexo 53*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* El objetivo principal de este formato es brindarles a los colaboradores encargados del procedimiento de selección de personal una guía al momento de solicitar la documentación de ingreso. Además permite llevar una trazabilidad de los documentos personales de cada colaborador en caso de necesitarse alguno.

GA-FT-05 Registro de novedades de nómina (*Ver anexo 54*) y **GA-FT-11 Control de horas extra** (*Ver anexo 60*). Para el cumplimiento de los lineamientos del procedimiento de administración del personal dentro de sus objetivos es la eficiente gestión de la información de novedades del personal y de horas extra. Debido a esto el líder del proceso solicita la creación de este formato, para evitar la pérdida de la información y el mal flujo de la misma que se llevaba vía correo electrónico.

La coordinadora establece mensualmente una fecha límite para que esta matriz de novedades y de horas extra sea entregada al proceso de Gestión Administrativa y Financiera por cada uno de los procesos con el fin de alimentar la realización de la nómina mensual de la compañía.

GA-FT-06 Formato paz y salvo persona (*Ver anexo 55*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* Dadas las funciones de algunos colaboradores de la organización, era necesario dotarlos ya fuera de materiales, herramientas, equipos y/o elementos que fueran necesarios para desempeñar sus actividades diarias. Al momento de retirarse, se presentaba la necesidad de que la persona regresara todo, para ello se creo éste formato. Su finalidad es asegurar que todos los elementos de caracter devolutivo regresaran al inventario de la empresa. Entre los cambios realizados a este formato está la codificación y estructuración y adecuación al sistema de gestión documental.

GA-FT-07 Solicitud de vacaciones o compensatorios pendientes (*Ver anexo 56*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* Anteriormente la tarea de solicitar vacaciones de realizaba con un documento bastante informal que no permitía llevar un control y trazabilidad de las vacaciones o tiempos compensatorios que solicitaban los colaboradores. Los principales cambios realizados a este formato son: Cambios estructurales para adaptarlo al sistema de gestión documental, codificación, facilidad en la trazabilidad de los mismos.

GA-FT-08 Orden de exámenes médicos ocupacionales (*Ver anexo 57*). El Director de Planeación, Control y Calidad considera necesario dejar registro de la orden de los exámenes médicos ocupacionales de egreso, ya que evidenciaba que algunos colaboradores que se remitían a dicho examen no se presentaban a su realización. Este es un corto formato donde se indica el tipo de examen, el lugar e institución donde se debe llevar a cabo el examen, dejando el debido registro con la firma del colaborador.

GA-FT-09 Solicitud de permiso de personal (*Ver anexo 58*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* La función principal de este formalizar la solicitud, por parte de los colaboradores de la organización a la gerencia, de permisos en caso de ser necesario y que se considere de urgencia inmediata. Sus cambios fueron netamente estructurales.

GA-FT-10 Formato de inducción al SGI (*Ver anexo 59*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* Desde el SG-SST de la empresa, se contaba con este formato para realizar capacitaciones netamente asociadas a la seguridad y la salud en el trabajo. Con el paso del tiempo, desde el equipo del Sistema de Gestión Integral, se detecto la necesidad de ampliar su campo de explicación, agregándole temas de toda la empresa y del sistema en general. Es por esto que, desde su implementación, los nuevos colaboradores debían pasar por u proceso de inducción general haciendo uso de este formato.

GA-FT-12 Legalización de transportes proyecto CLARO (*Ver anexo 61*). Uno de los nuevos proyectos que se desarrollaron durante el transcurso de la pasantía fue el plan de pruebas y rutinas para Claro, uno de los requerimientos del proyecto era el horario en horas de la noche y el traslado de un lugar a otro por parte del equipo técnico ejecutor.

Gestión de Operaciones junto con Gestión Administrativa y Financiera consideran necesario el registro completo de Transportes para su debida legalización, así se crea el formato de legalización de transportes proyecto claro, describe el nombre de quien legaliza y el registro de los transportes con fecha, ubicación inicial, ubicación final, valor total y el seguimiento de la actividad realizada en dicho lugar.

GA-FT-13 Legalización de gastos (*Ver anexo 62*) y **GA-FT-17 Anticipo de gastos de viaje** (*Ver anexo 66*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* Estos documentos tienen la función de solicitar autorización a la gerencia del desembolso de ciertas cantidades de dinero para que los técnicos y personal administrativo que lo requiera puedan trasladarse y contar con el sustento mínimo diario para desempeñar sus actividades efectivamente.

GA-FT-14 Solicitud de compra (*Ver anexo 63*) y **GA-FT-15 Orden de COMPRA** (*Ver anexo 64*). La creación de estos dos formatos permite el control y seguimiento del proceso de órdenes de compra desde la solicitud hasta la evaluación de la entrega. Durante el proceso intervienen múltiples actores y

procesos internos y externos a la organización, desarrollando de forma eficaz y eficiente cada una de las actividades involucradas. Para fortalecer toda esta cadena de abastecimiento necesaria para la ejecución de los procesos misionales de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

GA-FT-16 Reembolso de caja menor (*Ver anexo 66*). *Este documento fue sometido a cambios estructurales y fue codificado.* Este documento tiene el objetivo de controlar el dinero que entra y sale de la caja menor de la organización. El analista encargado de darle manejo optimo a la caja menor hace uso de este formato para llevar una trazabilidad de los movimientos que se han hecho a lo largo del periodo y así cruzar las cuentas de manera efectiva y con soportes adecuados.

CAPÍTULO IV DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S.

Con el objetivo de asegurar una medición del desempeño de la organización en cada uno de sus procesos, la organización debe establecer los métodos y criterios necesarios para asegurar un control efectivo mediante el uso de indicadores de desempeño. La norma ISO 9001:20015 busca que las organizaciones determinen todos los aspectos necesarios para controlar el rendimiento y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, que medios se usaran para realizar un seguimiento y medición adaptada a sus características propias y, finalmente, como evaluar los resultados obtenidos, todo lo anterior dentro del marco del ciclo PHVA.

4.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Definición de indicador

Se conoce como indicador a toda expresión de carácter cuantitativo o cualitativo que, mediante la observación y recolección de datos puntuales, permite describir comportamientos, características, fenómenos o estados de sistemas definidos mediante la relación entre variables presentes en dichos sistemas. Su análisis permite identificar las variaciones en los estados de los sistemas y, en caso de tenerse una meta u objetivo a alcanzar, hace posible evaluar el desempeño y su evolución a través del tiempo.

El resultado obtenido después de realizar la medición de indicadores establece la el nivel desempeño con respecto a objetivos, metas, programas o políticas, esto permite evaluar si las estrategias utilizadas para alcanzar dichos objetivos y metas son favorables o requieren cambios importantes.

Características de los indicadores

Generalmente, todo indicador debe cumplir una serie de características que le permitan cumplir con su objetivo de medición adecuadamente. Dichas características son:

- **Oportunidad:** Deben facilitar la obtención de información oportuna en tiempo real y medir con un grado aceptable de precisión los resultados logrados con respecto a los objetivos propuestos, permitiendo así, el

análisis de los mismo y el establecimiento de estrategias que busquen mejorar el desempeño esperado.

- **Excluyentes:** Cada indicador es único y evalúa solo un aspecto de la realidad (económica, social, cultural, política, productiva, etc.) considerando aspectos propios y, en algunas ocasiones, puntuales de otras realidades. Jamás podrá abarcarlas todas.
- **Claros:** Todo indicador debe ser fácilmente entendible tanto para el desarrollador como para las personas que lo estudien y analicen.
- **Explícitos:** Las variables tenidas en cuenta dentro de la formulación de un indicador deben ser claras y no prestarse para interpretaciones ambiguas.
- **Sensibles:** Deben reflejar el cambio de las variables en el tiempo.
- **Transparente/Verificable:** Su procedimiento de cálculo debe estar documentado para asegurar su seguimiento y trazabilidad.



Ilustración 15. Características de los indicadores

4.2. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S.

El proceso de construcción de un indicador está sujeto, la gran mayoría de veces, a las siguientes etapas:

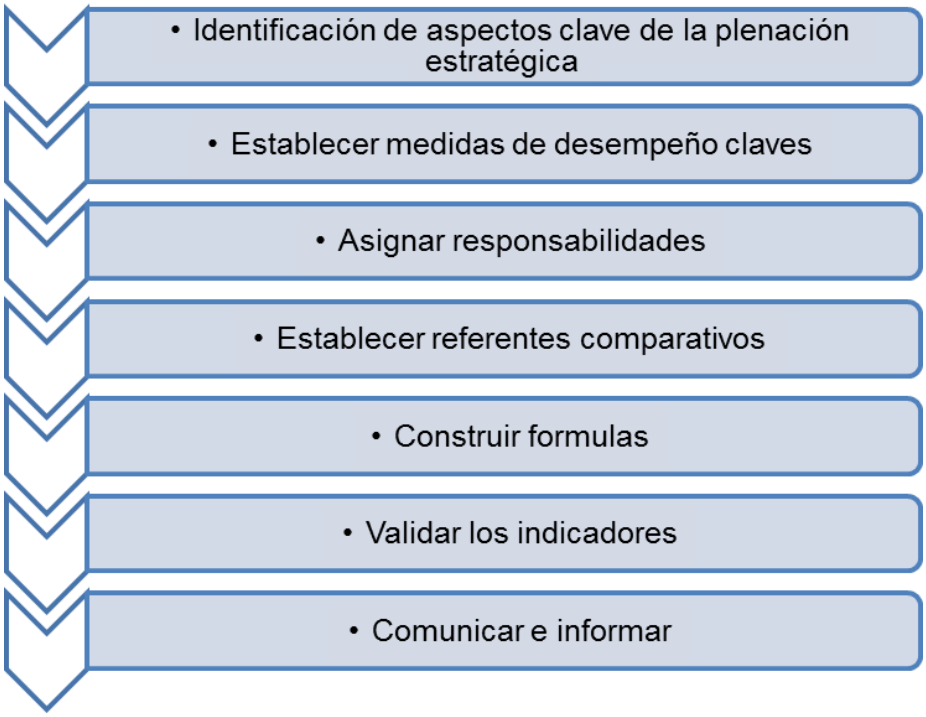


Ilustración 16. Proceso para la construcción de indicadores de gestión

A continuación se especificará el paso a paso de la construcción de indicadores realizada en la empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. enfatizando en los aspectos y situaciones más relevantes y con base en el proceso anteriormente descrito (*Ver ilustración 16*).De la metodología descrita anteriormente, la etapa de "Establecer referentes comparativos fue omitida por falta de datos históricos en cuando a la medición de indicadores".

Identificación de aspectos clave de la planeación estratégica

Para asegurar la coherencia de los indicadores, éstos deberán medir única y exclusivamente aspectos estratégicos de la organización. Ahora bien, para seleccionar apropiadamente los aspectos a medir, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Características del bien o servicio que la organización provee a sus clientes
- Estructura organizacional de la empresa
- Proveedores críticos de materiales, herramientas, equipos y servicios.
- Recursos estratégicos de la organización
- La planeación estratégica de la organización (Misión, visión, políticas)

Para el caso de la empresa, la segregación de objetivos se hizo con base en la política de gestión integral, la cuál compacta de forma organizada y clara todos los aspectos anteriormente mencionados.

Mediante el uso del BSC o mejor conocido como, el Cuadro de Mando Integral, en compañía de la Directora de Planeación, Control y Calidad, se determinaron 4 enfoques dentro de la política de gestión integral, razón por la cual, se convirtieron en el punto de partida para la generación de cada uno de los indicadores. A groso modo, los 4 enfoques a tener en cuenta fueron: Objetivos misionales, recursos, talento humano y el SG-SST.



Ilustración 17. Enfoques de la Política de gestión integral de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

Establecer las medidas de desempeño clave

En este punto es de vital importancia definir aquellos aspectos importantes que vale la pena medir con ayuda de los indicadores. Una cantidad excesiva de indicadores dificultaría su seguimiento y podrían llegar a medir las mismas variables, por lo tanto, es indispensable que se seleccionen únicamente los aspectos que son clave para la organización y que realmente aportan información útil para la planeación estratégica.

Para el caso en cuestión, con base en las necesidades de la organización, se definieron 15 objetivos estratégicos enfocados en el cumplimiento de los 4 enfoques consignados en la política de gestión integral. Sin lugar a dudas, cada uno de dichos objetivos busca encaminar a toda la organización a la generación de estrategias que le permitan alcanzar el éxito y con él, la permanencia en el mercado.

La siguiente imagen (*Ver Ilustración 18*) muestra el desglose de objetivos dados los 4 enfoques anteriormente mencionados

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. 2018

ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. está comprometida con el cumplimiento legal y la ejecución de proyectos confiables a nivel de calidad, cumplimiento y servicio para la satisfacción de nuestros clientes	Aumentar el Nivel de Satisfacción de los Clientes	**Trabajamos por las competencias y el desempeño de nuestros Colaboradores, para el crecimiento de las líneas de negocios a través de una gestión ágil y eficiente con innovación tecnológica incorporando la mejora continua, la calidad del servicio y la atención al cliente.**	Aumentar la Competencia del Personal mediante el desarrollo de Capacitaciones Técnicas
	Aumentar el Cumplimiento del Plan de Trabajo del Proyecto		
	Aumentar la Calidad Técnica del Proyecto (Garantías)		Aumentar el Desempeño del Personal
La Gerencia garantiza los recursos financieros, humanos, logísticos y de infraestructura necesarios para la gestión eficaz de los Proyectos, con un crecimiento y rentabilidad sostenida.	Aumentar la Oportunidad y Confiabilidad de Estados Financieros		Aumentar el Bienestar del Personal
	Aumentar la Eficacia de la Facturación y Cartera de la Organización		Disminuir la Cantidad o % de Reprocesos (No conformes)
	Disminuir Costos y Gastos 2017 - Cumplimiento del Presupuesto de Costos y Gastos de la Organización		Aumentar Líneas de Comercialización y Distribución de Equipos y Servicios de Calidad y de Representantes Reconocidos
	Aumentar el Cumplimiento del Presupuesto del Proyecto	**Gestionamos el control de los riesgos para la prevención de lesiones, accidentes y enfermedades laborales, mediante procesos seguros de trabajo y hábitos de vida saludables en nuestros colaboradores.**	Disminuir la accidentabilidad y Enfermedad Laboral de los Colaboradores
	Incrementar Ventas - Cumplimiento del Presupuesto de Ventas		Aumentar el cumplimiento de los Estándares del SG - SST

Ilustración 18. Objetivos estratégicos 2018.

Vale la pena resaltar de la imagen anterior (Ilu*stración 18*) que esté en amarillo el enfoque de aspectos misionales, en naranja el enfoque de recursos de la organización, en azul el enfoque de competencias talento humano y en verde el enfoque de gestión de SST.

Con los objetivos estructurados por parte del equipo de gestión integral, se procedió a pasar la propuesta a gerencia para su revisión y aprobación. Finalmente se definió que los 15 objetivos estratégicos propuestos serían la base para la creación del plan estratégico 2018 de la organización.

Asignación de responsabilidades

Continuando con el proceso de levantamiento de indicadores, se procedió a decidir en conjunto con los líderes de la organización como sería la asignación de los objetivos estratégicos entre los 4 procesos de la misma, claramente tomando como referencia los enfoques de cada uno, por ejemplo, aquellos objetivos relacionados con manejo de dinero y capital estarían ligados obligatoriamente al proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

Este paso fue fundamental puesto que era necesario hallar un equilibrio para que no se generaran sobrecargas en algunos nodos de la estructura organizacional, y además, permitía que cada líder empezara a crear estrategias con su equipo de trabajo en pro de darle cumplimiento a sus objetivos asignados mediante una planeación temprana de actividades y asignación de tareas.

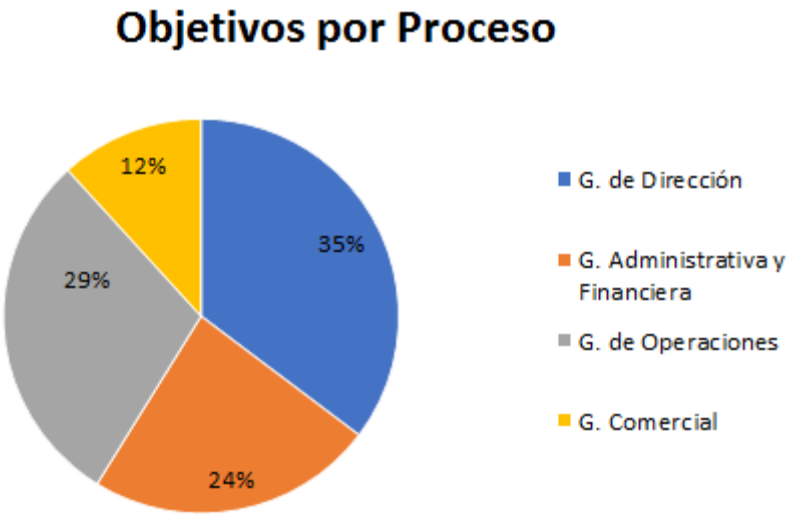


Ilustración 19. Porcentaje de objetivos por proceso

De la gráfica anterior es necesario hacer las siguientes aclaraciones:

- El proceso de Gestión de Dirección tiene un mayor porcentaje que los demás procesos dado que cierta cantidad de objetivos requieren la presencia de un órgano de control y el más indicado es éste proceso.
- El proceso de Gestión de Operaciones es el segundo con mayor porcentaje en vista de que es el encargado de ejecutar las actividades misionales de la empresa.
- El equipo de Gestión comercial logró un acuerdo favorable puesto que es el que cuenta con menos colaboradores y el cumplimiento de sus objetivos está ligado únicamente a la realización de sus actividades principales.

Construcción de formulas y el formato de Indicador de Gestión

En esta etapa, además de la creación de cada una de las formulas que evaluaría cuantitativamente el resultado del indicador, se construyo el formato GD-FT-08 Indicador de Gestión en el cual se registraría la información básica y clara de cada uno de los indicadores, para asegurar que cualquier miembro de la organización que deseara conocerlos, los entendiera perfectamente.

GD-FT-08 Formato de Indicador de Gestión

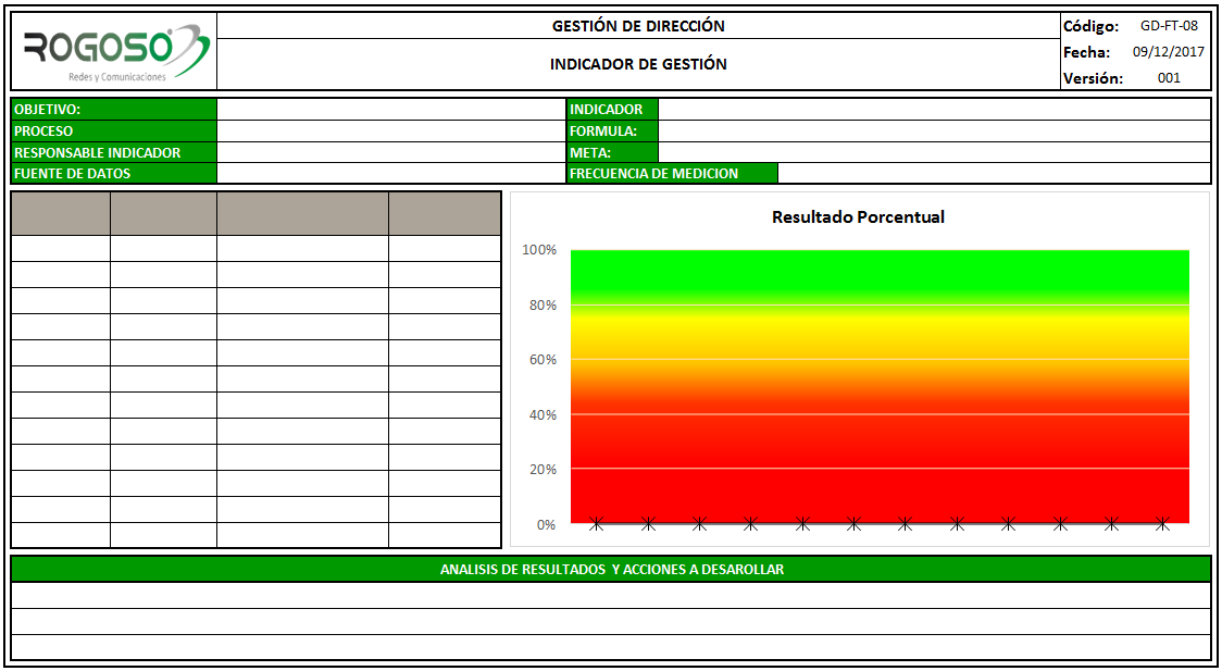


Ilustración 20. GD-FT-08 Formato de Indicador de Gestión

Con la finalidad de mejorar la forma en la cual se presentan y controlan los indicadores de gestión se crea el formato de Indicador de Gestión, pensado para facilitar el control y manejo de cada indicador. La estructura del formato es la siguiente:

1. **Objetivo:** Es la explicación breve del objetivo estratégico al cual está ligado y el que medirá, en otras palabras, describe el fin por el cual fue creado el indicador en términos de medición y evaluación.
2. **Indicador:** Denotación única y concreta asignada al indicador según su naturaleza, respondiendo a las necesidades de medición del objetivo estratégico relacionado.

3. **Proceso:** Nombre del proceso encargado de darle seguimiento al indicador y sus resultados.
4. **Responsable del proceso:** Miembro de la organización encargado del seguimiento del indicador y así mismo, de la creación e implementación de estrategias para que el resultado sea conforme a lo esperado.
5. **Formula:** Expresión matemática donde se relacionan las variables asociadas al indicador que arroja el resultado cuantitativo de la medición del mismo.
6. **Meta:** Valor porcentual esperado tras la implementación de estrategias que buscan a priori cumplir el objetivo estratégico asociado al indicador.
7. **Fuente de datos:** Origen de la información suministrada estrictamente relacionada con las variables de medición, que permiten realizar el cálculo del indicador. Según el tipo de indicador y el proceso asociado, las posibles fuentes de información son:

    - Bases de datos
    - Informes de ventas
    - Evaluaciones de desempeño
    - Listas de Chequeo
    - Registros de salida y entradas de inventarios
    - Estados Financieros y Libros Contables
    - Sistemas internos de información
    - Encuestas de Satisfacción

8. **Frecuencia de medición:** Establece el intervalo de tiempo dentro del cual deberá esperarse para realizar nuevamente el cálculo de un indicador cuando éste ya ha sido medido.
9. **Análisis de resultados y acciones a tomar:** Con base en los resultados obtenidos se realizará un análisis y así mismo, se tomaran acciones dependiendo de la conformidad de los mismos.

En la parte central izquierda se encuentra el espacio para variables y cálculo del indicador, el cual dependiendo del tipo de indicador es aleatorio. Inmediatamente al lado derecho se encuentra el gráfico de control. Dicho gráfico muestra la variación de resultados del indicador para observar su comportamiento y dependiendo de la ubicación dentro del espectro de colores (verde, amarillo y rojo), se deberán tomar acciones al respecto.

Método de formulación del indicador

Generalmente para la formulación de indicadores se usan métodos de cálculo como porcentajes, tasas de variación y la razón promedio. A continuación se hará una breve descripción de cada uno en forma de aclaración e introducción al método utilizado:

- **Porcentaje:** Medio por el cual se puede expresar un número como parte de un 100%. Se representan como el cociente entre dos variables de la misma unidad de medida y en el mismo espacio temporal. El aspecto clave al momento de usar el porcentaje como indicador de medición es que compara dos conjuntos relacionados donde uno de ellos pertenece al otro.

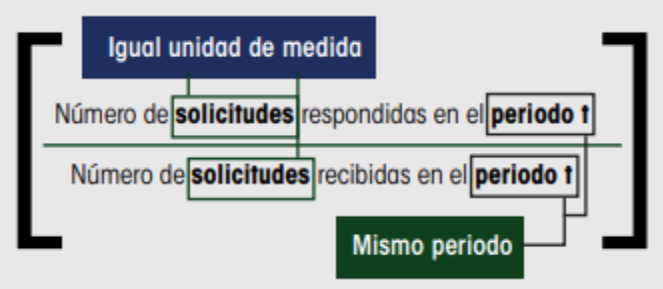


Ilustración 21. Cálculo de indicadores por el método de porcentaje

- **Tasa de variación:** Expresa un cambio relativo en el tiempo. Su forma de cálculo es mediante el cociente de dos variables iguales en diferentes periodos temporales. Es vital que para este método de medición se deben tener observaciones de la misma variable en distintos periodos de tiempo.

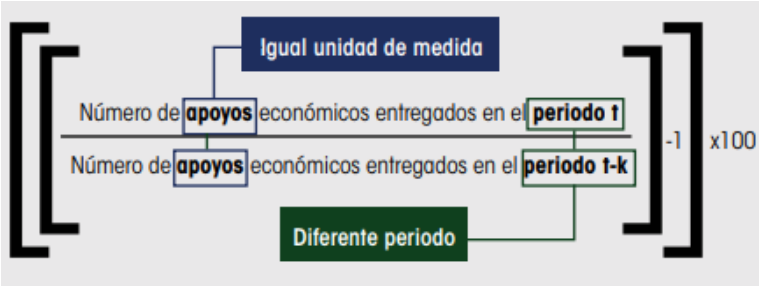


Ilustración 22. Cálculo de indicadores por el método de Tasa de variación

- **Razón promedio:** En pocas palabras lo que busca este tipo de indicador es relacionar dos variables de distinta unidad en un mismo periodo temporal con el fin de determinar su relación cuantitativa.

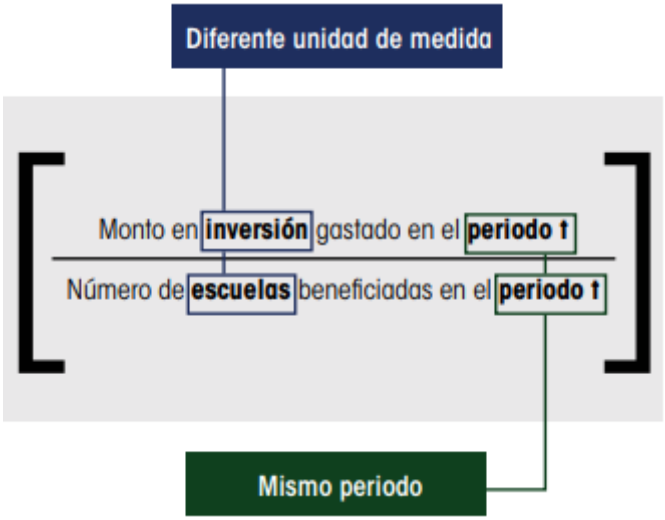


Ilustración 23. Cálculo de indicadores por el método de Razón promedio

Con la finalidad de crear una expresión matemática acorde a cada a las variables de cada indicador, se siguieron los siguientes pasos:

1. **Identificación de las variables:** Conforme al objetivo del indicador se determinaba cual era el conjunto de factores o actores principales, es decir, que poblaciones se pretendían medir. En términos matemáticos, se buscaba la unidad de la variable (pesos, metros, cantidades, tiempos, etc.).

2. **Elección del tipo de indicador a construir:** Conociendo las variables se determinaba la relación que había entre ellas, con esto, se determinaba si el cálculo matemático más adecuado para utilizar era el porcentaje, la tasa de variación o la razón promedio

3. **Formulación Matemática:** El paso final es ubicar las variables en la estructura matemática elegida según sea el caso.

Validación de Indicadores

Con todos los indicadores construidos y la asignación de objetivos estratégicos a cada uno de los procesos, se procede a remitirles a los líderes de dichos procesos los indicadores asociados. La validación se realiza entonces de la siguiente forma:

1. El líder del proceso lo revisa y aprueba en caso de no tener correcciones pertinentes.

2. Se remiten los indicadores ahora a la gerencia para que de su aprobación para la implementación inmediata de los mismos. En caso de que existan correcciones, el equipo del Sistema de Gestión Integral las realiza y comunica a toda la organización.

4.3. RESULTADOS

Como se ha mencionado anteriormente se crearon 15 indicadores, los cuales se presentarán a continuación en la siguiente tabla, La presentación de cada indicador en el formato GD-FT-08 Indicador de Gestión se encuentran en los anexos del 96 – 106. (*Ver anexos 96 – 106).*

Indicadores asociados a los aspectos misionales

Objetivo	Indicador	Formula
Aumentar el Nivel de Satisfacción de los Clientes	Conformidad en la Satisfacción del Cliente	$(\frac{Puntaje\ total\ calificado\ por\ el\ cliente}{Máximo\ puntaje\ a\ obtener}) * 100$
Aumentar el Cumplimiento del Plan de Trabajo del Proyecto	Conformidad en la Eficacia del rendimiento del Proyecto	$(\frac{No.\ de\ Actividades\ ejecutadas}{No.\ de\ Actividades\ planificadas}) * 100$
Aumentar la Calidad Técnica del Proyecto (Garantías)	Conformidad en la Calidad Técnica del Proyecto (PQR Clientes)	$(\frac{No.de\ Solicitudes\ de\ Garantía\ Aceotadas}{Total\ de\ Actividades\ ejecutadas\ del\ proyecto}) * 100$

Tabla 5. Indicadores relacionados con aspectos misionales

- Conformidad en la satisfacción del cliente: Busca medir el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios prestados desde los diferentes proyectos de la organización. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en la eficacia del rendimiento del proyecto: La medición de este indicador permite determinar el nivel de cumplimiento de las actividades planeadas desde la dirección de cada proyecto. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en la calidad técnica del proyecto (PQR clientes): Este indicador refleja el nivel de satisfacción del cliente en cuando al cumplimiento de las actividades planeadas, es decir, su conformidad respecto al resultado de la ejecución del proyecto. Su frecuencia de medición es mensual.

Indicadores asociados a los recursos de la organización

Objetivo	Indicador	Formula
Aumentar la Oportunidad y Confiabilidad de Estados Financieros	Conformidad en la entrega de los Estados Financieros	Fecha requerida - Fecha de Entrega
Aumentar la Eficacia de la Facturación y Cartera de la Organización	Conformidad en Cartera	$(\frac{Cartera\ a\ 30\ días}{Total\ Cartera}) * 100$
	Conformidad en Facturación y Radicación	$(\frac{Valor\ de\ proyectos\ facturados\ en\ el\ período}{Valor\ de\ Proyectos\ a\ Facturar\ en\ el\ período}) * 100$
Disminuir Costos y Gastos 2017 - Cumplimiento del Presupuesto de Costos y Gastos de la Organización	Conformidad en la Eficacia del Presupuesto de Costos y Gastos de la Organización	$(\frac{Valor\ ejecutado\ de\ Costos\ y\ Gastos}{Valor\ presupuestado\ de\ Coatos\ y\ Gastos\ del\ Período}) * 100$
Aumentar el Cumplimiento del Presupuesto del Proyecto	Conformidad en la Eficacia del Presupuesto del Proyecto	$(\frac{Valor\ ejecutado\ del\ proyecto}{Valor\ presupuestado\ del\ proyecto}) * 100$
Incrementar Ventas - Cumplimiento del Presupuesto de Ventas	Conformidad en la Eficacia del Presupuesto de Ventas	$(\frac{Valor\ Facturado}{Valor\ presupuestado\ del\ período}) * 100$

Tabla 6. Indicadores relacionados a los recursos de la organización

- Conformidad en la entrega de los estados financieros: La presentación de estados financieros a tiempo conforme los plazos establecidos es vital para que la gerencia los analice y determine si los resultados obtenidos se ajustan a lo esperado. Por tanto, este indicador facilita medir la cantidad en días retrasados en la elaboración y presentación de estados financieros para intervenir en caso de se necesario. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en Cartera: El objetivo principal de este indicador es mostrar el porcentaje de cartera a 30 días o menos, para determinar el nivel de riesgo en la recuperación de la cartera total. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en facturación y radicación: El indicador mencionado mide la efectividad en la facturación de los proyectos conforme estos avanzan o van finalizando. Facturar a tiempo le permite a la empresa realizar el proceso de cobranza rápidamente y obtener las utilidades previstas. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en la eficacia del presupuesto de costos y gastos de la organización: La medición de este indicador hace evidente el nivel de cumplimiento de la organización en la planeación y ejecución del presupuesto de costos y gastos autorizado por la gerencia. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en la eficacia del presupuesto del proyecto: Similar al indicador anterior, éste mide el nivel de cumplimiento en la ejecución del presupuesto aprobado para cada proyecto para analizar el uso que se le

dan a los recursos asignados a cada uno de ellos por parte de todo el equipo encargado. Su frecuencia de medición es mensual.

- Conformidad en la eficacia del presupuesto de ventas: Su medición determina el porcentajes de cumplimiento de las ventas (representado en la facturación mensual realizada) contra la propuesta hecha por la dirección comercial. Su frecuencia de medición es mensual.

Indicadores asociados a la competencia y el talento humano

Objetivo	Indicador	Formula
Aumentar la Competencia del Personal mediante el desarrollo de Capacitaciones Técnicas	Conformidad en la Eficacia del Plan de Capacitaciones	$(\frac{No.de\ capacitaciones\ realizadas}{No,de\ capacitaciones\ planeadas}) * 100$
	Conformidad en la Cobertura del Plan de Capacitaciones	$(\frac{No.de\ personas\ que\ asistieron\ a\ las\ capacitaciones}{No.de\ personas\ disponibles}) * 100$
Aumentar el Desempeño del Personal	Conformidad en el Desempeño del personal Administrativo	$(\frac{Puntaje\ total\ evaluado\ del\ cargo}{Máximo\ puntaje\ a\ obtener}) * 100$
	Conformidad en el Desempeño del personal Misional del Negocio (Comercial y Operativo)	
Aumentar el Bienestar del Personal	Conformidad en la Eficacia del Plan de Bienestar	$(\frac{No.de\ actividades\ ejecutadas}{No.de\ actividades\ planeadas\ del\ período}) * 100$
Disminuir la Cantidad 0% de Reprocesos (No conformes)	Conformidad en la Calidad de las Actividades del Proyecto (No conformes)	$(\frac{No.de\ no\ conformes\ identificados\ a\ nivel\ de\ control}{Actividades\ ejecutadas\ del\ proyecto\ en\ el\ período}) * 100$
Aumentar Líneas de Comercialización y Distribución de Equipos y Servicios de Calidad y de Representantes Reconocidos	Conformidad en la Eficacia del Plan de Comercialización y Distribución.	$(\frac{No.de\ actividades\ ejecutadas}{No.de\ actividades\ planeadas\ del\ período}) * 100$

Tabla 7. Indicadores asociados a la competencia y el talento humano

- Conformidad en la eficacia del plan de capacitaciones: El resultado de medir este indicador refleja el cumplimiento que ha tenido el equipo de gestión integral en cuanto a la programación y ejecución de las capacitaciones previamente planeadas. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en la cobertura del plan de capacitaciones: Este indicador relaciona la cantidad de miembros de la organización que están disponibles (entiéndase por disponibles aquellas personas que no presentan situaciones de fuerza mayor que los imposibiliten para estar presentes) para recibir las capacitaciones contra los colaboradores que realmente las recibieron. Su frecuencia de medición es mensual.
- Conformidad en el desempeño del personal administrativo: La medición del desempeño de los colaboradores es vital para determinar aquellos aspectos por mejorar, por ende este indicador refleja el nivel de desempeño en la ejecución de las actividades por parte del personal administrativo Su frecuencia de medición es anual.

- ❖ Conformidad en el desempeño del personal misional del negocio (comercial y operativo): Los miembros de la organización pertenecientes al equipo comercial y operativo son fundamentales ya que son la parte visible de la misma, por ello, la medición en su desempeño es vital para determinar si éste es acorde a lo que el cliente y la empresa necesitan. Su frecuencia de medición es semestral.
- ❖ Conformidad en la eficacia del plan de Bienestar: El objetivo de este indicador es medir y mostrar si el cumplimiento de las actividades del plan de bienestar de la organización se están cumpliendo y en que grado. Su frecuencia de medición es trimestral.
- ❖ Conformidad en la calidad de las actividades del proyecto: Este indicador determina el porcentaje de no conformidades presentadas en la ejecución de las actividades e intervenciones realizadas durante la realización de los proyectos. Su frecuencia de medición es Mensual.
- ❖ Conformidad en la eficacia del plan de comercialización y distribución: Su medición refleja el porcentaje de cumplimiento de las actividades contempladas en el plan de comercialización y distribución. Su medición es mensual.

Indicadores asociados a la gestión del sst

Objetivo	Indicador	Formula
Disminuir la accidentabilidad y Enfermedad Laboral de los Colaboradores	Conformidad en el Nivel de Accidentalidad y de Enfermedad Laboral	1. Severidad (Según Resolución 1111 / 2015) 2. Frecuencia (Según Resolución 1111 / 2015) 3. Mortalidad (Según Resolución 1111 / 2015) 4.Prevalencia (Según Resolución 1111 / 2015) 5. Incidencia (Según Resolución 1111 / 2015) 6. Ausentismo (Según Resolución 1111 / 2015)
Aumentar el cumplimiento de los Estándares del SG - SST	Conformidad del Plan Anual de Estándares del SG - SST	$(\frac{No.de\ actividades\ ejecutadas}{No.de\ actividades\ planeadas\ del\ período}) * 100$

Tabla 8. Indicadores asociados al SG-SST

- ❖ Conformidad en el nivel de accidentalidad y enfermedad laboral: Para obtener una medida del estado de la organización en temas de Seguridad y salud en el trabajo se hace uso de la resolución 1111 del 2015 en su artículo 15 denominado “Indicadores mínimos de seguridad y salud en el trabajo” de los cuales se extraen los siguientes indicadores:

1. Severidad en los accidentes laborales: Mide el número de días perdidos por causa de un accidente de trabajo en un período específico.
2. Frecuencia de los accidentes laborales: Número de veces que ocurre un accidente laboral en un período determinado.

3. Mortalidad de los accidentes laborales: Número de accidentes laborales mortales presentados en un período determinado.
4. Prevalencia de la enfermedad laboral: Número de casos de una enfermedad presente en una población en un período determinado.
5. Incidencia de la enfermedad laboral: Número de casos nuevos de una enfermedad en una población en un período determinado,
6. Ausentismo: Es la inasistencia al trabajo contando con una excusa médica.

- Conformidad en el plan anual de estándares del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Este indicador mide el nivel de cumplimiento en las actividades planeadas por parte del equipo del SG-SST de la empresa.

CAPÍTULO V. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE HERRAMIENTA PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES

1. Metodología de entrega

Para la gestión documental estructurada durante la pasantía en la empresa Rogoso Redes y Comunicaciones, se realizó un aplicativo (basado en programación VBA de EXCEL) donde es posible gestionar toda la información documentada del sistema de gestión de calidad. Así mismo se expone el listado maestro de documentos y una lista de actividades anexas realizadas.



Ilustración 24. Interfaz gráfica inicial del aplicativo

La interfaz del Sistema de Gestión integral permite al usuario del aplicativo buscar la información que desee conforme el listado mostrado. A continuación se presentarán algunas funciones del aplicativo y como optimiza el control documental en la empresa:

1. Acceso a documentación interna de la organización:

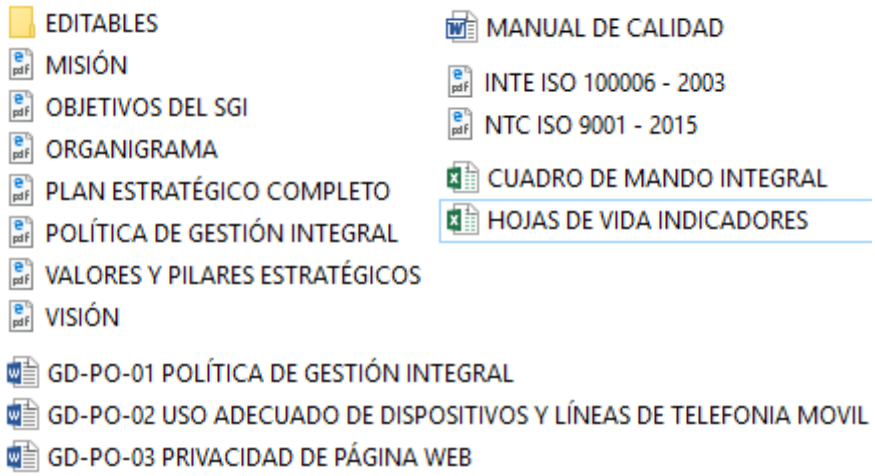


Ilustración 25. Documentación interna de la empresa contenida en el aplicativo

2. Control documental por medio de listados maestros de documentos

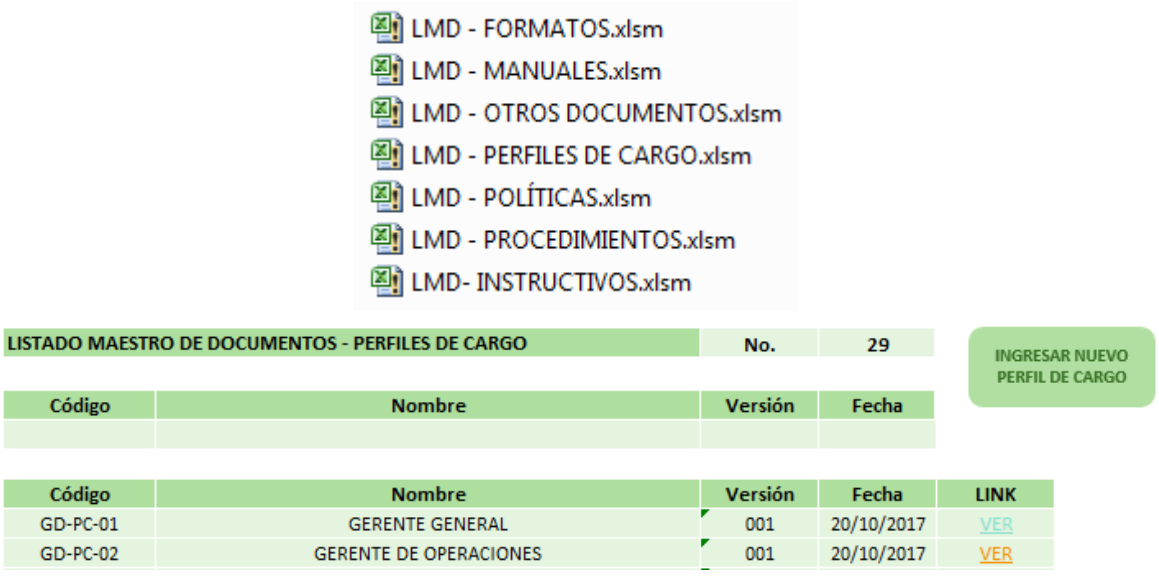


Ilustración 26. Control documental - Listado Maestro de Documentos

3. Documentos y registros agrupados por carpeta

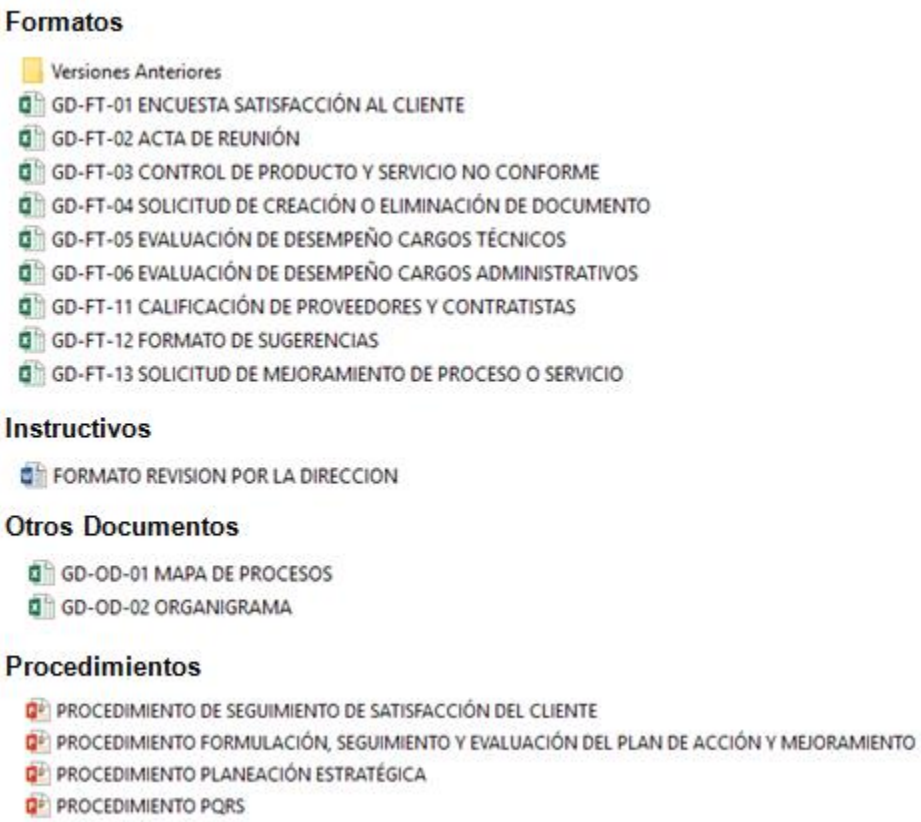


Ilustración 27. Tipos de documentos almacenados por carpetas individuales

4. Subcarpetas divididas por proceso

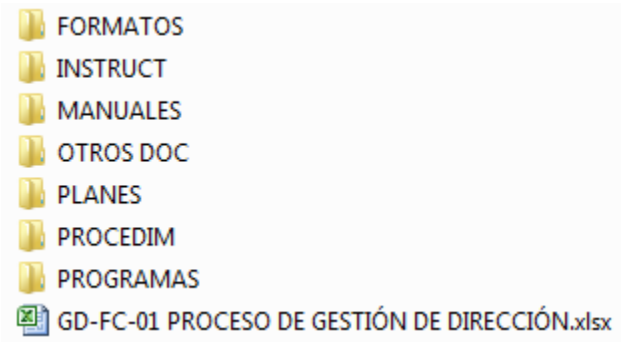


Ilustración 28. Sub carpetas creadas por Proceso

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como estrategia de ventaja competitiva, Rogoso Redes y Comunicaciones identifica el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad como herramienta para crecer en el mercado a nivel nacional. Durante el desarrollo de la gestión documental en la pasantía junto con el Director de Planeación, Control y Calidad se evaluaron los procedimientos ya establecidos por el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se encontró que no aclaraban las condiciones o requisitos del sector de la organización, es decir, eran aplicables a cualquier organización y no se acomodaban al verdadero funcionamiento de la compañía. Por esta razón, se realizó todo el proceso desde el levantamiento de información, hasta revisión y aprobación en el sistema de gestión de calidad, así ya estuviesen establecidos por el SG-SST. Así mismo, se plantea conformar un único sistema de gestión, llamado sistema de gestión Integral, el cual abarcará tanto el sistema de gestión de calidad como el de seguridad y salud en el trabajo, en este último se recomienda elaborar una revisión por el líder del SGI de la documentación y aplicación bajo el contexto y las necesidades de la organización.

- Uno de los principales inconvenientes durante la obtención de nuevos proyectos, la gestión comercial, planeación y ejecución de operaciones y gestión administrativa del proyecto, era la falta de comunicación o pérdida de información de un área a otra o dentro de las actividades de la misma área. Con la creación de formatos como orden y solicitud de compra, control de horas extra, remisión de cliente, actas de visita, actas de reporte de actividades y de visita, entre otros y, una vez aprobados y en uso, mediante observación y seguimiento por parte del equipo del Sistema de Gestión Integral, se identificó la disminución de problemas con respecto al flujo de información en la organización, esto disminuía demoras y retrasos en el desarrollo de los proyectos y se logró un control más eficiente de la información.

- Durante el levantamiento de información para el manual de perfiles de cargo en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. se confirmó que la distribución de cargas no era de manera equitativa y en algunos casos, no correspondía a la naturaleza del cargo. Una vez estructuradas las jerarquías, división de áreas según su proceso, establecimiento de cargos junto con gestión de Dirección y comunicado y divulgado el perfil asociado a cada colaborador, se evita la inequidad de responsabilidades y se deja con claridad la estructura organizacional de la compañía, donde cada miembro

realiza lo que se encuentre al alcance de su cargo para alcanzar los objetivos de la organización.

- La norma NTC-ISO 9001:2015 se basa en un enfoque a procesos, en el cual se debe ver la organización como una relación de diferentes procesos que se interrelacionan para formar un sistema general. El uso de la caracterización de procesos permite evidenciar las entradas, actividades y salidas de cada proceso, así como los proveedores y clientes del mismo.

- La documentación referente a perfiles de cargo, procesos y procedimientos realizada por los pasantes en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, se elaboró con el fin de que la organización tome como guía para culminar la documentación e implementación para una futura certificación de la norma.

- Durante la implementación del sistema de gestión de calidad se pondrá a evaluación toda la documentación del mismo, es por ello que a medida que se identifiquen cambios, es indispensable actualizar y adaptar la información documentada de acuerdo a las necesidades de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. para un eficiente y pertinente sistema de gestión de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Escuela Nacional Sindical. 2015. *El Sector de las Telecomunicaciones.* Medellín : Escuela Nacional Sindical, 2015. Gutierrez, Nacy. 2017. [entrev.] Caracol Radio. 2017. *La telegrafía: una revolución en las telecomunicaciones.* Rodriguez, Juan Camilo. 2012. Medellín : s.n., 2012, Credencial História, pág. 265.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco general de las telecomunicaciones. MinTic. Colombia, 2017. Disponible en: https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1506.html
[4:08, 20/4/2018] Angie Felino: VELAZQUEZ, Belisario. Legislación en trabajo en alturas. En: V Encuentro del sector. Colombia, 2010.

RESTREPO, L. ¿Por qué es importante el planeamiento estratégico para una organización? En: Productividad y Competitividad, Corporación Industrial Minuto de Dios. Colombia, 2017.

MONTAÑEZ, D. Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Euro Networks & Technologies S.A.S. bajo la norma ISO 9001:2015. En: Proyecto de pasantía para optar al título de: Ingeniero Industrial. Colombia, 2017. p.35.

ACEVEDO, Alejandro. Tipos de entrevista. En: El proceso de la entrevista: conceptos y modelos. 2015. p.25.

BARRAGÁN, Rossana. Las entrevistas semiestructuradas. En: Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación. La paz, 2003. p.143.

Escuela Nacional Sindical. El Sector de las Telecomunicaciones Entramado de relaciones laborales con los gigantes colombianos. Área de Investigación de la ENS. Colombia, 2015.

RCN Radio. Sector de las telecomunicaciones en Colombia está en recesión y no piensa invertir. [en línea] 27 de diciembre de 2017 [revisado el 10 de febrero de 2018] Disponible en: https://www.rcnradio.com/tecnologia/sector-las-telecomunicaciones-colombia-esta-recesion-no-piensa-invertir

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía para la construcción de indicadores de gestión. [en línea] octubre 2012. [revisado el 3 de

enero de 2018] Disponible en:http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1595.pdf/6c897f03-9b26-4e10-85a7-789c9e54f5a3

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. CONEVAL. Manual de diseño y construcción de indicadores. [en línea] Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf

PERALTA, Gilberto. De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua. México, 2002. P. 10

PARRA, Eric. Guía práctica para lograr calidad en el servicio. México, 2000. P. 38-39.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 10006. Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos. 2003.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad, requisitos. 2015.

Nuevas normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia. ISO 9001:2015 – El programa de auditoría y su funcionamiento. [En línea], 24 enero de 2017 [revisado el 25 de febrero de 2018], Disponible en Internet: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/01/iso-90012015-programa-auditoria-funcionamiento/

Calidad ISO 9001. Control de Producto No Conforme. [en línea], [revisado el 13 de marzo de 2018]. Disponible en Internet: http://iso9001calidad.com/control-de-producto-no-conforme-177.html

Unidad para las víctimas. Procedimiento de Gestión del Cambio. [en línea], 23 de junio de 2016 [revisado el 2 de febrero de 2018]. Disponible en Internet: https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/procedimiento-de-gestion-del-cambio-v1

RODRÍGUEZ, H. Ciclo PHVA. En: Modelo de Gestión para Micro Empresas y Pequeñas Empresas (Mypes) – NTC 6001. Colombia, 2015.

Tomado de INGERTEG. Innovación, Gestión Y Recursos Técnicos. ISO 45001 Estructura de la Nueva Norma. Recuperado de http://ingertec.com/iso-45001-analisis-del-primer-borrador-de-la-norma/ en mayo 27 de 2015.

Media.Master. CICLO PHVA Planificar - Hacer - Verificar – Actuar. Colombia, 2005. Disponible en: https://media.master2000.net/menu/277/1355/mper_arch_20059_CicloPHVA

MONTAÑEZ, D. Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Euro Networks & Technologies S.A.S. bajo la norma ISO 9001:2015. En: Proyecto de pasantía para optar al título de: Ingeniero Industrial. Colombia, 2017. p.35.

RESTREPO, L. ¿Por qué es importante el planeamiento estratégico para una organización? En: Productividad y Competitividad, Corporación Industrial Minuto de Dios. Colombia, 2017.

Lucio, M. [Marisela Lucio Camacho]. (2017, Febrero 8). Principios de la Gestión de la Calidad. [Archivo de Video]. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=zOOrE8MBPR8

Lucio, M. [Marisela Lucio Camacho]. (2016, Julio 28). 2014 Top de los 10 países que aumentaron en Certificados ISO 9001. [Archivo de Video]. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=eAjJl1gyGxE

Asociación Paraguaya para la Calidad. gestión del contexto organizacional según ISO 9001:2015. En: Capacitación para la transición a la ISO 9001:2015. Paraguay. Disponible en: http://diegoarrieta.net/web-apc/course/gestion-del-contexto-organizacional-segun-iso-90012015/

VELAZQUEZ, Belisario. Legislación en trabajo en alturas. En: V Encuentro del sector. Colombia, 2010.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco general de las telecomunicaciones. MinTic. Colombia, 2017. Disponible en: https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1506.html

ANEXOS

Anexo 1. GD-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión de Dirección

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	**Código:** GD-FC-01
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**Versión:** 001
		Fecha: 04/12/2017

NOMBRE DEL PROCESO	**PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN**
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente General, Gerente de Operaciones e Ingeniero de Planeación Control y Calidad.

PROPOSITO DEL PROCESO	**RIESGOS DEL PROCESO**
1. Establecer el direccionamiento estratégico y normativo de la organización mediante la formulación de directrices, planes y programas que contribuyan al crecimiento de la misma. 2. Asignar los recursos necesarios a cada uno de los procesos de la organización para que se realicen de forma eficaz y eficiente. 3. Establecer alianzas estratégicas que permitan el crecimiento de la Organización. 3. Velar por el establecimiento y control de líneas de acción y estándares de calidad para el correcto establecimiento del SGI.	1. Incumplimiento de los Objetivos de la Organización. 2. No contar con los recursos necesarios para el funcionamiento de la Organización. 3. Existencia de no conformidades de Producto.

DOCUMENTOS DEL PROCESO	**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES**
1. Plan estratégico de la organización. 2. Procedimiento de auditorias internas. 3. Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua. 4. Procedimiento Seguimiento y Medición de Procesos 5. Procedimiento Seguimiento y Medición de Personal. 6. Procedimiento de Gestión de Cambios de Procesos y Servicios. 7. Procedimiento de Revisión por la Dirección. 8. Procedimiento de Comunicación.	**1. *Conformidad en la satisfaccion del cliente*** $\frac{Puntaje\ Total\ Calificado\ por\ el\ cliente}{Máximo\ Puntaje\ a\ Obtener} * 100$ **2.*Conformidad en Eficacia en el Plan de Capacitaciones*** $\frac{No\ de\ Capacitaciones\ Planeadas}{No\ de\ capacitaciones\ Realizadas} * 100$ **3. *Conformidad en la cobertura en el Plan de Capacitaciones*** $\frac{No\ de\ personas\ que\ asistieron\ a\ las\ Capacitaciones}{No\ de\ personas\ disponibles} * 100$ **4.*Conformidad en el desempeño del personal*** $\frac{Puntaje\ total\ evaluado\ del\ cargo}{Máximo\ Puntaje\ a\ Obtener} * 100$ **5.*Conformidad en la eficacia del Plan de Bienestar*** $\frac{No\ de\ actividades\ ejecutadas}{No\ de\ actividades\ planeadas\ del\ periodo} * 100$ **6. *Conformidad en la eficacia del Plan de comercializacion y distribucion*** $\frac{No\ de\ Actividades\ Ejecutadas}{Total\ de\ \ actividades\ Planeadas} * 100$ **7.*Conformidad en el nivel de Accidentalidad y de Enfermedad Laboral*** *Resolución 1111 - 2015* **8. *Conformidad del Plan Anual de Estándares del SG – SST*** $\frac{No\ de\ Actividades\ Ejecutadas}{Total\ de\ actividades\ Planeadas} * 100$
REGISTROS DEL PROCESO	
1. Plan de acción para desarrollo y cumplimiento de los objetivos. 2. Matriz Legal 3. Cuadro de Mando (Objetivos, Metas e Indicadores) 4. Presupuesto de la Organización 5. Matriz de Seguimiento y Medición. 6. Informe de Auditorias Internas. 7. Registro de acciones correctivas y de mejora. 8. Informe de Evaluación de Desempeño del personal. 9. Informe de Evaluación de Procesos. 10. Informe de Revisión por la Dirección	

RECURSOS DEL PROCESO	**REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2015**
Oficina, computador, software, colaboradores, instalaciones.	*Ver Matriz de Requisitos*

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Todos los Procesos	Necesidades de la Organización	Estructurar el Direccionamiento Estratégico de la Organización	x				Misión, Visión, DOFA, Valores, Políticas de SGI, Objetivos Organizacionales, Presupuesto de la Organización y Estrategias, Matriz Legal.	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Direccionamiento Estratégico y requerimientos de los procesos.	Plantear y ejecutar directrices, planes y programas que contribuyan al desarrollo de cada uno de los procesos.	x	x			Directrices, Planes y Programas.	Todos los Procesos
Gestión de Dirección	Misión, Visión, DOFA, Valores, Políticas de SGI, Objetivos Organizacionales, Presupuesto de la Organización, Estrategias, Directrices, Planes y Programas.	Difundir e Implementar la información y planes referentes a cada proceso según corresponda el caso.		x			Direccionamiento Estratégico y Directrices conocidas por toda la organización.	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Requerimientos de recursos de cada uno de los Procesos.	Asignar presupuestos y recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos de la organización.		x			Autorización para el suministro y administración de los recursos.	Gestión Administrativa y Financiera
Gestión Administrativa y Financiera.	Autorización para el suministro y administración de los recursos.	Suministro de los recursos requeridos por cada uno de los procesos.		x			Suministro Oportuno de los Recursos.	Todos los Procesos
Partes Interesadas	Direccionamiento Estratégico y Plan de Acción para Desarrollo de Objetivos	Establecer Alianzas Estratégicas del Negocio con Partes Interesadas.		x			Alianzas Estratégicas de la Organización	Gestión Comercial
Todos los Procesos	Información Personal, Procesos, Recursos, Operación, Planes, Procedimientos.	Diseñar, Planear e Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.		x			Sistema de Gestión de Calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.	Partes Interesadas

Todos los Procesos	Información Personal, Procesos, Recursos, Operación, Planes, Procedimientos, Direccionamiento Estratégico, Sistema de Gestión de Calidad.	Identificar los riesgos de cada proceso y Aplicar los Controles Adecuados y Efectivos			x	x	Matriz de Riesgos y Registro de acciones correctivas y de mejora.	Gestión de Dirección
Gestión de Dirección	Sistema de Gestión de Calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.	Realizar Seguimiento a todos los Procesos y al Personal de la Organización			x		Informe de Resultados de Medición de Procesos y Personal	Todos los Procesos
Gestión de Dirección	Informe de Resultados de Medición de Procesos y Personal	Implementar medidas Correctivas y de mejora, Realizar auditorías periódicas.				x	Informes de Revisión por la Dirección e informe de auditorías internas.	Gestión de Dirección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Código: GD-FC-01 Versión: 001

Anexo 2. GC-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión Comercial

	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-FC-01
ROGOSO Redes y Comunicaciones	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 001
		Fecha: 04/12/2017

NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director Comercial

PROPOSITO DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
1. Ofrecer y Comercializar los servicios que brinda la Organización. 2. Cumplir con el presupuesto de ventas establecidos. 3. Apoyar la Facturación y Asegurar el Cobro de Negocios. 4. Atraer nuevos clientes mediante estrategias comerciales. 5. Aseguramiento y Evaluación de satisfacción del Cliente.	1. Incumplimiento en el Presupuesto de Ventas. 2. Insatisfacción del cliente frente a la prestación del servicio. 3. Inoportuna Respuesta a los requerimientos del cliente.

DOCUMENTOS DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES
1. Procedimiento de Compras 2. Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores. 3. Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua. 4. Procedimiento de la Verificación del Producto comprado o del Contrato Realizado.	**1.** $\textbf{\textit{Conformidad en Eficacia en el Presupuesto de Ventas}}$ $\frac{Valor\ Facturado}{Valor\ Presupuesto\ del\ Periodo} * 100$
REGISTROS DEL PROCESO	**2.** $\textbf{\textit{Conformidad en la eficacia del Plan de comercializacion y distribucion}}$ $\frac{No\ de\ Actividades\ Ejecutadas}{Total\ de\ actividades\ Planeadas} * 100$
1. Solicitud de Compra 2.Encuestas de Satisfacción del Cliente e Informe de Resultados. 3. Registro de acciones correctivas y de mejora.	

RECURSOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2015
Oficina, computador, software, personal, instalaciones.	*Ver Matriz de Requisitos*

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Gestión de Dirección	Alianzas Estrategicas y Plan de Acción de Cumplimiento de Objetivos	Realizar el Presupuesto de Ventas de la Organización		x			Presupuesto de Ventas	Gestión de Dirección y Gestión de Operaciones
Clientes Potenciales	Demanda	Buscar Oportunidades de Negocio mediante estrategias Comerciales.	x				Estrategias Comerciales y nuevos clientes.	Gestión de Dirección y Gestión Comercial
Cliente	Requerimientos del Cliente	Gestionar los Requerimientos de los clientes.			x		Cotización Inicial	Gestión Comercial
Gestión de Operaciones	Requerimientos del Proyecto	Buscar, Seleccionar y Evaluar Proveedores		x	x	x	Informe de Desempeño de Proveedores	Proveedores y Gestión Comercial
Gestión de Operaciones y Gestión de Dirección	Ficha Técnica de Proyecto y Cotización Inicial	Elaborar Las Propuestas acordes a los Requerimientos del Cliente.		x			Propuesta al cliente	Clientes y Gestión de Operaciones
Gestión Comercial	Cotizaciones y Propuesta al Cliente	Remitir Cliente de Gestión Comercial a Gestión de Operaciones		x			Remisión de Cliente	Gestión de Operaciones
Clientes	Quejas y Reclamos	Atender las quejas y Reclamos que se presenten en el desarrollo del Proyecto		x			Solución a Quejas y Reclamos del Cliente	Gestión Comercial y Gestión de Dirección

Gestión Administrativa y Financiera y Gestión Comercial	Finalización de Proyectos, Contratos y Fechas de Cobro.	Apoyar la Facturación y Asegurar el cobro de Negocios		x			Cobro de Negocios y Facturación Oportuna	Gestión Administrativa y Financiera
Gestión de Dirección	Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua	Generar Estrategias de Mejora y Propuestas de Oportunidades a Nivel Comercial				x	Estrategias de Mejora	Gestión de Dirección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ		

Código: GC-FC-01 001 04/12/2017

Anexo 3.GO-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión de Operaciones

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GO - FC - 01
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión:	001
		Fecha:	04/12/2017

NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director de Proyectos y Jefe de Proyectos

PROPOSITO DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
1. Planeación y Programación de los proyectos a realizar. 2. Llevar a cabo la ejecución de los proyectos de forma eficaz y eficiente. 3. Control de las actividades, procesos y procedimientos necesarios para llevar a cabo los proyectos.	1. Incumplimiento de los plazos pactados para la ejecución del Proyecto. 2. Incumplimiento con la calidad del Servicio.

DOCUMENTOS DEL PROCESO

1. Procedimiento Planeación de Proyectos.
2. Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Proyectos y los cambios en el Diseño antes o durante la ejecución.
3. Procedimiento de Identificación y Trazabilidad de los Proyectos.
4. Procedimiento de Control de la Propiedad del cliente.
5. Procedimiento Control Producto no Conforme.
6. Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua.

REGISTROS DEL PROCESO

1. Matriz de seguimiento y medición.
2. Hoja de Vida de los Proyectos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES

1. ***Conformidad en la Eficacia del rendimeinto del Proyecto***

$$\frac{No\ de\ Actividades\ Ejecutadas}{No\ de\ Actividades\ Planificadas} * 100$$

2. ***Conformidad en la Calidad Técnica del Proyecto (PQR Clientes)***

$$\frac{No\ de\ Solicitudes\ de\ Garantía\ Aceptadas}{Total\ de\ Actividades\ Ejecutadas\ del\ Proyecto\ en\ el\ Periodo} * 100$$

3. ***Conformidad en Facturacion y Radicacion***

$$\frac{Valor\ de\ Proyectos\ Facturados\ en\ el\ periodo}{Valor\ de\ Proyectos\ a\ Facturar\ en\ el\ periodo} * 100$$

4. ***Conformidad en Eficacia del Presupuesto del Proyecto***

$$\frac{Valor\ Ejecutado\ del\ Proyecto}{Valor\ Presupuestado\ del\ Periodo} * 100$$

5. ***Conformidad en la calidad de las actividades del Proyecto (No Conformes)***

$$\frac{No\ de\ No\ Conformes\ Identificados\ a\ Nivel\ de\ Control}{Total\ de\ \ actividades\ ejecutadas\ del\ Proyecto\ en\ el\ periodo} * 100$$

RECURSOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2015
Oficina, computador, software, personal, instalaciones.	*Ver Matriz de Requisitos*

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Gestión de Operaciones, Gestión de Dirección y Gestión Comercial.	Procedimiento de Planeación de Proyectos, Alianzas Estratégicas y Cotizaciones Iniciales.	Realizar Planeación Estratégica de los Proyectos	x				Hoja de Vida de Proyectos y Propuesta al Cliente	Gestión de Operaciones, Gestión de Dirección y Gestión Comercial.
Gestión de Operaciones y Gestión Comercial	Hoja de Vida de Proyectos y Propuesta al Cliente	Ejecutar los Proyectos		X			Proyecto Ejecutado	Cliente
Personal Técnico	Información de desarrollo de Proyectos	Realizar Informes de Resultado de Proyectos		x			Informes de Proyectos	Cliente
Gestión de Operaciones	Informes de Proyectos	Control y Seguimiento a cada uno de los Proyectos.			X		Oportunidades de Mejora	Gestión de Operaciones y Gestión de Dirección
Gestión de Operaciones	Oportunidades de Mejora y Plan de Mejoramiento	Llevar a cabo Acciones Correctivas y de Mejora Continua.				X	Mejora en la ejecución de los Proyectos	Gestión de Operaciones y Gestión de Dirección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ		

Código: GO - FC - 01 001 04/12/2017

Anexo 4. GO-FC-01 Caracterización del proceso de Gestión Administrativa y Financiera

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: GA-FC-01 Versión: 001 Fecha: 04/12/2017

NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador Administrativo

PROCESO FINANCIERO

PROPOSITO DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
1. Elaboración de Documentos Contables y Financieros. 2. Proveer información financiera, de costos y económica para la toma de decisiones.	1. No pago oportuno de la nómina y la seguridad social. 2. Inconsistencias en los Documentos y Registros Contables.

DOCUMENTOS DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES
1. Presupuesto de la Organización 2. Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua	1. $Conformidad\ en\ la\ Entrega\ de\ los\ Estados\ Financieros$ $Fecha\ Requerida\ -\ Fecha\ de\ Entrega$ 2. $Conformidad\ en\ Cartera$ $\frac{Cartera\ a\ 30\ días}{Total\ Cartera} * 100$ 3. $Conformidad\ en\ Facturación\ y\ Radicación$ $\frac{Valor\ de\ Proyectos\ Facturados\ en\ el\ periodo}{Valor\ de\ Proyectos\ a\ Facturar\ en\ el\ periodo} * 100$
REGISTROS DEL PROCESO	
1. Extractos Bancarios 2. Facturas 4. Formato de Viáticos 5. Matriz Legal	

RECURSOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2015
Oficina, computador, software, personal, instalaciones.	Ver Matriz de Requisitos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Todos los Procesos	Información Contable	Llevar a cabo las actividades de Contabilidad e Impuestos de la Organización.		X			Documentos Contable e Impuestos de la Organización al día.	Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Dirección
Gestión Administrativa y Financiera	Documentos Contables y Calendario de Presentación de Informes Financieros	Realizar los Estados Financieros		X			Estados Financieros Periodicos de la Organización	Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Dirección
Clientes, Gestión de Operaciones, Gestión Administrativa y Financiera	Información de Ingresos, Extractos Bancarios, Obligaciones.	Registrar Ingresos, Pago de Obligaciones registrando egresos, gestion de cuentas bancarias.		X			Adecuada Gestión del Proceso de Tesorería	Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Dirección
Gestión Administrativa y Financiera	Cuentas por Cobrar y Estado de Deudas	Realizar las actividades para llevar el control de las cuentas por cobrar y realizar seguimiento de la gestión de cobro de las deudas.		X			Estado de Cartera al día	Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Dirección
Proceso de Gestión de Dirección	Presupuesto de la Organización	Revisión, Gestión y Administración de los Presupuestos de la Organización	X	X			Provisión oportuna de Recursos	Todos los Procesos
Proceso de Gestión de Dirección	Recursos - Ingresos de la Organización	Elaboración y Pago de Nómina Mensual, Liquidación y Pago de Seguridad Social y Parafiscales.		X			Pagos de Nómina, Liquidación, Seguridad Social y Parafiscales realizados Oportunamente.	Clientes internos de la Organización

PROCESO ADMINISTRATIVO

PROPOSITO DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
1. Administrar los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la organización. 2. Proveer adecuadamente los recursos que sean necesarios para el Mantenimiento de la Infraestructura.	1. Falta de Recursos para llevar a cabo actividades de Servicios Generales - Mensajería

DOCUMENTOS DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES
1. Presupuesto de la Organización 2. Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua	1. $Conformidad\ en\ Eficacia\ en\ el\ Presupuesto\ de\ Ventas$ $\frac{Valor\ Facturado}{Valor\ Presupuesto\ del\ Periodo} * 100$
REGISTROS DEL PROCESO	
1. Facturas 2. Actas de Compras y/o Formatos de Cotización	

RECURSOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2015
Oficina, computador, software, personal, instalaciones.	Ver Matriz de Requisitos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Todos los Procesos	Requerimientos solicitados	Gestionar Compras Generales y Contratos de Servicios	X				Provisión de artículos generales y contratos de servicios.	Gestión Administrativa y Financiera
Proveedores y Gestión de Operaciones	Entradas y Salidas de Almacén	Realizar Actividades de Recepción, Control de Inventarios y Despachos.		X			Proceso de Inventarios controlado	Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Operaciones
Gestión de Dirección	Evaluaciones de Desempeño áreas Servicios Generales y Mensajería	Controlar las áreas de Servicios Generales, Mensajería y Almacenamiento		X			Seguimiento al personal Administrativo	Gestión Administrativa y Financiera
Gestión Administrativa y Financiera	Requerimientos para mantenimiento	Gestionar las actividades de mantenimiento de Infraestructura.	X				Provisión oportuna de recursos para controlar el manteniento de la Infraestructura	Instalaciones de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S

PROCESO RECURSOS HUMANOS

PROPOSITO DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
1. Mantener la estructura Organizacional Completa. 2. Procurar que el personal de la Organización se encuentre Capacitado.	1. Estructura Organizacional Incompleta 2. Inadecuada aplicación del Procedimiento de Selección del Personal.
DOCUMENTOS DEL PROCESO	**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES**
1. Manual de Perfiles de Cargo 2. Procedimiento de Capacitación del Recurso Humano 3. Procedimiento de Selección y Vinculación del Recurso Humano. 4. Organigrama 5. Procedimiento Evaluación Desempeño del Personal. 6. Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua	1. $\textit{Conformidad en Eficacia en el Plan de Capacitaciones}$ $\frac{No\ de\ Capacitaciones\ Planeadas}{No\ de\ capacitaciones\ Realizadas} * 100$ 2. $\textit{Conformidad en el desempeño del personal}$ $\frac{Puntaje\ total\ evaluado\ del\ cargo}{Máximo\ Puntaje\ a\ Obtener} * 100$
REGISTROS DEL PROCESO	
1. Matriz de Seguimiento y Medición	
RECURSOS DEL PROCESO	**REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2015**
Oficina, computador, software, personal, instalaciones.	Ver Matriz de Requisitos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Todos los Procesos y Gerencia	Necesidades de Personal, Manual de Perfil de Cargos, Procedimiento de Selección, Contratación, Inducción y Capacitación del Personal.	Realizar la Selección y Vinculación del personal reuqerido por la Organización	X	X			Estructura Organizacional Completa	Todos los Procesos
Información de Nuevo Personal	Sistema de Contratación	Llevar a cabo las actividades de Contratación y Afiliaciones		X			Afiliaciones a Seguridad	Entidades de Seguridad Social
Gestión de Dirección	Plan de Evaluación de Desempeño del Personal Técnico y Administrativo	Apoyar las actividades de Evaluación de Desempeño periodicas		X	X	X	Mejoramiento de Desempeño del Personal	Todos los Procesos
Gestión de Dirección	Oportunidades de Mejora del Personal	Llevar un Control Displinario del Personal			X		Mejoramiento de Desempeño del Personal	Todos los Procesos
Gestión Administrativa y Contable	Fechas de Vencimiento de los Contratos	Elaborar actividades de cierres de Contratos		X			Gestión de cierres de contratos Oportuno	Gestión Administrativa y Financiera
Todos los Procesos	Necesidades de Capacitación	Realizar las actividades de Capacitación del Personal	X	X			Personal Capacitado	Todos los Procesos
Gestión de Dirección	Oportunidades de Mejora para mejorar el bienestar del personal de la Organización	Diseñar e Implentar Plan de Bienestar del Personal	X	X			Mejoramiento del Bienestar del Personal	Todos los miembros de la Organización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ		

Anexo 5. GD-PD-01 Procedimiento de seguimiento y medición de satisfacción al cliente

1. **Objetivo**

Definir, establecer el mecanismo de comunicación y el método para medir la satisfacción de los clientes, con el fin de fortalecer los servicios que se prestan en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

2. **Alcance**

Se aplica para todos los clientes de los servicios que se ofrecen en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

3. **Glosario**

- **ACCION CORRECTIVA**: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **CLIENTE/USUARIO**: organización o persona que recibe un producto.
- **DOCUMENTO**: información y su medio de soporte.
- **REGISTRO**: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **MEJORA CONTINUA**: actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**: percepción del usuario sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
- **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **SGI**: El Sistema de Gestión Integral de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

4. **Desarrollo del procedimiento**

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
El Líder de SGI solicitará al Proceso de Gestión de Operaciones y/o al Proceso de Gestión Comercial la información de los clientes activos: Cliente, Contacto, Correo, Teléfonos. Esta solicitud se realizará de forma mensual.	Líder del SGI	Correo Electrónico
Ingresar la información de los clientes a la base de Datos con la información previamente solicitada.	Líder del SGI	Base de Datos Clientes
Realizar las encuestas de satisfacción al cliente una vez finalizado el proyecto. El medio para su realización puede ser vía correo electrónico, llamada telefónica o de forma presencial según aplique o permita el caso para cada uno de los clientes.	Líder del SGI	Encuestas de Satisfacción ***GD-FT-01***

Realizar el registro de los resultados de las encuestas de satisfacción en la base de datos clientes.	Líder del SGI	Base de Datos Clientes
Una vez la información se encuentre registrada en la base de datos, se realiza un análisis de los resultados, calculando un valor porcentual por cliente para su posterior interpretación.	Líder del SGI	Base de Datos Clientes
Con base en los resultados del análisis obtenido, se realiza y se presenta un informe de resultados de satisfacción de los clientes para ser revisado por la Gestión de Dirección. Esto se realizará con una periodicidad de seis meses.	Líder SGI y Gerencia	Informe de Resultados
Realizar la Retroalimentación de los resultados con las partes interesadas. Así mismo, establecer si se requiere de la aplicación de alguna acción preventivas, correctivas o de mejora.	Líder SGI y Gerencia	N/A

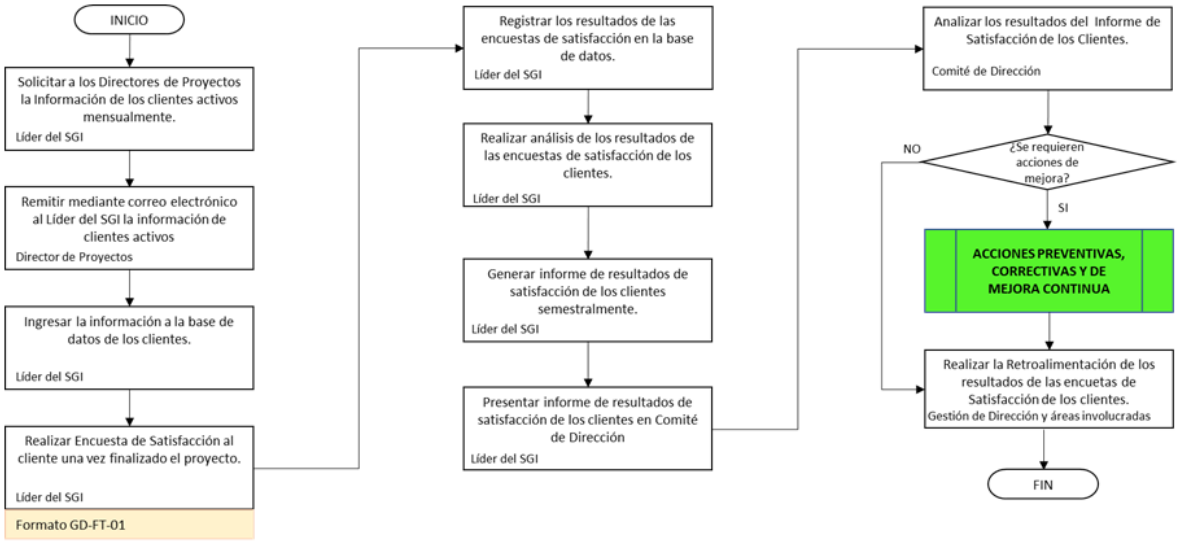
- ✓ Se realiza registro de las encuestas de Satisfacción evaluadas por los clientes en una base de datos.
- ✓ Las ponderaciones de los criterios para la Interpretación de los resultados de las encuestas de Satisfacción son de la siguiente manera:

Criterio	Ponderación
Atención al cliente	20%
Nivel de Calidad del Servicio	20%
Servicio Post Venta	20%
Precio y Facturación	20%
Servicio In House si Aplica	20%

En caso de que no aplique el Servicio In House, para cada criterio la ponderación es de 25%.

- ✓ Las encuestas deben aplicarse al finalizar cada servicio con cada cliente correspondiente
- ✓ El Ingeniero de Planeación y Control de Calidad deberá comunicar periódicamente a cada responsable de proceso los resultados de la satisfacción del cliente, en medio físico y/o magnético.
- ✓ Este procedimiento se llevará a cabo semestralmente según el desarrollo y/o Ejecución de los Proyectos.

5. Diagrama de Flujo



6. Documentos de referencia

Base de Datos Clientes
GD-FT-01 Encuesta de Satisfacción del Cliente
Informes de Resultados

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	14-12-2017

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 6. GD-PD-02 Procedimiento de formulación, seguimiento y evaluación del plan de acción de mejoramiento

1. Objetivo

El objeto de este procedimiento es proporcionar una guía para elaborar, poner en práctica y evaluar planes de acción y mejoramiento a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de los procesos de la organización.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos establecidos en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

3. Glosario

- **Plan de Acción:** Es un informe donde se determina en resumida las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.
- **Plan de Mejoramiento:** Es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios.

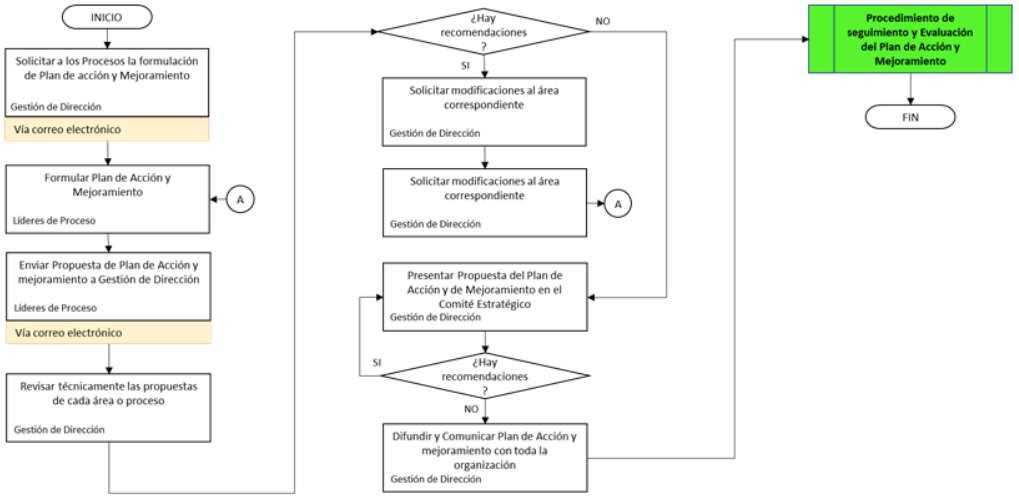
4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
El proceso de Gestión de Dirección de forma periódica solicita a los líderes de proceso la elaboración de los planes de acción y mejoramiento que apliquen a su proceso.	Líder de Proceso	Correo Electrónico
Cada líder dentro de su alcance formula un plan de acción para el proceso que lidera, como propuesta para ser revisada por Gestión de Dirección.	Líder de Proceso	Correo Electrónico
La Gerencia evaluará cada propuesta de plan de acción con el objetivo de retroalimentar cada una de ellas para que posteriormente pueda ser implementado y ejecutado.	Gestión de Dirección	Correo Electrónico
Una vez aprobado el plan de acción por proceso se realizará una presentación para difundir y comunicar el plan de acción a toda la organización.	Gestión de Dirección	N/A

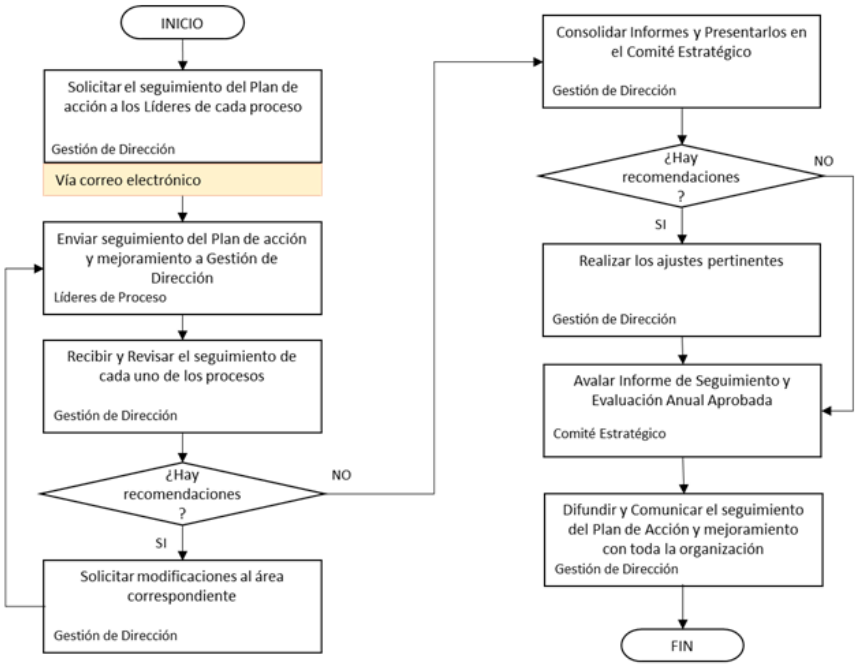
Así mismo se elabora un seguimiento al plan de acción ejecutado anualmente, el cual será entregado por el líder de cada proceso para ser debidamente evaluado por Gestión de Dirección.	Líder de Proceso / Gestión de Dirección	Correo Electrónico

5. Diagrama de Flujo

5.1 Formulación del Plan de Acción y Mejoramiento



5.2 Seguimiento y Evaluación del Plan de acción y mejoramiento



6. Documentos de referencia

N/A

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	14-12-2017

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 7. GD-PD-03 Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

1. Objetivo

Con el propósito de mejorar la calidad en el servicio al cliente de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. implementa el procedimiento de quejas y reclamos para dar a conocer a todos los integrantes de la empresa, las insatisfacciones y sugerencias del cliente para una eficiente toma de decisiones.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los clientes de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. así como todas las áreas.

3. Glosario

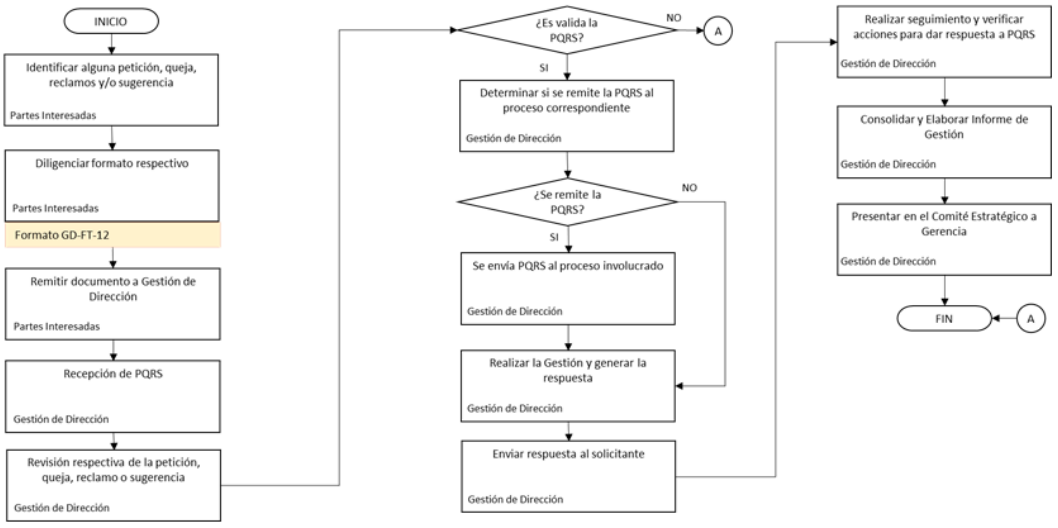
- **PETICIONES:** Son solicitudes o requerimientos de una acción y se enfocaran a nuestro servicio para los clientes, y para los funcionarios de la empresa para sus productos, clientes y proveedores internos.
- **QUEJAS:** Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un cliente o un funcionario hace en razón de una irregularidad administrativa o de su producto
- **RECLAMOS:** Igualmente son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la empresa, ya sea porque la considere injusta o por que se estime que no a sido atendido de una forma correcta, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.
- **RECEPCIÓN:** Las quejas y reclamaciones podrán efectuarse verbalmente o por escrito.

4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Se realiza la recepción de alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia por cualquier medio (vía correo electrónico, carta, llamada telefónica o mensaje, entre otros) con el objetivo de identificarla y diligenciar debidamente el formato respectivo.	Cualquier miembro de la organización	Formato: GD-FT-12
Remitir documento a Gestión de Dirección para ser debidamente revisada, el líder del SGI revisará cada 15 días los formatos, al momento de revisarlos elabora un informe sin descartar ningún registro, para que la gerencia tenga una información real de la imagen de la empresa ante los clientes, proveedores y miembros de la organización.	Líder del SGI	Informe de PQRS

Se determina si se remite la PQRS al proceso correspondiente para que realice la gestión y genere una respuesta oportuna.	Líder del SGI y Líder de Proceso	Formato GD-FT-12
Llevar seguimiento y verificar acciones de mejora según el informe generado, el cual se evaluará y presentará en el comité Estratégico a Gerencia.	Gestión de Dirección	Informe de PQRS

5. Diagrama de Flujo



6. **Documentos de referencia**

Informe de PQRS
GD-FT-12 Formato de Sugerencias

7. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28-02-18

8. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 8. GD-PD-04 Procedimiento de comunicación interna

1. **Objetivo**

Establecer los lineamientos y directrices mínimas para el correcto envío y difusión de información documentada, boletines informativos, documentos y/o registros que se deban dar a conocer a lo largo de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

2. **Alcance**

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., y busca brindar un control adecuado a la cantidad y la calidad de información que fluye a través de toda la organización

3. **Glosario**

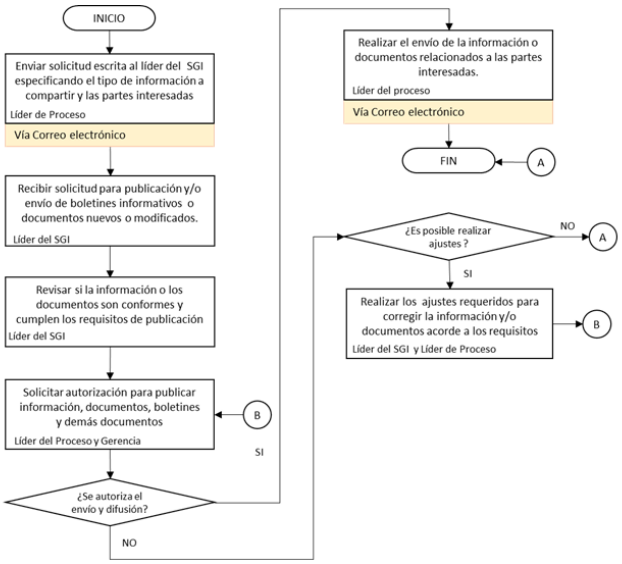
- **CONFIDENCIALIDAD**: Característica de un objeto que limita su acceso y modificación a una cantidad de personas específicas.
- **CONFORMIDAD**: Cumplimiento de un requisito.
- **MEDIO DE COMUNICACION**: Elementos utilizados para comunicar un mensaje desde un emisor hasta un receptor.
- **NO CONFORMIDAD**: Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA**: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PRODUCTO O SERVICIO**: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REGISTRO**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Se origina la necesidad, en cualquiera de los procesos de la organización, de compartir o hacer pública información (documentos, registros, formatos, informes, boletines, etc.) que se considera que será de utilidad para todos o, en su defecto, algunos procesos de la empresa. El líder de proceso, al estar al tanto de dicha necesidad, deberá enviar por correo electrónico al Líder del SGI la información detallada que se deberá compartir, cuál será el medio de envío y qué personas deben recibir dicha información.	Líder de Proceso	Correo electrónico
El líder del SGI recibe el correo y revisa que se encuentre correctamente especificado el tipo de información a compartir y quienes la recibirán, certificando así que se cuenta con información completa y clara.	Líder del SGI	Correo electrónico
Ahora, el líder del SGI deberá solicitar a la gerencia autorización para el envío y/o publicación de la información recibida., dado que ésta puede ser de carácter confidencial y por esto, deberá tener un tratamiento más cuidadoso.	Líder del SGI	N/A
La gerencia evaluará la importancia y conformidad de la información y tomará una decisión sobre si aprueba o rechaza la difusión de dicha información. Existen dos casos en los cuales la solicitud de publicación de información puede ser rechazada por la gerencia: 1). La calidad, cantidad y coherencia de la información no es conforme a los estándares considerados. 2). La información, por su carácter confidencial o innecesario, no debe ser publicada por ningún motivo.	Gerencia	N/A

Si la solicitud fue aprobada por parte de la gerencia, inmediatamente el líder del SGI deberá publicar y difundir la información suministrada a las partes interesadas de la misma mediante el correo electrónico o, en casos específicos que lo requieran, por medio de documentos físicos impresos en papel. En caso de que la solicitud sea rechazada pero se permiten correcciones para una segunda revisión por parte de Gerencia, el líder del SGI deberá aplicar dichas correcciones en conjunto con el solicitante y posteriormente volver a presentar la propuesta a Gerencia.	Líder del SGI y solicitante	Correo electrónico

5. Diagrama de Flujo



6. **Documentos de referencia**

7. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

8. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 9. GD-PD-05 Procedimiento de creación, modificación o eliminación de documentos

1. **Objetivo**

Establecer las actividades para la creación, modificación y eliminación de documentos e información documentada del Sistema de Gestión Integral, para asegurar la trazabilidad de los mismos, la preservación de la legibilidad, su correcto almacenamiento y distribución, la adecuada disposición de los mismos y su distribución oportuna.

2. **Alcance**

El presente procedimiento aplica para todos los documentos manejados dentro del Sistema de Gestión Integral de la empresa Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. que se encuentren en vigencia, en proceso de revisión y/o aprobación o en proceso de desarrollo originado por una solicitud previa de los mismos.

3. **Glosario**

- **ACTUALIZAR O MODIFICAR**: Realizar cambios en un documento controlado
- **APROBACIÓN**: Consiste en la acción de verificar que el contenido del documentado sea adecuado y conveniente. Constituye la autorización para continuar o iniciar su publicación e implementación.
- **CODIFICACIÓN**: Actividad que consiste en la asignación de un código, formado por un conjunto de caracteres alfanuméricos, a cada documento del Sistema Integrado de Gestión, con el objetivo de permitir una identificación clara e inequívoca.
- **DOCUMENTO**: Información y el medio en el que este contenida.
- **DOCUMENTO CONTROLADO**: Es aquel que está identificado de acuerdo a este procedimiento mediante la asignación de un código, versión y fecha de emisión.
- **DOCUMENTO EXTERNO**: Son todos aquellos documentos que no son generados por la Entidad, sin embargo su contenido apoya y/o soporta el desarrollo de las actividades del Invima. Se consideran documentos externos: normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.
- **DOCUMENTO INTERNO**: Es el documento elaborado por los procesos del Instituto, incluidos los registros con los que se demuestra el cumplimiento de las funciones y permite asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- **DOCUMENTO OBSOLETO**: Es aquel documento que pierde su vigencia, como resultado de un cambio o de su eliminación.
- **ELABORAR / CREAR**: Generar la primera versión de un documento controlado.
- **ELIMINAR**: Suprimir un documento controlado.
- **FORMATO**: Documento en el cual son registrados datos y/o resultados de la ejecución de una actividad.
- **INSTRUCTIVO**: Un instructivo es un texto que tiene como finalidad dar cuenta de manera detallada y minuciosa el paso a paso para desarrollar una actividad específica a través de un listado de instrucciones, explicaciones y pasos a seguir, agrupados, organizados y expuestos de manera concordante y consecutiva para el desarrollo de una actividad bajo los mismos criterios y procedimientos, dándole al funcionario la posibilidad de realizar una tarea específica de acuerdo a lo requerido para cada situación correspondiente bajo los mismos procedimientos y el mismo marco de referencia.
- **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**: Registro que relaciona toda la documentación existente en el Sistema de Gestión Integrado de la Institución.

- **MANUAL**: Un manual es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una organización. En los manuales son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de la entidad.
- **PROCEDIMIENTO**: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **TRAZABILIDAD**: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **REGISTRO**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
El proceso inicia con la identificación de la necesidad de crear, modificar o eliminar de alguno de los formatos, manuales, instructivos, políticas, procedimientos y demás documentos contemplados dentro del SGI de la organización. En caso de que la necesidad mencionada anteriormente no sea identificada por alguno de los líderes de proceso, se les debe comunicar de inmediato para que sean ellos quienes validen dicha necesidad y la comuniquen al líder del SGI.	Todos los colaboradores de la organización	N/A
Inmediatamente el líder del proceso considere necesaria la creación, modificación o eliminación de algún documento interno de la organización deberá diligenciar el formato GD-FT-04 Formato de Solicitud de creación, modificación o eliminación de documento, explicando claramente en el mismo el tipo de documento, la razón por la cual lo solicita y las características y/o condiciones que lo llevan a realizar dicha solicitud.	Líder del proceso	Formato: **GD-FT-04**
Con el formato correctamente diligenciado, el líder de proceso deberá enviar al correo electrónico del líder del SGI solicitando la revisión del caso. El líder del Sistema de Gestión Integral revisará la solicitud y el formato, y si toda la información es pertinente y conforme, iniciará el proceso de creación, modificación o eliminación del documento solicitado, según sea el caso.	Líder del SGI	Correo electrónico

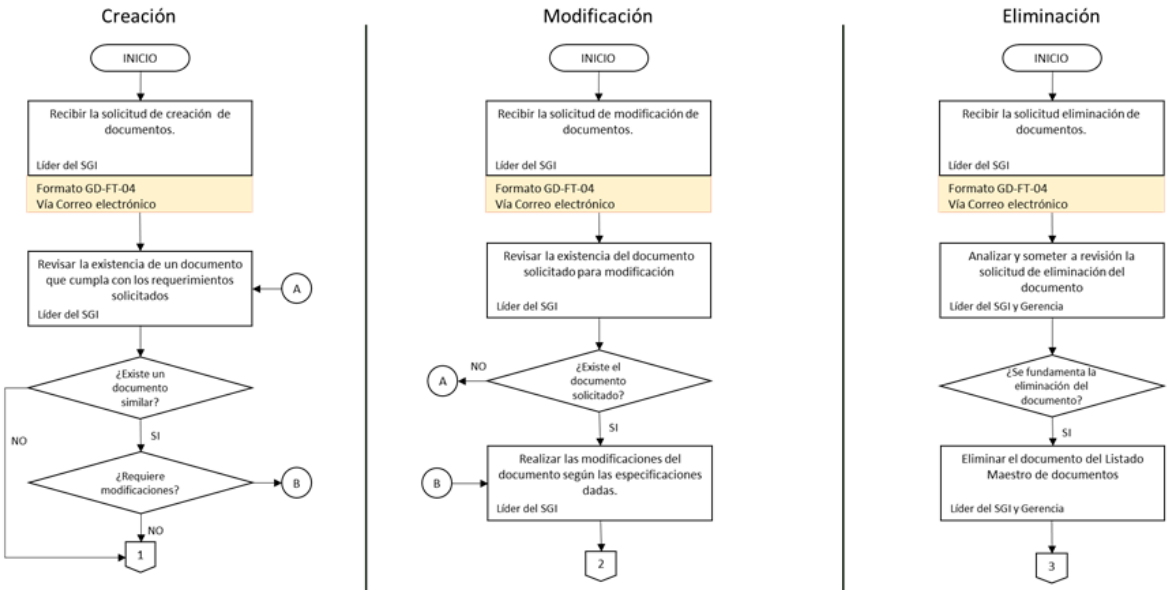
Primero se debe buscar la existencia de algún documento que presente características similares en el listado maestro de documentos, esto con el fin de plantear si es necesaria la creación de un nuevo tipo de documento, o si por el contrario, es posible modificar y adaptar uno de los ya existentes. Para el caso de eliminación de un documento se deberá tener un manejo más cuidadoso.	Líder del SGI	N/A
Posterior a la revisión y verificación de la existencia del documento solicitado se pueden dar 3 casos en los cuales, dependiendo de su importancia, se deberán tomar acciones diferenciadas: 1) Si la solicitud es de Creación: Si la revisión dentro del listado maestro de documentos de la organización determina que no hay documentos similares o con características representativamente similares, se procederá a realizar la creación del mismo con base en las condiciones dadas anteriormente en el formato GD-FT-04. En caso contrario, es decir, que aunque la solicitud es de creación de documentos pero el líder del SGI encuentra dentro del listado maestro de documentos uno que cumple con varias de las características solicitadas, se debe proceder de la siguiente manera: • El líder del SGI se acercará personalmente al solicitante y le mostrará el documento existente que en términos técnicos satisface la mayor parte de los requerimientos de la solicitud. Si después de la revisión, ambas partes consideran que al documento actual solo le hacen falta algunas de las características solicitadas, dicho documento pasará a modificación inmediatamente y es responsabilidad del líder del SGI que dentro de la solicitud enviada en el formato GD-FT-04, en la casilla de observaciones, se realice la siguiente anotación: *"EL DOCUMENTO SOLICITADO YA SE ENCUENTRA EN EXISTENCIA DENTRO DEL CONTROL DOCUMENTAL DE ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S, POR LO CUAL, SE PROCEDERA A MODIFICARLO IMPLEMENTANDO AQUELLOS REQUERIMIENTOS QUE AUN NO ESTAN PRESENTES EN EL MISMO".* Para crear el documento es importante usar el encabezado aprobado por el SGI y es de vital importancia codificarlo adecuadamente apoyándose en el listado maestro de documentos vigente a la fecha. Se deberá guardar el documento en la carpeta de Gestión Documental.	Líder del SGI	N/A

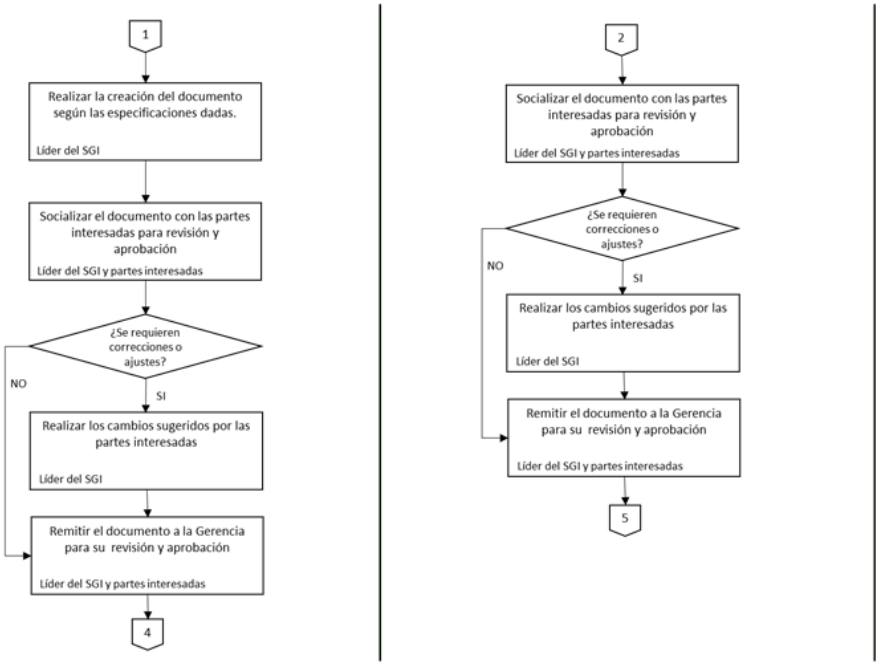
2) Si la solicitud es de modificación: El líder del SGI deberá verificar que el documento a modificar no cambiará su naturaleza (función original) al realizar los cambios solicitados, es decir, que los cambios aplicados asegurarán que dicho documento seguirá cumpliendo su función primordial, en caso de no ser así se procederá a crear uno nuevo. Verificado esto se procederá a realizar las modificaciones solicitadas. Al modificar el documento es importante verificar la versión del mismo apoyándose del listado maestro de documentos, cambiándola en conjunto con la fecha oficial de la modificación. Se debe también guardar una copia de las versiones anteriores. Se guardará el nuevo documento en la carpeta de Gestión Documental. 3) Si la solicitud es de eliminación: El líder del SGI revisará detenidamente las siguientes condiciones para determinar si es viable la eliminación del documento: • No se le ha dado uso en un lapso de tiempo mayor a un mes. • La función original que debía cumplir ya no es necesaria para el correcto desarrollo de las actividades de la organización. • Su uso se considera innecesario y que retrasa los procesos de la organización. Si se cumple con las condiciones anteriormente mencionadas, se podrá pasar la propuesta a Gerencia para la eliminación total del documento.	Líder del SGI	Listado Maestro de Documentos
Ya creado o modificado el documento solicitado, el líder del SGI lo enviará por medio del correo electrónico a la Gerencia para que le realicen una revisión adecuada y, en caso de estar en conformidad, se apruebe para su distribución inmediata. En caso de no aprobarse, la Gerencia deberá especificar al líder del SGI si es posible ajustar algunas características del documento, o si definitivamente no considera necesaria la creación o modificación del documento en cuestión. En definitiva, si se aprueba la solicitud hecha por el líder del SGI, se anexará un nuevo documento En caso de aprobarse la eliminación total del documento por parte de Gerencia, se eliminará del listado maestro de documentos y se le connotará desde ese mismo instante como "*DOCUMENTO OBSOLETO*", esto implica que el documento no podrá ser utilizado desde ese preciso momento.	Líder del SGI y Gerencia	Correo electrónico Listado Maestro de Documentos

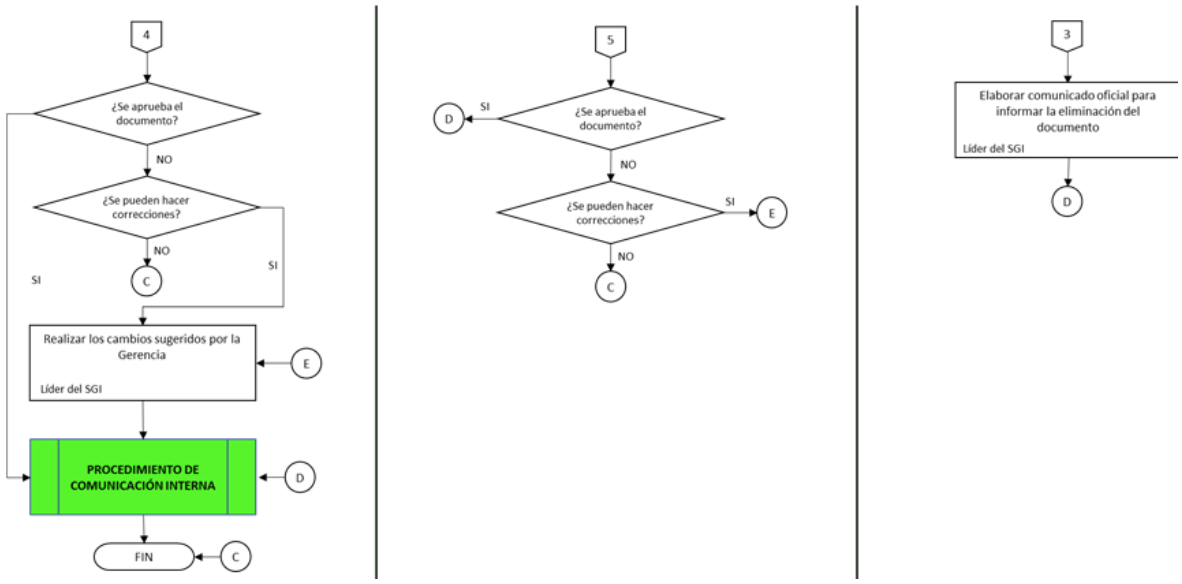
ROGOSO Redes y Comunicaciones | PROCESO GESTIÓN DE DIRECCIÓN | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS | Código: GD–PD-05 Versión: 001 Fecha: 28/08/2018 Página 5 de 9

Finalmente, haciendo uso del procedimiento de Comunicación interna GD-PD-04, se comunicará a toda la organización de los cambios realizados a nivel documental y se les recordará que los cambios aplicarán inmediatamente.	Líder del SGI y Gerencia	Correo electrónico

5. Diagrama de Flujo







ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN DE DIRECCIÓN PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: GD–PD-05 Versión: 001 Fecha: 28/08/2018 Página 9 de 9

6. Documentos de referencia

GD-PD-04 Procedimiento de Comunicación Interna
GD-FT-04 Solicitud de Creación, modificación o eliminación de documentos

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 10. GD-PD-06 Procedimiento de gestión del cambio

1. **Objetivo**

Establecer la metodología necesaria para llevar a cabo de manera planificada y controlada los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. **Alcance**

El presente procedimiento aplica para todos los Procesos de Gestión que requieran un cambio representativo y de gran impacto para Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

3. **Glosario**

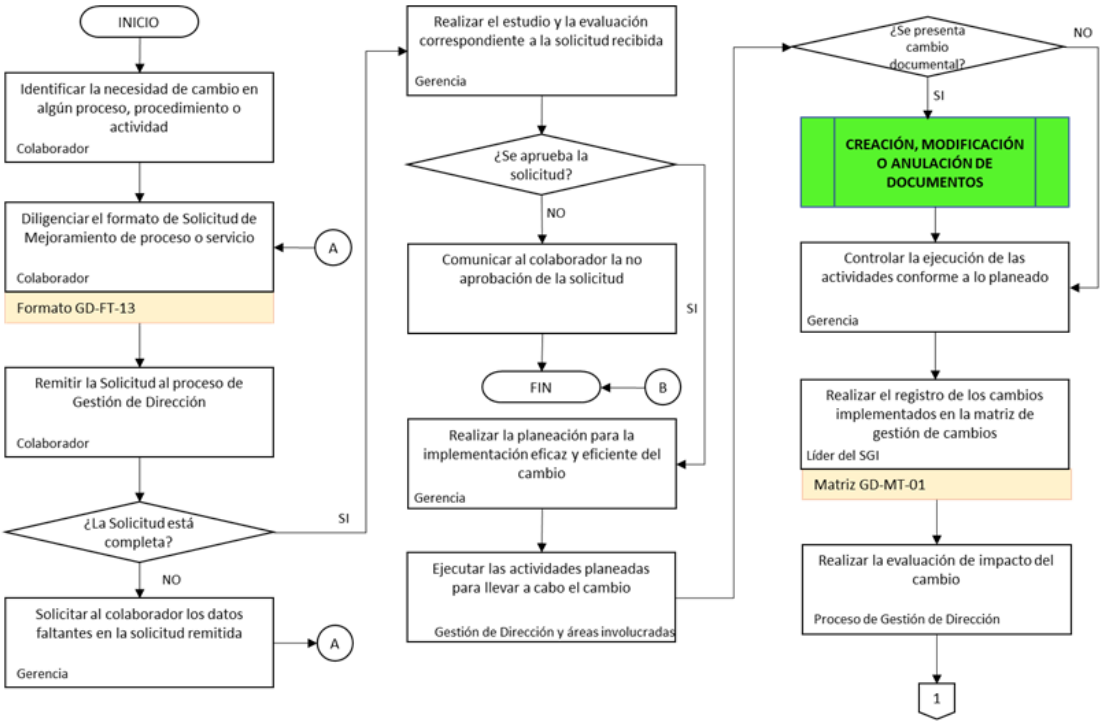
- **CAMBIO**: Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente de estrategias, modelos de negocio, sistemas,
- procedimientos y/o prácticas de trabajo.
- **CONSECUENCIA**: Hecho o acontecimiento derivado o que resulta inevitable y forzosamente de otro
- **GESTION**: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **GESTIÓN DEL CAMBIO**: Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio

4. **Desarrollo del procedimiento**

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Cualquier miembro de la organización puede identificar e informar, si lo considera oportuno y pertinente, las necesidades de cambio en los procesos, sistemas, prácticas de trabajo y demás aspectos que considere o sean necesarios para la ejecución de las actividades de la organización.	Todos los miembros de la Organización	NA
Cualquier miembro de la organización puede identificar e informar, si lo considera oportuno y pertinente, las necesidades de cambio en los procesos, sistemas, prácticas de trabajo y demás aspectos que considere o sean necesarios para la ejecución de las actividades de la organización.	Líderes de Proceso	Formato: **GD–FT-13**

Esta solicitud deberá ser evaluada y autorizada por el Proceso de Gestión de Dirección (Gerencia), si se considera la modificación en algún criterio de la planificación del cambio, se realizará y comunicará al líder de proceso	Gerencia	Formato: **GD–FT-13**
La Gerencia una vez aprobado los recursos necesarios para la ejecución del cambio, realizará la planeación de movimiento de los recursos en las fechas solicitadas y realizará su oportuna provisión.	Gerencia	NA
Se realizará la ejecución de las actividades según lo planeado previamente por parte de las áreas involucradas y la Gerencia según las fechas establecidas. Si dentro de la ejecución de las actividades planeadas se presenta cambios en la estructura documental se debe seguir el procedimiento de Creación, Modificación o anulación de Documentos GD-PD-05	Proceso responsable del Cambio	NA
Una vez ejecutado el cambio se debe hacer un registro para llevar un control de cambios en donde se realice una descripción del cambio realizado, comparando lo realizado sobre lo ejecutado. Al evaluar los resultados generado, si quedan aspectos importantes sin concluir y/o sin implementar se debe retomar.	Proceso de Gestión de Dirección	Matriz: **GD-MT-01**

5. Diagrama de Flujo



6. Documentos de referencia

GD-PD-05 Procedimiento de Creación, modificación o eliminación de documentos.
GD-FT-04 Solicitud de Creación, modificación o eliminación de documentos
GD-FT-13 Solicitud de Mejoramiento de Proceso o Servicio
GD-MT-01 Matriz de Registros de Control del Cambio

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 11. GD-PD-07 Procedimiento de control de producto o servicio no conforme

1. Objetivo

Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados en la ejecución de las actividades administrativas y operativas de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. sean controlados y tratados debidamente al momento de presentarse, para evitar así se su uso o entrega no intencional.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos y áreas de la empresa que hacen parte del Sistema de Gestión Integral de la empresa y que están directamente relacionados con el control y seguimiento de la satisfacción y conformidad del cliente respecto a los productos y servicios entregados. Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicados por el personal responsable del proceso desde el momento en el que sea detectada cualquier tipo de No conformidad.

3. Glosario

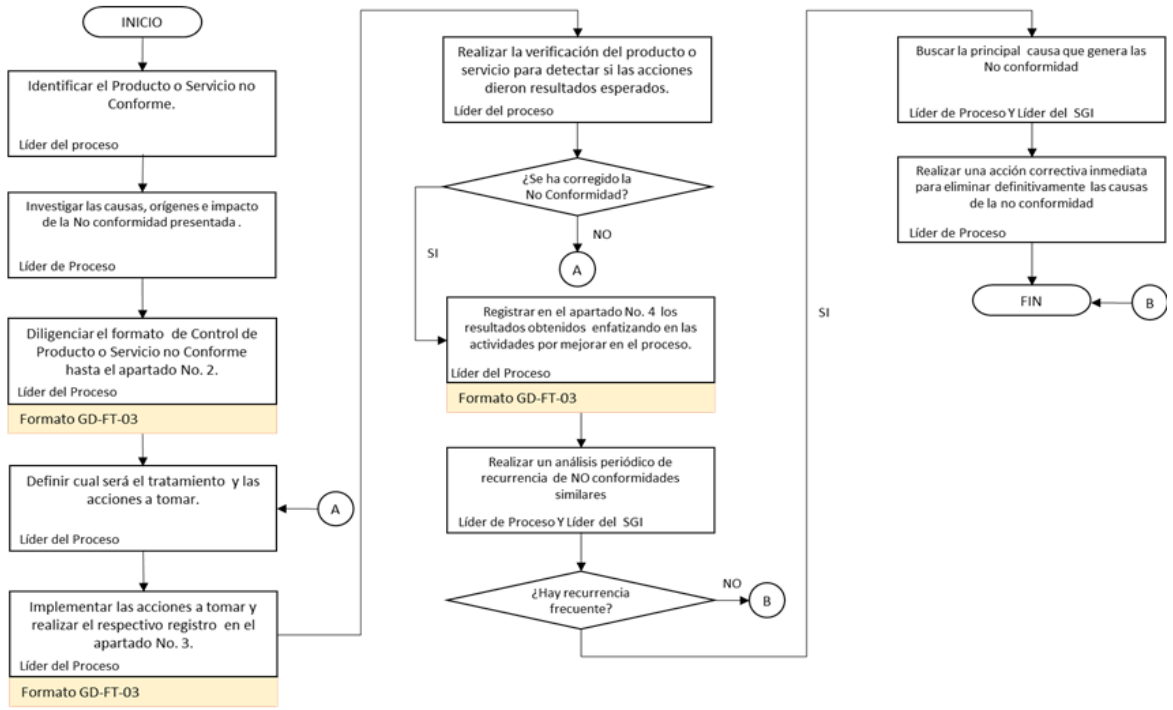
- **ACCIÓN CORRECTIVA**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **CALIDAD**: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE**: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONCESIÓN**: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONFORMIDAD**: Cumplimiento de un requisito.
- **CONTROL DE LA CALIDAD**: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN**: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ESPECIFICACIÓN**: Documento que establece requisitos.
- **NO CONFORMIDAD**: Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA**: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PRODUCTO O SERVICIO**: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REGISTRO**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **REQUISITO**: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RIESGO**: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Las personas encargadas de realizar las auditorias periódicas a los servicios prestados por parte de la empresa, verificación de satisfacción del cliente, seguimiento y revisión de los proyectos; deberán reportar inmediatamente al líder del proceso la identificación de una No conformidad presentada.	Líder del SGI , líder del proceso y encargados de las auditorias	N/A
Posteriormente a la identificación de la No conformidad, se deberá realizar una investigación completa dónde se identifiquen las principales razones que la originaron, si dichas causas se pueden mitigar o eliminar y el posible impacto que tendrá en los resultados finales del proyecto Dicha investigación deberá ser registrada en el formato de control de producto y servicio no conforme, especificando claramente las condiciones anteriormente mencionadas. El formato deberá ser diligenciado en su totalidad hasta el apartado No.2 con la mayor claridad y conformidad que se pueda haciendo uso de la información previamente recolectada.	Líder del SGI y Líder del Proceso	Formato: **GD-FT-03**
Conociendo la situación de la No conformidad, su naturaleza y principales causas, se debe definir cuál será el tratamiento a seguir y las acciones inmediatas a tomar según corresponda al caso. Dicha decisión será tomada únicamente por el líder del proceso, claramente bajo supervisión y asesoría del Líder del SGI.	Líder de Proceso	N/A
Definidas las acciones a tomar, se procederá a ejecutarlas en el menor tiempo posible y con el mayor cuidado posible. Es importante aclarar que las acciones y medidas a tomar deberán ser realizadas por personal calificado y que tenga experiencia en dichas intervenciones. En este punto, el formato de control de producto y servicio no conforme deberá ser diligenciado ahora hasta el apartado No.3.	Personal encargado de realizar las intervenciones definidas	Formato: **GD-FT-03**

Pasado un tiempo prudente y a consideración del Líder del proceso y el líder del SGI, se deberá realizar una auditoria donde se revisen los resultados finales obtenidos por las intervenciones realizadas a la No conformidad. Ahora se tendrá que definir con base en los resultados esperados, si los resultados alcanzados son conformes a los esperados. Si se logró el objetivo, se deberán registrar los resultados en el apartado No. 4 del formato de control de producto y servicio no conforme. En caso de no obtenerse el resultado esperado, se deberán reformular las acciones a tomar e implementarlas nuevamente para verificar si en ese caso lograron ser suficientes.	Líder del proceso y Líder del SGI	Formato: **GD-FT-03**
Solucionada la No conformidad se procederá a llevar un control periódico mediante revisiones que buscan evitar la recurrencia de la misma No conformidad o casos similares. Dichas revisiones serán establecidas por el Líder del SGI y coordinadas por el Líder del proceso afectado.	Líder del proceso y Líder del SGI	N/A
En caso de encontrarse recurrencia de la No conformidad es vital buscar la causa principal que la origina y tomar acciones correctivas inmediatas para eliminarla completamente si es posible. En caso de no poder eliminarse, programar acciones preventivas que minimicen la probabilidad de materialización de la misma.	Líder del SGI	N/A

5. Diagrama de Flujo



6. Documentos de referencia

GD-PD-05 Procedimiento de Creación, modificación o eliminación de documentos.
GD-FT-04 Solicitud de Creación, modificación o eliminación de documentos
GD-FT-13 Solicitud de Mejoramiento de Proceso o Servicio
GD-MT-01 Matriz de Registros de Control del Cambio

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 12. GD-PD-08 Procedimiento de revisión por la dirección

1. Objetivo

Garantizar que todos los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad obtenidos en cada una de las áreas de la compañía sirvan para la toma de decisiones por parte de la gerencia, para determinar las fallas en el sistema y definir los cambios que son necesarios para asegurar su mejora continua.

2. Alcance

Este procedimiento involucra a la junta directiva de la compañía, al gerente general, Líder del SGI, así como a los líderes de cada uno de los procesos correspondientes a la organización.

3. Glosario

- **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:** Persona que el grupo directivo asigna y quien tiene la autoridad de asegurar que el SGI está establecido, sustentado e implantado.
- **LÍDER DEL SGI:** Persona que tiene como única función el SGI, estableciendo los criterios más apropiados y manejables para el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos, quien además representa el grupo de calidad.
- **ACCIÓN CORRECTIVA**: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o cualquier situación indeseable existente para impedir su repetición.
- **AUDITORIA INTERNA**: Es la realizada internamente a una o a todas las áreas de la organización por el grupo de auditores que están en capacidad de realizarla.
- **NO CONFORMIDAD**: Incumplimiento en los requisitos especificados en la norma o en los procesos.

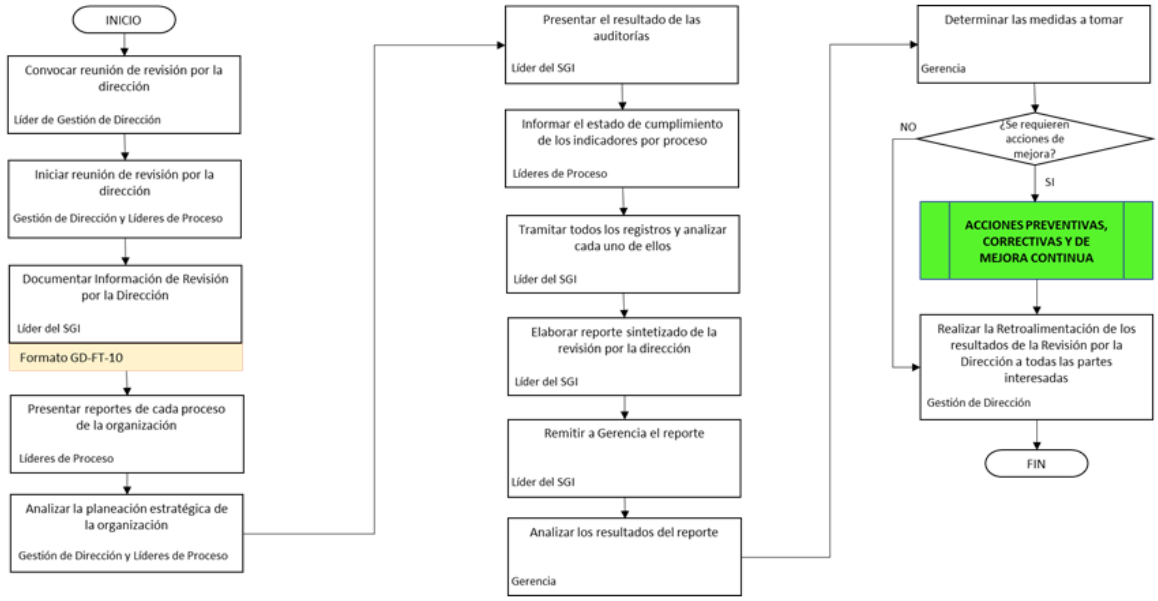
4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Una vez al año el Líder de Gestión de la dirección convoca a una reunión de Revisión por la Dirección, con el Líder del SGI, representantes de cada uno de los procesos y el Representante Legal de la Compañía, para la toma las acciones más adecuadas en la mejora continua del sistema. La revisión se tiene que realizar después del cierre de la auditoria para analizar los resultados obtenidos de ella.	Líder de Gestión de Dirección	NA

La revisión por la dirección está documentada en un Formato de Registro de Revisiones por la Gerencia. Donde se registra la siguiente información: Objeto, Alcance, Marco General, año, fecha de cumplimiento y asistentes de la dirección.	Líder del SGI	Formato: **GD-FT-10**
Deberá existir una base de datos o reportes, de cada uno de los procesos de la organización lo suficientemente claros y confiables para que puedan ser analizados en la revisión de la dirección:	Líderes de Proceso	Informes por Procesos
Se llevará a cabo la reunión, se puede adicionar información o analizar los detalles de las acciones requeridas, los detalles de la acción de las personas responsables y las fechas de cumplimiento de las responsabilidades	Gestión de Dirección y Líderes de Proceso	NA
El Líder del SGI será la persona encargada de tramitar todos estos registros, tendrá entre sus funciones la responsabilidad de analizar cada uno de los resultados de los registros y entregar un reporte sintetizado de cada una de ellas al representante de la dirección.	Líder del SGI	Reporte de la Revisión por la Dirección
La gerencia a su vez después de analizar estos resultados, tomara las medidas pertinentes, es por esta razón que la información emitida por el representante de gerencia tendrá que ser lo suficientemente veraz y oportuna, para de esta forma garantizar unas adecuadas mejoras al sistema.	Gerencia	NA

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN DE DIRECCIÓN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GD–PD-08 Versión: 001 Fecha: 28/02/2018 Página 3 de 4

5. Diagrama de Flujo



6. **Documentos de referencia**

GD-FT-10 Formato de Revisión por la Dirección
Informes por procesos
Reporte de la Revisión por la Dirección

7. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28-02-18

8. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 13. GD-PD-09 Procedimiento de auditorías internas

1. **Objetivo**

Estandarizar en forma clara y suficiente las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de Auditorías Internas, informar el resultado y mantener los registros resultantes de las mismas.

2. **Alcance**

Este procedimiento será de uso y aplicación exclusiva en todos los procesos de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S.

3. **Glosario**

- **AUDITORIA**: Es un proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria. Es una verificación periódica que se realiza para asegurarse que todos los aspectos del sistema de calidad de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. descritos en su Manual de Calidad y en su documentación complementaria están implementados, son efectivos y son conocidos y aplicados por todo el personal en todos los niveles.
- **PROGRAMA DE AUDITORIA**: Es un conjunto de una o más Auditorias planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **CRITERIOS DE AUDITORIA**: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **EVIDENCIA DE LA AUDITORIA**: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoria y que es verificable.
- **HALLAZGOS DE LA AUDITORIA**: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
- **AUDITADO**: Proceso, área o personal que es auditado.
- **AUDITOR**: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **EQUIPO AUDITOR**: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.
- **PLAN DE AUDITORIA**: Documento en el que se especifican los datos pertinentes a la auditoria como son fechas, horas, procesos, objetivos y auditores designados para la realización de la auditoria.
- **CONCLUSIONES DE AUDITORIA**: Registro donde se consigna las no conformidades detectadas y las oportunidades de mejora para un proceso.

4. Desarrollo del procedimiento

4.1 Metodología

Las auditorías internas son realizadas por el personal de la Empresa que ha sido capacitado como auditor interno de calidad, procurando conservar los principios de independencia, imparcialidad y objetividad del auditor o en su defecto si se requiere asegurar y fortalecer estos principios, se consigue personal externo que cumple con los requerimientos ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. descritos en el perfil del auditor y según los lineamientos del procedimiento de reclutamiento y recepción de personal.

El Auditor Líder designa el Auditor ó Auditores para realizar la auditoria teniendo en cuenta que el Auditor no ejerza funciones en el área auditada y que sus actuaciones y observaciones las realice en forma objetiva ciñéndose a la realidad. El número de auditores seleccionados depende del objetivo, alcance, criterios y duración de la auditoria.

Las auditorías internas de calidad deben programarse y realizarse de acuerdo a ese programa, los resultados de las auditorias deben registrarse, las acciones correctivas deben ser iniciadas inmediatamente se identifiquen.

La calificación de los hallazgos por parte de los auditores se realiza de acuerdo a los siguientes conceptos y criterios:

NO CONFORMIDAD MAYOR: Se calificará así el no cumplimiento de un requisito especificado por la norma ISO9001:2000 para los Sistemas de Gestión de la Calidad; igualmente cualquier falla, hecho o circunstancia que atente directamente contra la calidad del producto y el hallazgo de no conformidades menores repetitivas.
NO CONFORMIDAD MENOR: Se calificará así cualquier hecho, falla o circunstancia que no atente contra la calidad del producto, así mismo así el incumplimiento de un requisito del sistema de gestión de calidad cuya gravedad no compromete de manera importante la operación o desempeño del sistema general de la calidad como por ejemplo un registro con enmendaduras, sin diligenciar ó sin las firmas de aprobado que debe tener.
OBSERVACION: Declaración de un hecho detectado durante una auditoria de calidad y soportado con evidencia objetiva, que no afecte directamente al sistema de gestión de la calidad.
OPORTUNIDAD DE MEJORA: Sugerencia realizada por el auditor para mejorar un proceso, procedimiento o parte del sistema.

El Auditor Líder realiza seguimiento a los auditores internos para verificar su desempeño y promover el mantenimiento y mejora de su competencia, mediante:

1. Retroalimentación con los auditados a través de: a) entrevista verbal aleatoria de una muestra del personal auditado sobre el desarrollo de las auditorias. b) registro de impresiones y percepción de los auditores por parte del personal auditado. c) retroalimentación con auditores de la percepción de los auditados.
2. Cumplimiento de políticas o requisitos de auditoria con base en los informes de auditoría suministrados por cada auditor; el auditor líder verifica el cumplimiento de los criterios y retroalimenta al interesado.
3. Cumplimiento del procedimiento de auditoria.

4.2 Programa general de Auditorías internas y requisitos para la Planificación

El Auditor Líder de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. programa como mínimo dos auditorías internas por año para todo el sistema de calidad, las cuales se realizan durante el primer y segundo semestre del año respectivamente. El Auditor Líder programa auditorias adicionales dependiendo de los resultados obtenidos en las mismas, de los resultados de auditorías externas, de cambios significativos en el producto, en los procesos de producción y en la tecnología que puedan afectar directamente el sistema de calidad.

La Gerencia General puede solicitar auditorías internas con base en los resultados de sus revisiones, de los indicadores y de las estadísticas. La programación de las auditorias está establecida en el formato Programa de Auditorías Internas de Calidad.

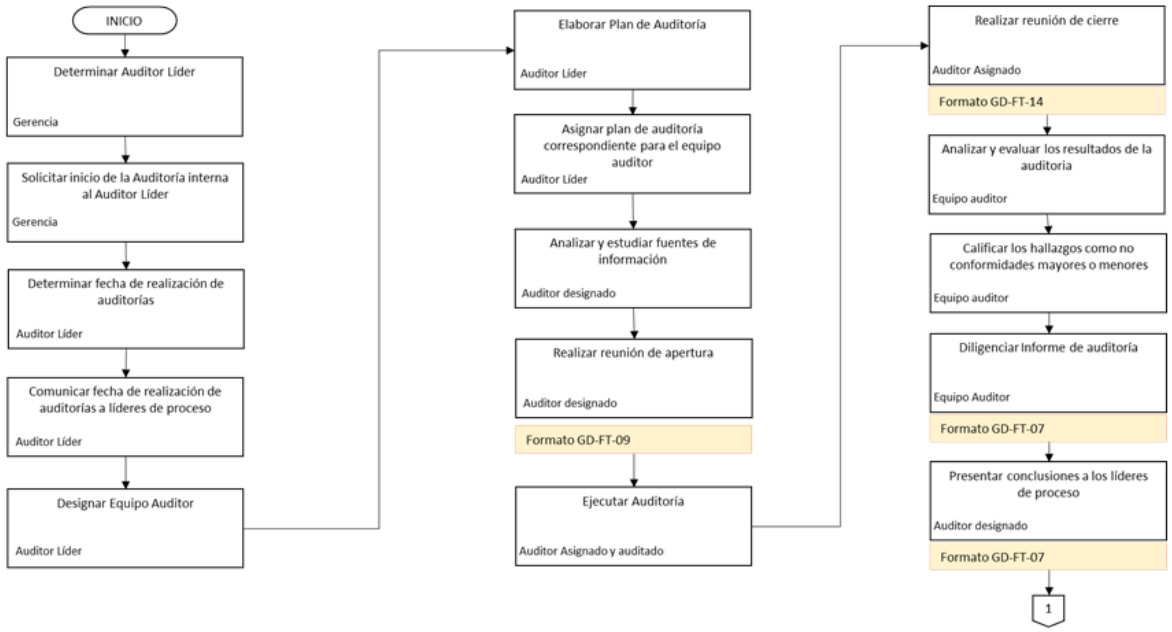
Descripción de la actividad	Responsables	Registros
En la fecha de la realización de las auditorias, el Auditor Líder comunica oficialmente a los líderes de los procesos auditados sobre la auditoria que se realizará, esta comunicación se hace mínimo ocho días antes de la fecha de la auditoria para que el Líder de Proceso se informe, se prepare y apruebe la hora de realización ó en caso contrario proponga cambio de horario según su disponibilidad.	Auditor Líder	NA
El Auditor Líder designa los auditores que realizarán la auditoria interna teniendo en cuenta los principios de imparcialidad, objetividad e independencia con la labor auditada, es decir que el Auditor no ejerza funciones ó desarrolle tareas en el área auditada.	Auditor Líder	NA
El auditor líder prepara para cada auditor el plan de auditoria o agenda de trabajo en el cual debe registrar qué procedimientos, registros, áreas, personal y criterios debe tener en cuenta para la auditoria adicionalmente registra la fecha, hora y el tiempo que invertirá en desarrollar su trabajo y presenta este plan a los auditores en reunión de protocolo.	Auditor Líder	Plan de Auditoría
El Auditor designado inicia su trabajo un día antes de la fecha de la auditoria, analizando y estudiando las fuentes de información para obtener conocimiento suficiente sobre los procedimientos, documentos y registros del área que auditará. Debe comparar estos procedimientos, documentos y registros contra los requisitos establecidos para los mismos para obtener un mejor conocimiento de estos.	Auditor	NA

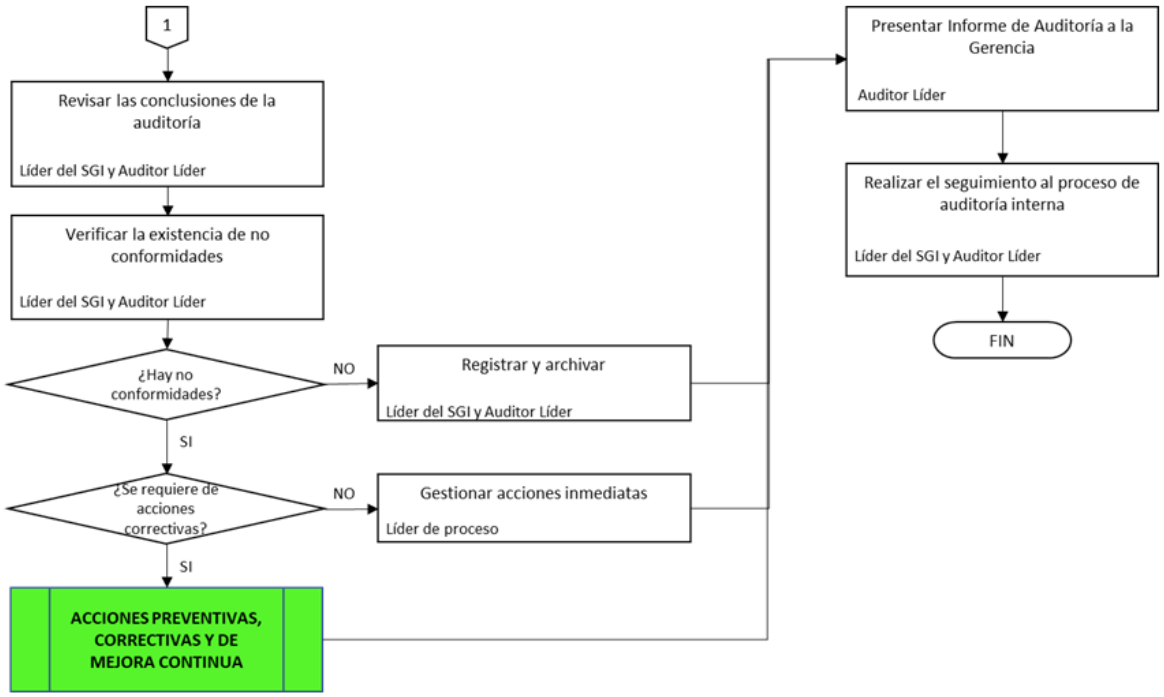
El auditor designado realiza una reunión de apertura para informar al personal auditado, las actividades que va a desarrollar, el objetivo de la auditoria, el alcance y la metodología a utilizar y elabora Acta de Reunión de Apertura	Auditor	Formato: GD-FT-09
El Auditor designado y el personal auditado, realizan la auditoria a través de entrevistas, recopilación y análisis de la documentación e inspecciones físicas y diligencia sus notas de auditoria registrando lo hallado.	Equipo auditor y auditado	NA
El auditor designado realiza la Reunión de Clausura junto con los auditados para presentar y confirmar los hallazgos encontrados y elabora Acta de Reunión de Clausura.	Auditor	Formato: GD-FT-14
El Grupo de auditores internos de calidad en reunión analizan y evalúan los resultados de la auditoria y califican los hallazgos como no conformidades mayores o menores de acuerdo al no cumplimiento de un requisito especificado y diligencian el Informe de Auditoria identificando frente a las no conformidades el alcance, procedimiento, instructivo o punto de la norma con base en la cual están efectuando la valoración.	Equipo auditor	Formato: GD-FT-07
El auditor designado presenta las conclusiones a los líderes de los procesos auditados y tramita el registro correspondiente.	Auditor	Formato: GD-FT-07
El Líder del SGI junto con el Auditor Líder revisan las conclusiones de la auditoria, conservan los registros y verifican la existencia de no conformidades, y determinan: Si no existen No Conformidades conservan los registros y archivan. Si existen No Conformidades el Líder del SGI y el Auditor Líder proceden a diligenciar el formato de Solicitud de Acción Correctiva y los presentan al Líder de Proceso donde se presenta la no conformidad para su aplicación y acuerdan fecha de implementación de las acciones correctivas. En los casos en que no se disparen acciones correctivas se gestionaran acciones inmediatas, de las cuales se encargará el Líder de Proceso.	Líder del SGI, Auditor Líder y Líderes de Proceso	Formato: GD-FT-15

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN DE DIRECCIÓN PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: GD–PD-09 Versión: 001 Fecha: 28/02/2018 Página 5 de 8

El Auditor Líder presenta un Informe de Auditoria a la Dirección, que es una de las entradas para la revisión al Sistema de Gestión.	Auditor Líder	Formato: GD-FT-07
El Líder del SGI junto con el Auditor Líder harán seguimiento a las acciones tomadas o de su plan de acción para verificar si son eficaces y harán seguimiento a las acciones inmediatas para verificar su cumplimiento.	Líder del SGI y Auditor Líder	NA

5. Diagrama de Flujo





6. **Documentos de referencia**

Plan de Auditoría
GD-FT-07 Informe de Auditoría
GD-FT-09 Acta de Reunión de Apertura
GD-FT-14 Acta de Reunión de Cierre
GD-FT-15 Acciones correctivas y de mejora

7. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28-02-18

8. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 14. GO-PD-01 Procedimiento de planeación, ejecución y evaluación de proyectos.

1. **Objetivo**

Establecer las actividades, responsabilidades y controles que permitan orientar la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos misionales que son emprendidos por Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. instituyendo los lineamientos básicos que cada uno de ellos debe cumplir, buscando obtener la mayor satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2. **Alcance**

Este procedimiento aplica exclusivamente para el Proceso de Gestión Operativa en la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos misionales de la organización, alineados a alguna de las líneas de negocio existentes.

3. **Glosario**

- **ACCIÓN CORRECTIVA**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **ACTIVIDAD**: Dentro de un proyecto hace referencia a la tarea más pequeña identificable en un proceso de dicho proyecto.
- **CALIDAD**: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE**: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONCESIÓN**: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONFORMIDAD**: Cumplimiento de un requisito.
- **CONTROL DE LA CALIDAD**: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN**: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ESPECIFICACIÓN**: Documento que establece requisitos.
- **EVALUACIÓN DEL AVANCE**: Análisis del progreso en el logro de los objetivos del proyecto.
- **GESTIÓN DEL PROYECTO**: Planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquéllos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto.
- **NO CONFORMIDAD**: Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA**: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO**: Documento que especifica lo necesario para cumplir los objetivos del proyecto.
- **PROCESO**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO O SERVICIO**: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

- **PROYECTO**: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos..
- **REGISTRO**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **REQUISITO**: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RIESGO**: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Todo proyecto inicia desde el momento en que un cliente, ya sea antiguo o nuevo, entra en contacto con la empresa solicitando un servicio relacionado con cualquiera de las líneas de negocio que ésta ofrece. ❖ Comunicación Cliente – Empresa: Generalmente el cliente se comunica con Director Comercial, o en su defecto, directamente con uno de los líderes del proceso de gestión de operaciones para entablar la negociación. Es tarea de estas personas adquirir la mayor cantidad de información inicial posible para estructurar la propuesta. ❖ Comunicación Empresa Cliente: En este tipo de comunicación únicamente está involucrado el Director Comercial como representante de la empresa, ya que es él quien, mediante de propuestas iniciales preparadas previamente, contacta prospectos de clientes potenciales. Cabe aclarar que el contacto puede ser por vía telefónica, correo electrónico o directamente asistiendo a la oficina principal de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.	Director Comercial Director de Proyectos Jefe de Proyectos	Correo electrónico
Cuando el Director comercial es quien establece contacto con el cliente, él deberá conseguir la mayor cantidad de información pertinente del proyecto para que, posteriormente, la organice y registre en el formato GC-FT-01 Remisión de Cliente para Proyecto. Es indispensable que en dicho formato se abarque la mayor cantidad posible de información ya que esa será la entrada principal al proceso de planeación del proyecto en cuestión. Después del diligenciamiento del formato, el Director Comercial deberá remitirlo inmediatamente al Director de Proyectos.	Director Comercial	Correo electrónico Formato: **GC-FT-01**

Conociendo los aspectos básicos del proyecto a realizar, entre ellos el alcance, se determina si es necesario realizar una visita técnica para recolectar más información que sea de utilidad para determinar adecuadamente aspectos como recursos y tiempo estipulado. Los proyectos de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. aunque tienen varias líneas de negocio con características técnicas diferentes, se podrían clasificar en dos grandes grupos: ❖ Aquellas que requieren la intervención directa en zonas o lugares dispuestos por el cliente para la instalación, revisión, mantenimiento, medición, entre otras actividades, que relacionen aspectos como elementos de infraestructura, aparatos eléctricos y/o electrónicos, etc. ❖ Por otro lado, se presentan aquellas líneas de negocio enfocadas únicamente en el monitoreo, control y medición de redes de telecomunicación, donde la mayor parte del tiempo se realizan constantes revisiones al estado de las redes de intercomunicación satelital de un proveedor en específico. La anterior aclaración se realiza con el fin de dar una explicación al porque no siempre es necesario realizar visitas técnicas para levantamiento de información. Si la visita técnica es necesaria, se asigna la cantidad de técnicos necesarios y con la experiencia relacionada para que se dirijan al lugar donde se realizarán las intervenciones especificadas por el cliente. Allí, los técnicos delegados deberán recolectar la mayor cantidad de formación que sea posible para reducir los márgenes de error en la planeación del proyecto con ayuda de los siguientes formatos según corresponda: - GO-FT-07 Acta de inventarios de equipos de seguridad electrónica - GO-FT-08 Acta de visita técnica infraestructura - GO-FT-15 Acta de visita técnica seguridad electrónica	Técnico en Seguridad Electrónica Técnico Instalador Técnico Líder Técnico auxiliar Director de Proyectos	Formatos: **GO-FT-07** **GO-FT-08** **GO-FT-15**

Con la información de la visita recolectada por parte de los técnicos y posteriormente remitida al Director de proyectos, se inicia el proceso de planeación, para ello se deben determinar los siguientes aspectos como sigue: 1. Determinar los objetivos principales del proyecto 2. Identificar, estimar, programar y asignar los recursos necesarios 3. Establecer la estructura organizativa del proyecto 4. Creación del cronograma y las fases del proyecto 5. Asignación de personal y tareas En la determinación de los objetivos principales del proyecto, el Director de proyectos definirá con base en la información suministrada por el cliente y la recolectada en las visitas técnicas, que objetivos se deben alcanzar para cumplir los requisitos del cliente.	Director de Proyectos	N/A
Conociendo claramente lo que se quiere lograr, se debe programar ahora el presupuesto de recursos a utilizar. El Director de proyectos hará uso del formato GO-FT-01 Presupuesto de Proyectos, con ayuda del cual definirá todos y cada uno de los recursos a utilizar en el desarrollo de las actividades del proyecto con la finalidad de remitirlo a gerencia para que éste sea revisado y aprobado en caso de no presentar correcciones por parte de la gerente. En caso de no ser aprobado el presupuesto por parte de gerencia, se deberá corregir total o parcialmente dependiendo de las anotaciones que se hagan al respecto. Este paso es fundamental porque de ser aprobado el presupuesto, realizar una mayor inversión en recursos impactaría negativamente los indicadores de desempeño del proyecto. De igual forma, si los recursos asignados son insuficientes para la realización de las actividades programadas, el cronograma establecido corre el riesgo de retrasarse.	Director de Proyectos	Formato: **GO-FT-01**
Dependiendo del proyecto, la organización del equipo de trabajo para la ejecución del mismo estará conformado de la siguiente manera: Un líder que puede ser el Director de Proyectos o algún Jefe de Proyectos, un equipo de técnicos con especialización a fin al alcance del proyecto y el asistente administrativo que vigilará el control documental del mismo para mantener toda la información al día.	Director de Proyectos	N/A

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Código: GO–PD-01 Versión: 001 Fecha: 28/08/2018 Página 5 de 7

El paso a seguir es la definición de las fases del proyecto, sus actividades, fechas de ejecución y distribución de recursos. Para esta actividad, el líder asignado al proyecto hará uso del formato GO-FT-06 Formato de Planeación y Evaluación de proyectos dónde establecerá, según sus conocimientos en el área el tiempo estimado de finalización y las fases que considere necesario para ejecutarlo en su totalidad, desagregando las actividades que se realizarían en cada una de ellas y los recursos destinados para las mismas. En ese mismo formato se asignarán finalmente los miembros de la organización a trabajar en el proyecto y sus respectivas tareas.	Líder del proyecto	Formato: **GO-FT-06**

Ejecución y evaluación del proyecto

La ejecución del proyecto está ligada al cronograma creado en el formato de Planeación y Evaluación de Proyectos. Es indispensable que el Líder del proyecto haga revisiones periódicas según su consideración para realizar un seguimiento constante de las actividades. En el formato mencionado. Para el control respecto al cumplimiento de las actividades por parte de los técnicos se crearon los siguientes formatos: - GO-FT-02 Control de Registro de Transportes - GO-FT-11 Acta de Reporte de Actividades Diarias - GO-FT-13 Bitácora Diaria de Actividades -	Líder del proyecto Técnicos	Formato: **GO-FT-06** **GO-FT-02** **GO-FT-11** **GO-FT-13**
Culminado el proyecto, en el apartado No. 3 del formato de Planeación y evaluación de proyectos conforme al cumplimiento de las actividades, se dará una evaluación por cada fase para determinar el nivel de conformidad en el cumplimiento de las metas y actividades establecidas. Los registros deben almacenarse adecuadamente para los procesos de auditoria donde se buscarán y analizarán las posibles oportunidades de mejora detectadas. En caso de presentarse no conformidades por parte del cliente, éste hará uso del formato GO-FT-10 Autorización de RMA, dónde solicitará devolución o revisión del resultado entregado del proyecto.	Líder de Proceso Cliente	Formato: **GO-FT-10**

5. **Documentos de referencia**

GD-FT-03 Formato de control y servicio no conforme
GO-FT-02 Control de Registro de Transportes
GO-FT-11 Acta de Reporte de Actividades Diarias
GO-FT-13 Bitácora Diaria de Actividades
GO-FT-07 Acta de inventarios de equipos de seguridad electrónica
GO-FT-08 Acta de visita técnica infraestructura
GO-FT-15 Acta de visita técnica seguridad electrónica
GC-FT-01 Remisión de Cliente para Proyecto
GO-FT-01 Presupuesto de Proyectos

6. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

7. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 15. GD-PD-10 Procedimiento de acciones correctivas y de mejora continúa

1. **Objetivo**

Establecer los criterios y actividades para la formulación de acciones correctivas, que permitan eliminar la causa de una no conformidad real o potencial del SGI. Así como la implementación de acciones de mejora que permitan incrementar la efectividad de los procesos y la satisfacción de los clientes.

2. **Alcance**

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. e inicia con la detección de una no conformidad menor o mayor, y termina con la revisión de la eficacia de las acciones tomadas.

3. **Glosario**

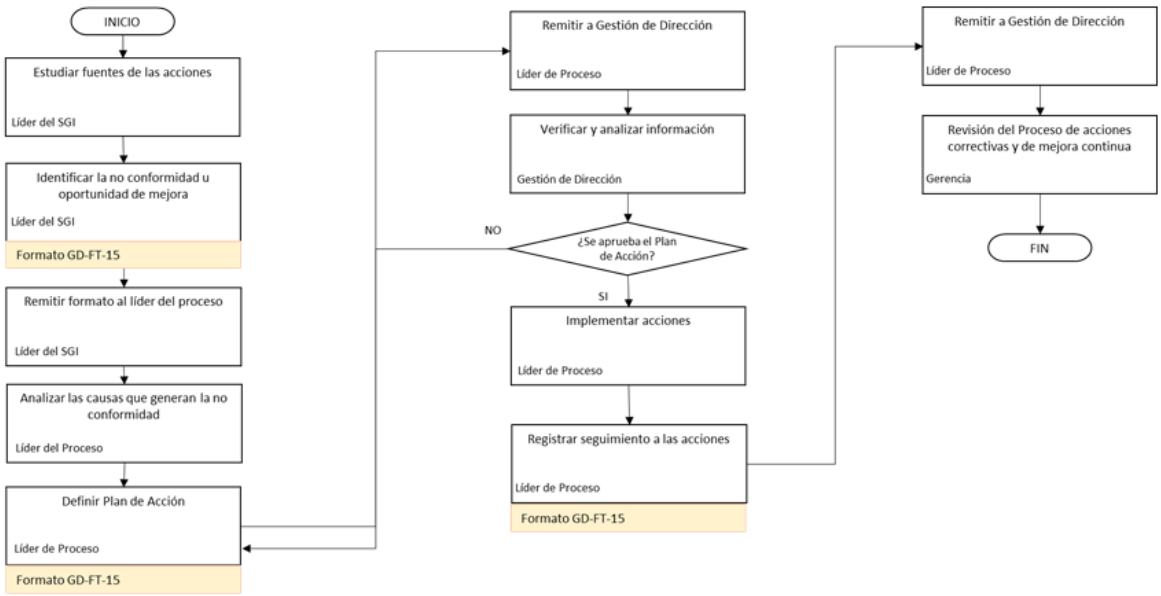
- **NO CONFORMIDAD**: Un incumplimiento de un requisito.
- **PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME**: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos aplicables.
- **CORRECCIÓN**: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ACCIÓN PREVENTIVA**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad menor o mayor u otra situación potencialmente indeseable.

4. **Desarrollo del procedimiento**

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Estudiar las diferentes fuentes que permiten generar acciones preventivas y/o de mejora.	Líder del SGI	NA
Identificar la no conformidad menor, mayor u oportunidad de mejora y registrarla en el formato Acciones Correctivas y Mejora continua que se encuentra en el SIG.	Líder del SGI	Formato: GD-FT-15
Remitir el formato de Acciones correctivas y de mejora continua al Responsable del Proceso para que analice las causas que lo está originando la No conformidad u oportunidad de mejora.	Líder del SGI	Formato: GD-FT-15

Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas de la no conformidad o desarrollar la oportunidad de mejora, en el "Plan de Acción" del formato Acciones correctivas y mejora continua.	Líder de Proceso	Formato: GD-FT-15
Remitir el formato a Gestión de Dirección con el fin de verificar el correcto diligenciamiento del formato, en términos de: Claridad en la descripción de la no conformidad u oportunidad de mejorar, Correcto análisis de causas, Definición del plan de acción, responsables y fechas.	Líder de Proceso y Líder del SGI	NA
Implementar las acciones correctivas y/o de mejora, de acuerdo con el establecido en el formato Acciones correctivas y mejora continua.	Líder de Proceso	NA
Registrar en el formato Acciones correctivas y mejora continua el seguimiento a la ejecución del plan de acción (fecha de seguimiento, resultado del seguimiento indicando las evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción y quien realizo el seguimiento); resultado y evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas.	Líder de Proceso	Formato: GD-FT-15
Informar y remitir a Gestión de Dirección el formato de acciones correctivas y mejora continua que hayan sido cerradas para ser revisadas por Gerencia	Líder de Proceso y Gerencia	Formato: GD-FT-15

5. Diagrama de Flujo



6. **Documentos de referencia**

GD-FT-15 Acciones correctivas y de mejora continúa

7. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	13-02-2018

8. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 16. GA-PD-01 Procedimiento de trámite de bienes y servicios por caja menor

1. **Objetivo**

Brindar y llevar control de manera rápida y oportuna de los recursos financieros para la compra de bienes y servicios requeridos por la organización por caja menor.

2. **Alcance**

Aplica a gastos requeridos por los procesos de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S que se tramiten por caja menor.

3. **Glosario**

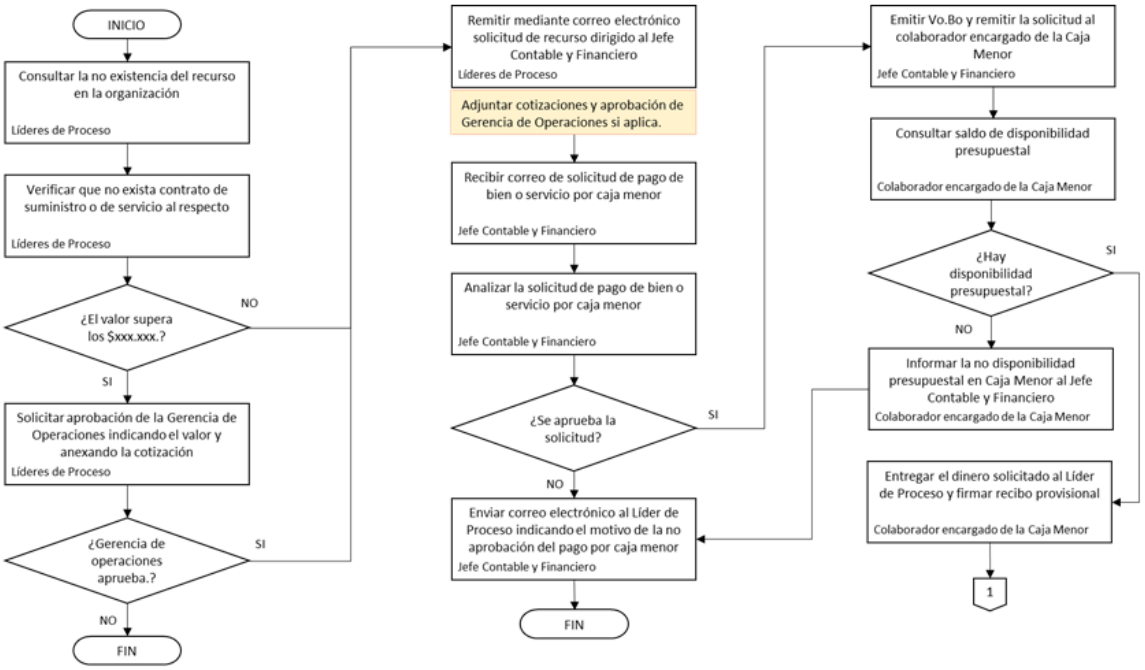
- **CAJA MENOR**: Es la cantidad de dinero entregado por la Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S a un empleado, previa solicitud y aprobación del Director del área y Director Administrativo y Financiero, para que según las normas pueda adquirir y pagar elementos de consumo, servicios y devoluciones.
- **SOPORTES**: Las compras por caja menor tendrán como soporte las facturas a nombre de la organización con la identificación del proveedor (Cédula o NIT). La descripción del bien o servicio que se adquiere. Dicho soporte debe ser firmado por el funcionario que recibe el bien o servicio contratado.
- **RECIBO DE CAJA MENOR**: El recibo de caja menor se constituye en el documento mediante el cual se legaliza el pago de un bien o servicio, el diligenciamiento del recibo de caja menor debe contener lo siguiente: fecha en la que se efectuó el gasto, el valor, el concepto, la firma de la persona que recibe con número de cédula y sello de la empresa.
- **LEGALIZACIÓN**: Consiste en el diligenciamiento del recibo de caja menor, la entrega de la respectiva factura y la devolución del dinero sobrante, si es el caso. Para los transportes urbanos en buses o taxis, no se requerirá de la presentación de la factura. Sin embargo, se establecerá un límite máximo para los mismos, conforme a las tarifas legalmente establecidas.

4. **Desarrollo del procedimiento**

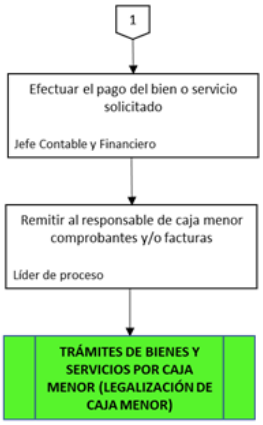
Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Cualquier miembro de la organización notifica la no existencia del recurso con el fin de ser consultado posteriormente por el Líder de proceso correspondiente.	Colaborador y Líder de Proceso	NA
Solicitar aprobación de la Gerencia de Operaciones indicando el valor y anexando la cotización cuando el valor del requerimiento es crítico, en caso contrario se gestiona con la coordinadora administrativa.	Líder de Proceso	Cotización

Se envía a través de correo electrónico la aprobación de compra del recurso, con el fin de ser efectuada, una vez esto, se recibe vía correo la solicitud de pago de bien o servicio por caja menor.	Coordinador Administrativo y Financiero	Vía correo electrónico
Gestionar la disponibilidad de recursos según los requerimientos que se presentan.	Coordinador Administrativo y Financiero	NA
Entregar dinero solicitado al Líder del Proceso, con una firma de recibo provisional, con el fin de que se efectúe la respectiva compra, presentando soportes para su posterior legalización.	Coordinador Administrativo y Financiero y Líder de Proceso	Soportes

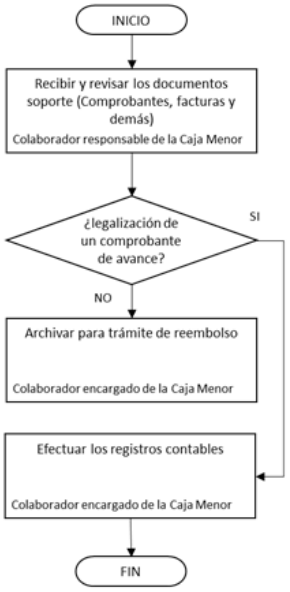
5. Diagrama de Flujo



PAGO DE BIENES Y SERVICIOS POR CAJA MENOR



LEGALIZACIÓN DE CAJA MENOR



6. Documentos de referencia

Solicitudes y Soportes correspondientes

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	14-12-2017

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 17. GA-PD-02 Procedimiento de administración de personal

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	**Código:** GA–PD-02 **Versión:** 001 **Fecha:** 28/02/2018 **Página** 1 de 13

1. **Objetivo**

Establecer los lineamientos para definir las actividades de Administración de Personal en RGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S con el fin de fortalecer de forma profesional y personal a todo el capital humano de la organización.

2. **Alcance**

Este procedimiento va desde la selección del personal, vinculación del personal, Capacitación del personal, Seguimiento de Desempeño hasta las novedades. Todas comprendidas dentro de Administración de Personal de la Organización.

3. **Glosario**

- **HOJA DE VIDA:** Documento en el cual se resumen de datos personales, historia laboral (vinculación con la entidad), cargos desempeñados, salario, duración o términos y tipo de vinculación, antecedentes, recomendaciones personales y laborales.
- **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:** Identificación de los requerimientos de capacitación del personal sobre los conocimientos, habilidades y/o destrezas y actitudes que requiere para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- **PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN:** Documento que contiene Objetivos y Metas de Capacitación, Alcance, Indicadores de Gestión, así como la presentación cronológica de las actividades de capacitación planeadas sobre las ejecutadas.
- **CAPACITACIÓN:** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. La capacitación busca básicamente: Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización; Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL**: Es la aplicación del instrumento de calificación, con base en el desempeño de los funcionarios a evaluar y los compromisos de gestión firmados, hace análisis del desarrollo de las actividades de los funcionarios con base en los resultados medibles, por parte del inmediato superior jerárquico con el objeto de obtener una calificación de desempeño laboral acorde a las funciones asignadas y concordadas, con el funcionario evaluado y para un período determinado.

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	**Código:** GA–PD-02 **Versión:** 001 **Fecha:** 28/02/2018 **Página** 1 de 13

1. **Objetivo**

Establecer los lineamientos para definir las actividades de Administración de Personal en RGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S con el fin de fortalecer de forma profesional y personal a todo el capital humano de la organización.

2. **Alcance**

Este procedimiento va desde la selección del personal, vinculación del personal, Capacitación del personal, Seguimiento de Desempeño hasta las novedades. Todas comprendidas dentro de Administración de Personal de la Organización.

3. **Glosario**

- **HOJA DE VIDA:** Documento en el cual se resumen de datos personales, historia laboral (vinculación con la entidad), cargos desempeñados, salario, duración o términos y tipo de vinculación, antecedentes, recomendaciones personales y laborales.
- **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:** Identificación de los requerimientos de capacitación del personal sobre los conocimientos, habilidades y/o destrezas y actitudes que requiere para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- **PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN:** Documento que contiene Objetivos y Metas de Capacitación, Alcance, Indicadores de Gestión, así como la presentación cronológica de las actividades de capacitación planeadas sobre las ejecutadas.
- **CAPACITACIÓN:** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. La capacitación busca básicamente: Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización; Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL**: Es la aplicación del instrumento de calificación, con base en el desempeño de los funcionarios a evaluar y los compromisos de gestión firmados, hace análisis del desarrollo de las actividades de los funcionarios con base en los resultados medibles, por parte del inmediato superior jerárquico con el objeto de obtener una calificación de desempeño laboral acorde a las funciones asignadas y concordadas, con el funcionario evaluado y para un período determinado.

4. Desarrollo del procedimiento

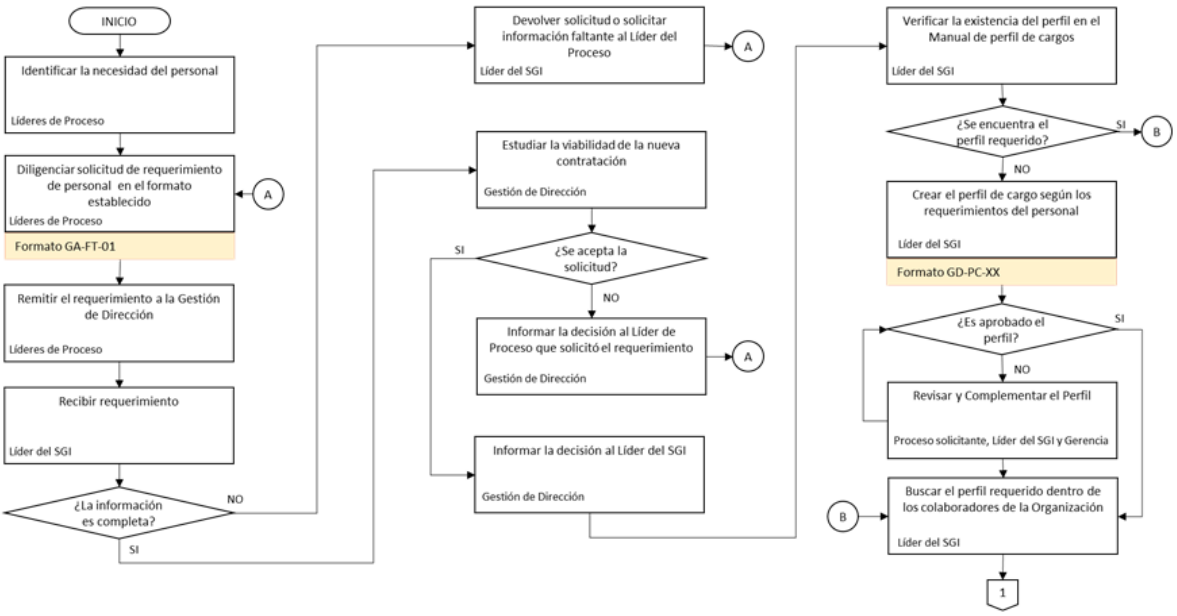
Descripción de la actividad	Responsables	Registros
El líder de proceso debe identificar la necesidad del personal y diligenciar debidamente la solicitud de requerimiento para que Gestión de Dirección la evalúe y apruebe cuando sea el caso.	Líder de Proceso – Gestión de Dirección	Formato: GA-FT-01
La gerencia estudiará la viabilidad de la nueva contratación y toma la decisión respectiva al caso, informando al líder de proceso inmediatamente.	Gestión de Dirección	NA
Si se aprueba la solicitud el Líder del SGI deberá identificar y/o elaborar el perfil de cargo correspondiente para iniciar la búsqueda del perfil bien sea de manera interna o externa.	Líder del SGI	Formato: GD-PC-XX
Se abre la convocatoria mediante portales Web, se realiza un estudio de hojas de vida recibidas, para realizar una debida preselección y programación de entrevistas.	Líder del SGI	NA
Una vez seleccionado el aspirante adecuado para desempeñar el cargo, se informa para solicitar documentos y requisitos de ingreso.	Líder Administrativo	Formato: GA-FT-04
El aspirante en proceso que haya aprobado todos los requisitos de vinculación, el coordinador administrativo y financiero elaborará el correspondiente contrato y se ejecutara la debida gestión de ingreso.	Coordinador Administrativo	NA
Realizar la inducción de la planeación estratégica de la organización y del sistema de Gestión Integral. Y brindar todo los elementos que requiera el cargo para su efectivo desempeño.	Líder del SGI	Formato: GA-FT-10
Las necesidades de Capacitación se obtienen mediante diferentes fuentes que se especifican dentro de las políticas referenciadas en este documento.	Proceso de Gestión de Dirección	Según Fuente

Una vez identificada la necesidad de capacitación se debe realizar una búsqueda de posibles capacitadores o entrenadores, según corresponda el tema de la capacitación.	Líder del Sistema de Gestión Integral	NA
Se enviará a Gerencia una lista con los posibles capacitadores o entrenadores, para su revisión, selección y aprobación oportuna.	Gerencia	Vía Correo Electrónico
Una vez aprobado el capacitador, se elaborará la planeación de las actividades donde se especifiquen requerimientos para la posterior ejecución de la capacitación.	Líder del Sistema de Gestión Integral y Capacitador.	Informe vía Correo Electrónico
La Gerencia estudiará la propuesta completa del plan de ejecución que se desea realizar en la organización, dando sus observaciones oportunas para su posterior aprobación.	Gerencia	Vía Correo Electrónico
Una vez aprobado el plan de Capacitación, el proceso de Gestión de Dirección, informará fecha, lugar, hora y temas a abordar, como considere pertinente, correspondiente al grupo de personas a los que va dirigida la capacitación.	Proceso de Gestión	Según Grupo que se capacitará
Se llevarán a cabo las actividades de capacitación según lo que previamente se planeó y programó.	Líder del Sistema de Gestión Integral y Capacitador.	NA
Una vez finalizada la sesión de capacitación se hará un control de asistencia de todas los participantes.	Líder del Sistema de Gestión Integral	Formato de Registro de Asistencia FT - ***SST - 016***
De forma periódica, el líder del Sistema de Gestión Integral registrará las actividades de capacitación de forma mensual de tal manera que presente los indicadores de Gestión a Gerencia.	Proceso de Gestión de Dirección	Cronograma de Capacitaciones Metas e Indicadores
La Gerencia junto con el líder del Sistema de Gestión Integral, tomará las medidas de mejora correspondientes basados en mejorar las metas establecidas.	Gerencia y Líder de Sistema de Gestión Integral	Formato: GD-FT-15

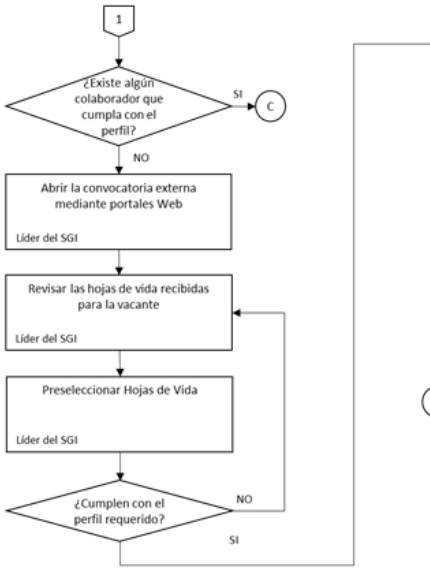
El líder del SGI elaborará anualmente la propuesta metodológica de la evaluación de desempeño de personal para ser aprobada por Gerencia.	Líder del SGI – Gerencia	Propuesta
Diseñar y socializar los criterios de evaluación de personal tanto técnico como administrativo con los líderes de proceso correspondiente.	Líderes de proceso	NA
Remitir las evaluaciones de desempeño al personal evaluador, para que sean devueltas en un plazo establecido con sus respectivas calificaciones.	Líderes de Proceso	Formato: GD-FT-05 GD-FT-06
Analizar los resultados y elaboración de informe de resultados de la evaluación de desempeño para ser alimentado por los líderes de proceso.	Líderes de Proceso	Informe de Resultados
Programación y ejecución de la socialización de los resultados de la Evaluación de Desempeño con todos los colaboradores de la organización.	Líder del SGI	Formato: FT-SST-016
La coordinadora Administrativa establece fechas de recepción de novedades de personal para ser debidamente gestionadas, de acuerdo a los procedimientos de gestión administrativa y financiera que se han establecido.	Coordinador Administrativa	Formato que aplique de GA-FT-XX

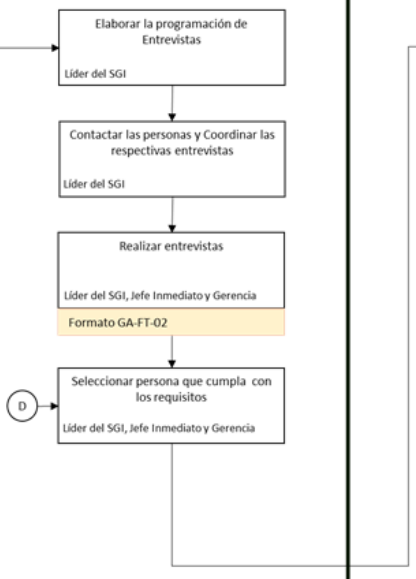
5. Diagrama de Flujo

SELECCIÓN DEL PERSONAL

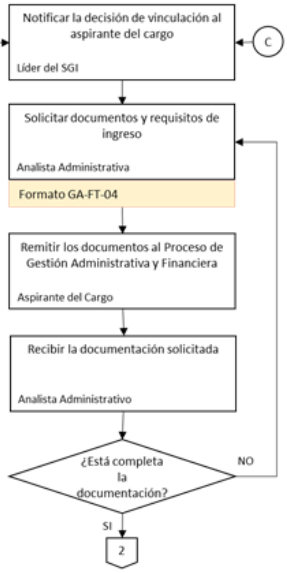


SELECCIÓN DEL PERSONAL

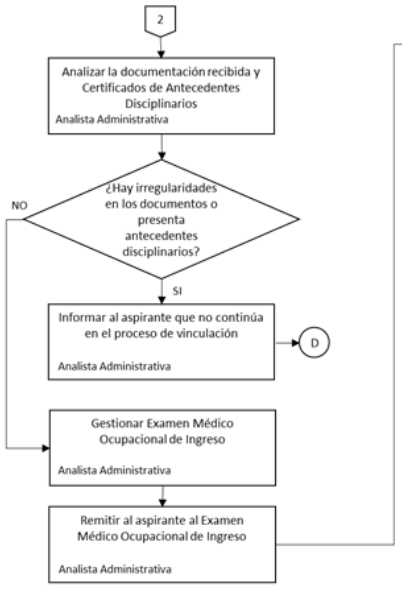


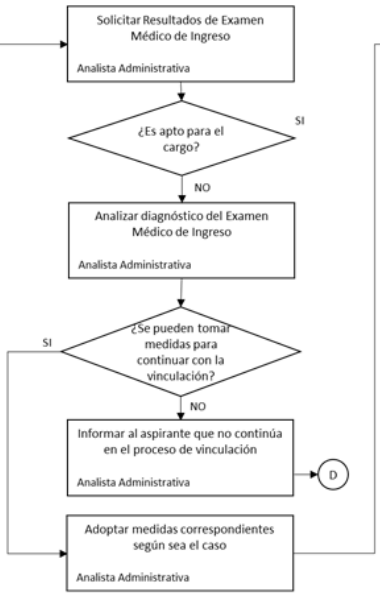


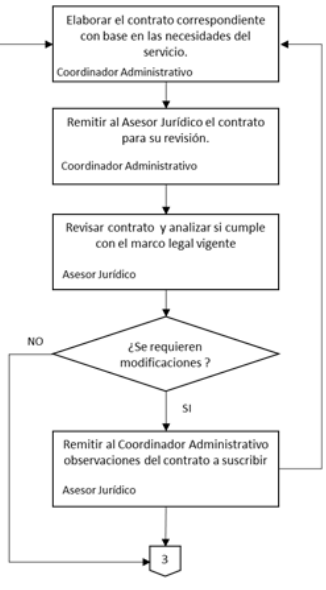
VINCULACIÓN DEL PERSONAL



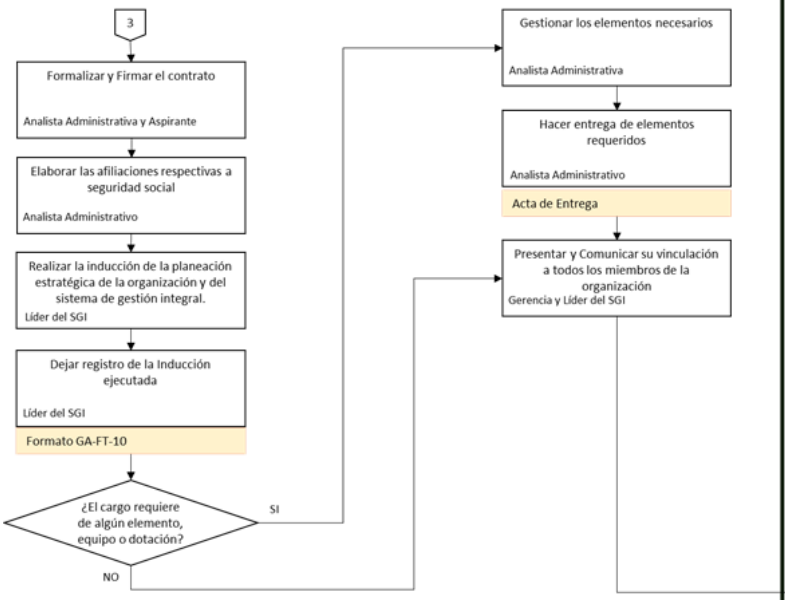
VINCULACIÓN DEL PERSONAL



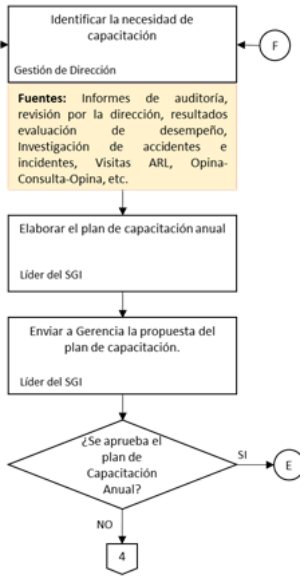




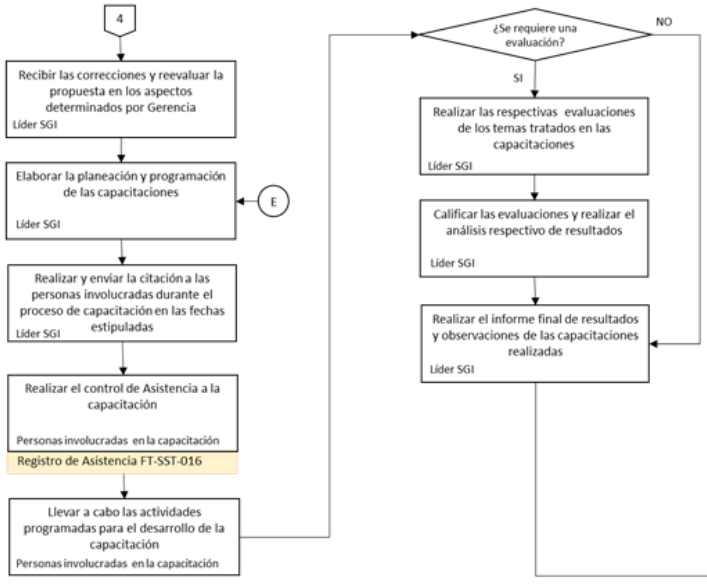
VINCULACIÓN DEL PERSONAL



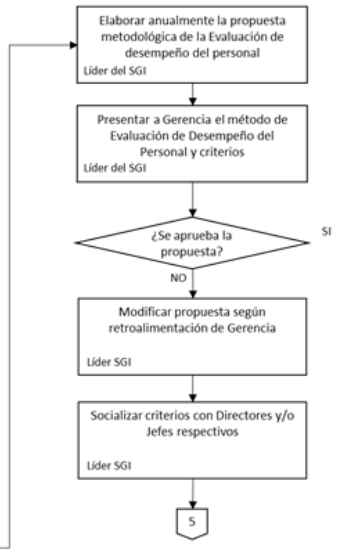
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



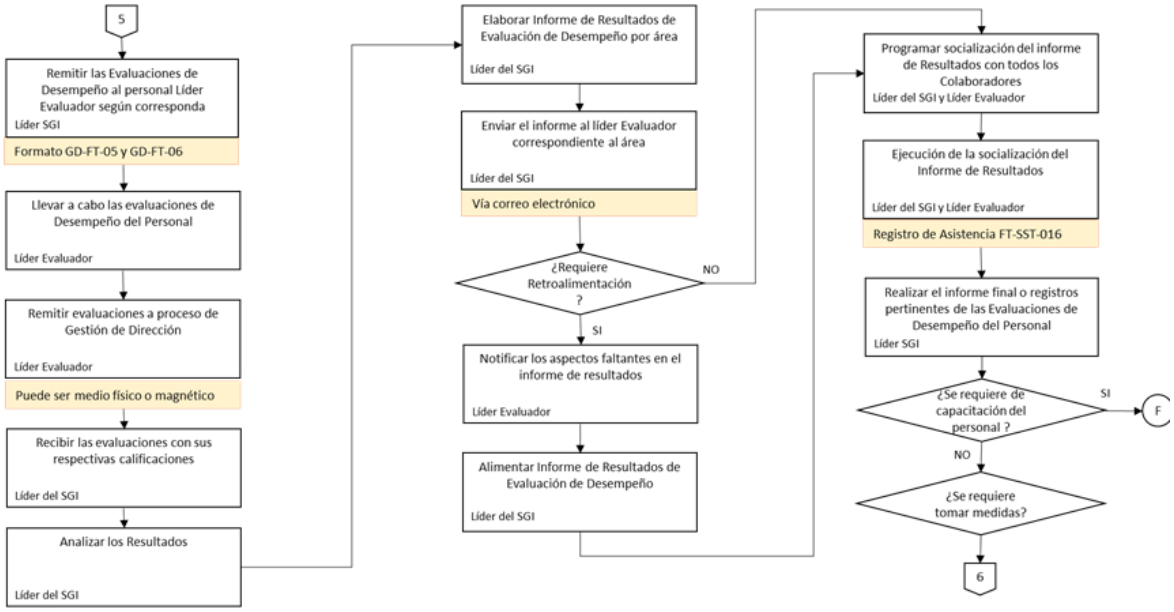
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



SEGUIMIENTO DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL



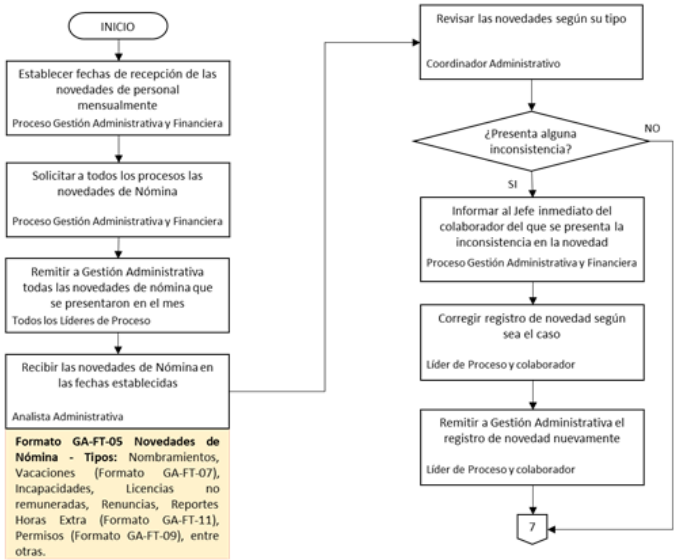
SEGUIMIENTO DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL



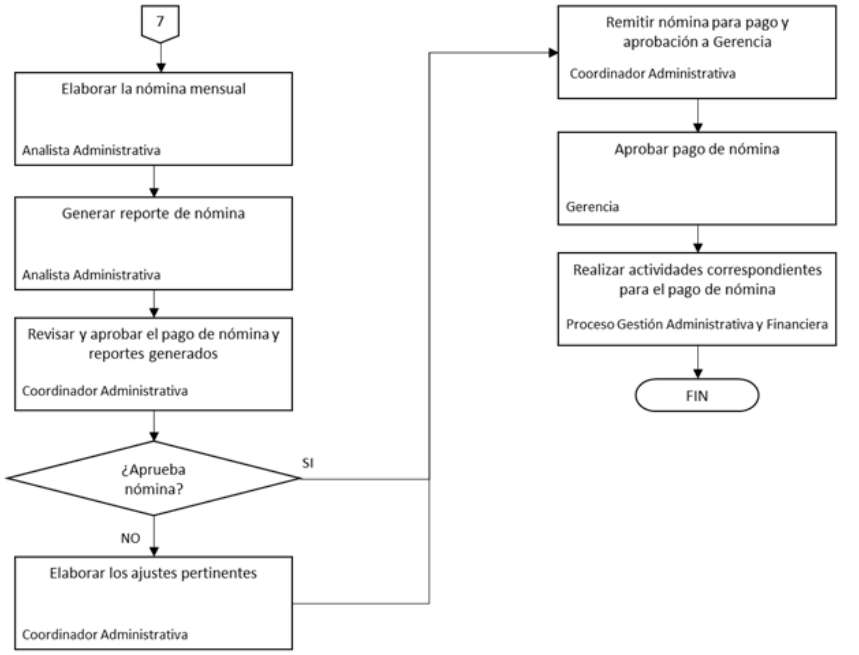
SEGUIMIENTO DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL



NOVEDADES DEL PERSONAL



NOVEDADES DEL PERSONAL



ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	Código: GA–PD-02 Versión: 001 Fecha: 28/02/2018 Página 13 de 13

6. Documentos de referencia

GA-FT-01 Requerimiento de Recurso Humano
GD-PC-XX Perfil de Cargo
GA-FT-02 Formato para Entrevista
GA-FT-04 Check List Documentación Ingreso
GA-FT-10 Inducción al SGI
Acta de Entrega
FT-SST-016 Registro de Asistencia
GD-FT-05 Evaluación de Desempeño Técnicos
GD-FT-06 Evaluación de Desempeño Administrativos
GA-FT-07 Solicitud de Vacaciones o Compensatorios pendientes
GA-FT-09 Permisos personal
GA-FT-11 Formato Registro Horas Extra

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	26-01-2018

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 18. GC-PD-01 Procedimiento de gestión comercial

1. Objetivo

Establecer las directrices generales para búsqueda, vinculación, atención de nuevos y antiguos clientes, la determinación y gestión correcta de los requisitos del servicio, la elaboración propuestas oportunas para llevar a cabo los Proyectos según las especificaciones de cada cliente, y establecer disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes

2. Alcance

Este procedimiento se debe aplicar en el Proceso de Gestión Comercial, y con todas las personas involucradas con la venta de los Proyectos.

3. Glosario

- **ACERCAMIENTO**: Hacer contacto, donde se definen visitas o encuentros.
- **FACTURACIÓN**: Cuenta detallada de las mercancías compradas o vendidas, en donde se registra el valor de las mismas.
- **COTIZACION**: Fijar, estimar colocar precio a un servicio, describiendo el proyecto a negociar.
- **CLIENTE**: Todo aquel que pueda acceder a los productos o servicios que ofrece Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

4. Desarrollo del procedimiento

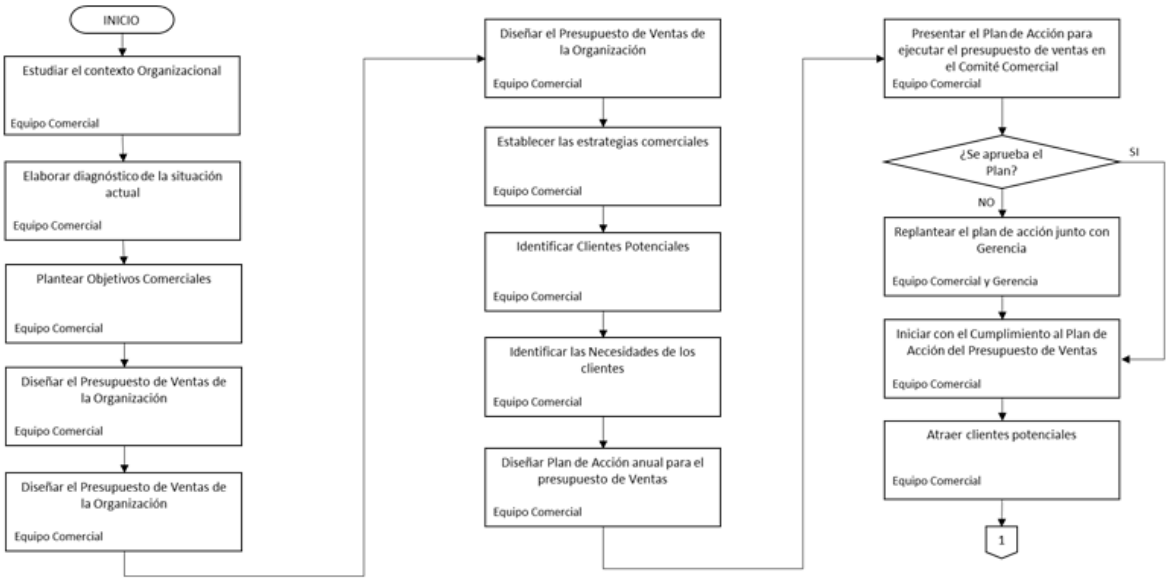
Descripción de la actividad	Responsables	Registros
El Director Comercial junto con la Gerencia establecerá un Presupuesto de Ventas que se deberá ejecutar durante un periodo específico, así de esta manera el equipo de Gestión Comercial planteará un Plan de Acción del Presupuesto mediante estrategias comerciales pertinentes que se presentará a Gerencia.	Gerencias, Director Comercial, Ingeniero Comercial, Analista Comercial y Técnico.	Presupuesto de Ventas y Plan de Acción
El Director Comercial junto con el área comercial deberá presentar el Plan de Acción del Presupuesto a Gerencia para ser aprobado y puesto en marcha previamente.	Director Comercial, Analista Comercial y Técnico.	NA
El equipo del Proceso de Gestión Comercial de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. utilizará los medios necesarios para la búsqueda de clientes potenciales dentro de su sector, así como detectar sus necesidades. Para ofrecer los servicios a los clientes, Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. cuenta con un portafolio de Productos.	Director Comercial y/o Ingeniero Comercial	NA

El equipo de Trabajo del Proceso de Gestión Comercial realizará la negociación con los clientes mediante visitas, reuniones o/y otros medios para concretar o establecer las necesidades del Cliente.	Director Comercial y Analista Comercial y Técnico.	Registros de Visitas
El Director Comercial junto con el Director de Proyectos y Jefe de Proyectos según corresponda el Proyecto, realizará un análisis de los requisitos del Cliente y de la Capacidad del Proceso de Gestión de Operaciones para poder Satisfacer los Requerimientos del Cliente y poder llevar a cabo los Proyectos. Estructurando y registrando las Fichas Técnicas correspondientes.	Director Comercial, Director de Proyectos y Jefe de Proyectos.	Formato: GO-FT-08 GO-FT-15
El equipo del Proceso de Gestión Comercial con el apoyo del Director de Proyectos elabora las Propuestas de acuerdo a los Requerimientos de los Clientes acorde a los Lineamientos de la Organización.	Director Comercial, Analista Comercial y Técnico, A. de Licitaciones, Director de Proyectos.	Propuestas Comerciales y Cotizaciones
Presentar las Propuestas correspondientes a los clientes, para su oportuna Socialización, con el fin de identificar cambios y/o requisitos adicionales que se necesiten para ejecutar el Proyecto.	Equipo de Trabajo Proceso de Gestión Comercial.	Propuestas Comerciales y Cotizaciones
Concretar el cierre del Negocio o Proyecto con los clientes para su posterior Ejecución por parte de Gestión de Operaciones.	Director de Proyectos	NA
Una vez concretado el Negocio, el Director Comercial deberá realizar un empalme con el Proceso de Gestión de Operaciones, con el objetivo de empezar la ejecución del Proyecto según las especificaciones de la Propuesta	Director de Proyectos	Propuesta Final
Durante la Ejecución de los Proyectos el equipo del Proceso de Gestión Comercial atenderá con apoyo del Proceso de Gestión de Operaciones cualquier queja y/o Reclamos que se le presente durante el desarrollo del Proyecto, con el fin de Diseñar la solución a nivel tecnológico que cumpla con las necesidades del cliente.	Director Comercial y Director de Proyectos.	Registro de Quejas y Reclamos

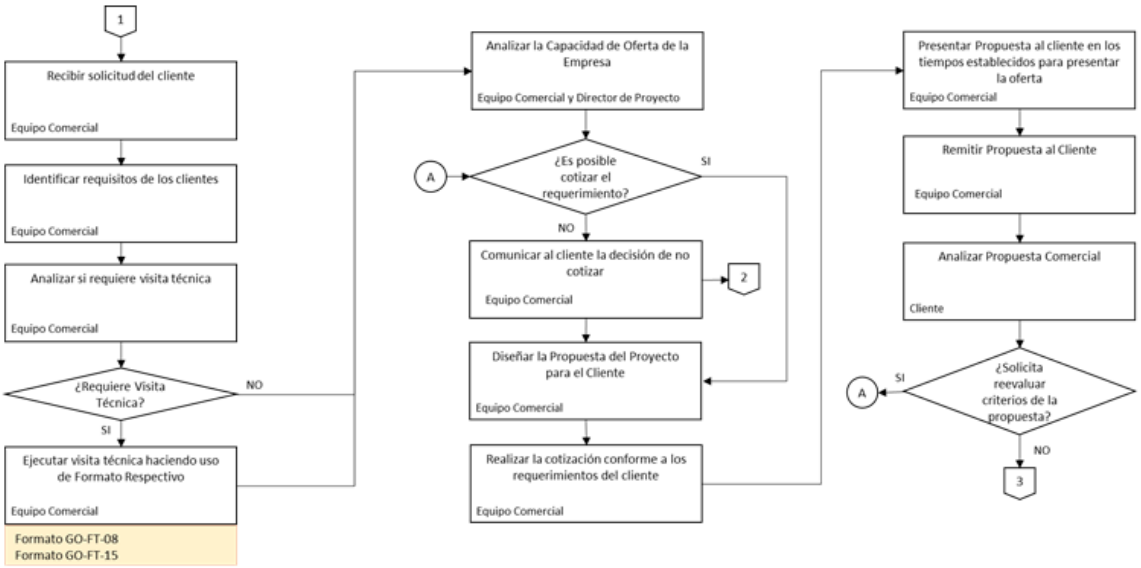
Apoyar al Proceso de Gestión Administrativa y Contable con las actividades de Facturación y Estado de Pago de los Clientes.	Coordinador Administrativo y Director Comercial.	NA
El equipo del Proceso de Gestión Comercial deberá llevar Control de todas las actividades Planeadas sobre las Ejecutadas a través de Informes de Resultados y/o Cuadros de Control donde se especifique lo Desarrollado en un periodo determinado, medidas correctivas y de Mejora	Director Comercial, Analista Comercial y Técnico, A. de Licitaciones.	Cuadros de Control y/o Informes.
Elaborar un Reporte Final anual del Proceso de Gestión Comercial de acuerdo a los Informes o Cuadros de Control que se realizaron periódicamente, para presentar a Gerencia.	Director Comercial.	Reporte Final

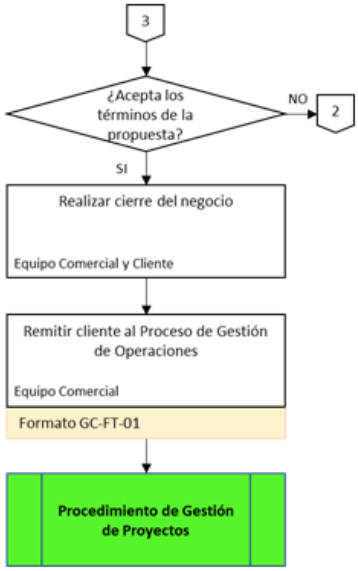
5. Diagrama de Flujo

5.1 Planificación Comercial

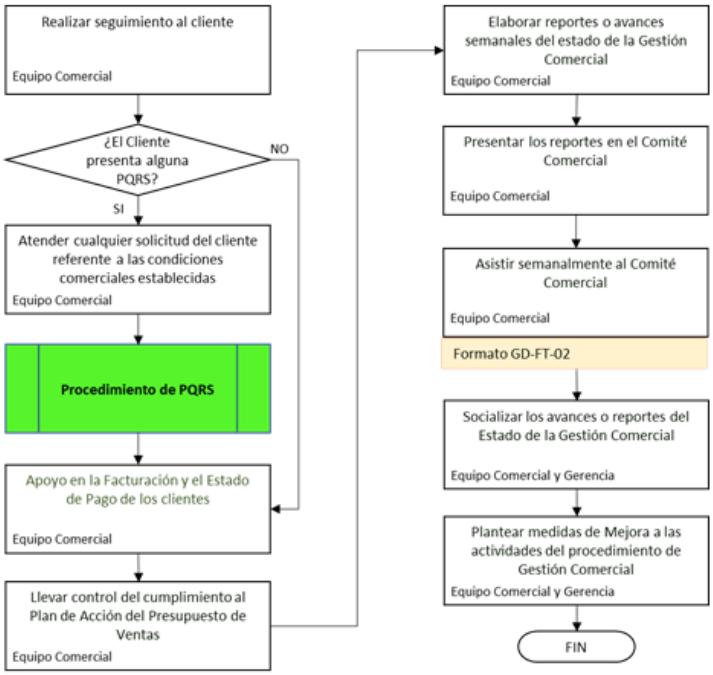


5.2 Ejecución de la Gestión Comercial





5.3 Seguimiento a la Gestión Comercial



6. Documentos de referencia

GO-FT-08 Acta de visita técnica infraestructura
GO-FT-15 Acta de visita técnica seguridad electrónica
GC-FT-01 Remisión de Cliente para Proyecto
GD-FT-02 Acta de Reunión

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	14-12-2017

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 19. GC-PD-02 Procedimiento de compras y reabastecimiento

1. Objetivo

Establecer en forma clara y suficiente los parámetros, responsabilidades y requisitos para las actividades de compra y adquisición de bienes (materias primas, equipos y herramientas) y/o servicios que permitan realizar de forma correcta las actividades de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las compras de materiales, materiales, herramientas y equipos realizadas por las áreas, departamentos o procesos de Rogoso Redes y Comunicaciones comprometidos con las tareas afines a Compras.

3. Glosario

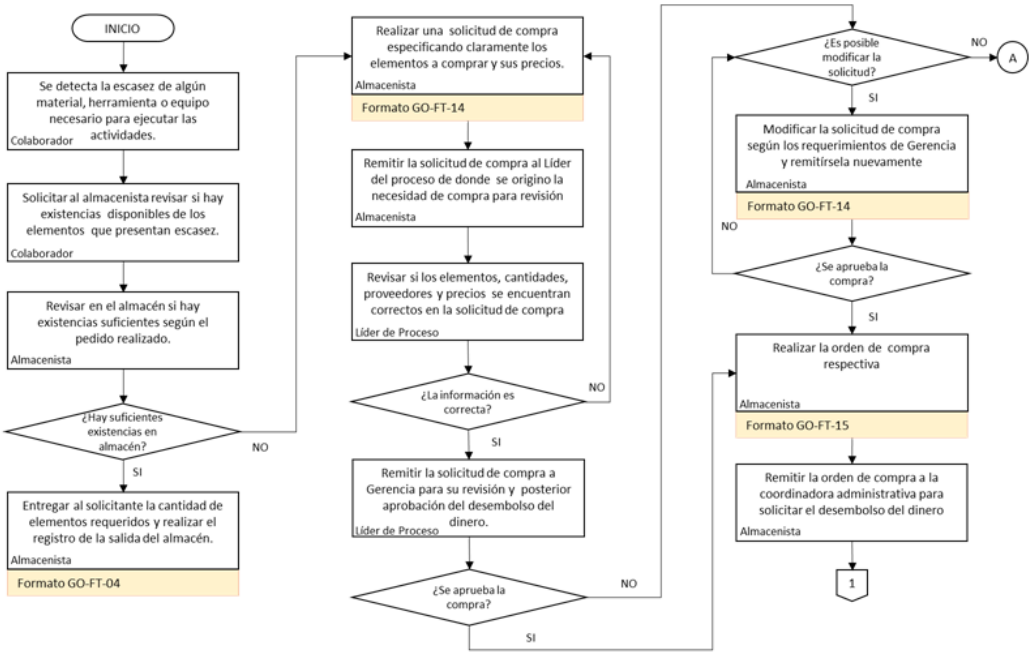
- **CALIDAD**: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE**: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **ELEMENTOS CONSUMIBLES**: Se entiende por elementos consumibles a aquellos bienes de naturaleza agotable y perecedera.
- **ELEMENTOS NO CONSUMIBLES**: Se entiende por elementos no consumibles a aquellos bienes de naturaleza duradera y permanente.
- **PRIORIDAD DE COMPRA ALTA**: Corresponden a todas aquellas compras de bienes o servicios que requieren de 1 a 10 días para su adquisición o ejecución.
- **PRIORIDAD DE COMPRA MEDIA**: Corresponden a todas aquellas compras que tengan un rango de espera de 11 a 15 días para su adquisición o ejecución.
- **PRIORIDAD DE COMPRA BAJA**: Corresponden a todas aquellas compras que tengan un rango de espera de 16 a 30 días para su adquisición o ejecución.
- **PROVEEDOR**: Persona Natural o Jurídica cuyo objetivo principal es suministrar bienes o servicios.
- **PROVEEDOR CRITICO**: Es aquel proveedor cuyo bien o servicio es indispensable para el funcionamiento de la organización
- **PROVEEDOR NO CRÍTICO**: Es aquel cuyo bien o servicio permite el desarrollo de las actividades de la organización peor no representa un impacto significativo en sus procesos misionales.
- **ORDEN DE COMPRA**: Documento por el cual la compra es autorizada y se da paso a realizar el proceso de contacto, negociación y compra con el proveedor seleccionado.
- **SOLICITUD DE COMPRA**: Documento en el que los colaboradores autorizados especifican los artículos o servicios que requieren indicando las cantidades, valor unitario por producto o servicio, valor total de la compra, el proveedor y que colaboradores de la organización estarán a cargo de realizar y recibir la compra.

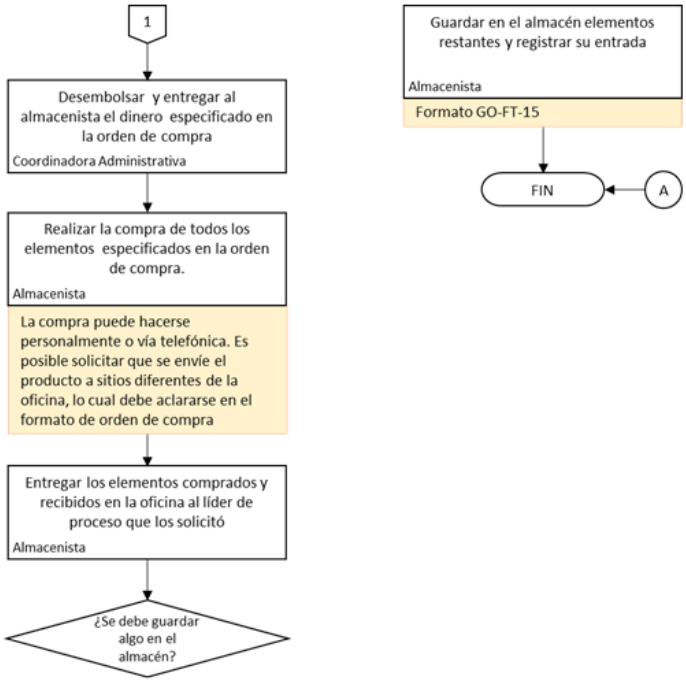
4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
En alguno de los procesos de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. se hace evidente la reducción o escasez de elementos como materias primas (consumibles), insumos, herramientas y/o equipos. Si el colaborador que evidencia la disminución en los elementos mencionados anteriormente está completamente seguro de dicha situación, deberá acercarse al almacenista y solicitar la verificación de existencias en el almacén.	Colaborador	N/A
El almacenista, según la solicitud de verificación en el almacén, revisará si se encuentran existencias que puedan satisfacer los requerimientos del colaborador en cuanto a materiales, herramientas y/o equipos. En caso de encontrar la cantidad suficiente de dichos elementos, procederá a aprovisionarlo de los mismos no sin antes registrar la salida de todos y cada uno de ellos del almacén mediante el formato GO-FT-04 Salida de Almacén.	Almacenista	Formato: **GD-FT-04**
Si el almacenista no encuentra suficientes cantidades para satisfacer los requerimientos de abastecimiento de herramientas, materiales y/o equipos; procederá a realizar una Solicitud de compra GA-FT-14 registrando de forma clara los elementos que se requieren comprar; su tipo (Si son herramientas **H**, consumibles **C** o equipos **E**), la cantidad y precio unitario, el responsable de la compra, quien la recibirá en caso de que los elementos deban ser despachados a un sitio diferente de la oficina principal, y la totalidad de datos que se solicitan en el formato.	Almacenista	Formato: **GA-FT-14**
Realizada la solicitud de compra en su totalidad, el almacenista deberá remitirla al Líder del proceso donde se origino la solicitud para que éste la revise y le de su aprobación, basado en los requerimientos del proceso que lidera y la prioridad que representa para la ejecución de sus sub procesos y actividades. Si el líder del proceso solicitante aprueba la solicitud de compra la remitirá inmediatamente a la Gerencia para que la revisen.	Almacenista Líder de proceso	N/A

La Gerencia revisará la solicitud de compra y según consideré, teniendo en cuenta aspectos financieros y de operatividad (Si la compra es de prioridad alta, media o baja), aprobará y autorizará el desembolso del dinero necesario para la compra, o rechazará la solicitud, y si se da el segundo caso, aclarará si es necesario hacerle correcciones o ajustes a la solicitud para aprobarla o si definitivamente esa solicitud no será aprobada. Si se da el caso de que la solicitud de compra definitivamente no es aprobada, se deberá reevaluar la compra y realizar una nueva solicitud con el formato GA-FT-14. En dado caso de ser necesarios ajustes a la solicitud de compra, el almacenista será el encargado de dicha tarea.	Gerencia Almacenista	Formato: **GA-FT-14**
Aprobada la solicitud por parte de Gerencia, se procederá a realizar la orden de compra formal con el formato GA-FT-15 Orden de compra, en el cual se registrará la información solicitada en su totalidad. Realizada la orden de compra, se remitirá a la Coordinadora Administrativa para realizar el desembolso del dinero. La Coordinadora Administrativa con la orden de compra en mano, y con el aval previamente comunicado por parte de la Gerencia, desembolsará el dinero correspondiente y autorizado para realizar las compras. Es importante aclarar que la compra se puede hacer presencialmente o vía telefónica, y que los elementos comprados pueden llegar a puntos diferentes a la oficina principal de Rogoso Redes y Comunicaciones según sea la necesidad presentada. En el caso de que la mercancía llegue a la oficina, será el almacenista el responsable de entregarlo en buenas condiciones al líder del proceso solicitante. En caso contrario, es decir, si la mercancía llega a un punto específico fuera de la oficina se deberá aclarar en la orden de compra quien se hará cargo de dichos elementos. Aquellos elementos que, por su gran cantidad, no sean requeridos en el momento estarán a cargo del almacenista, el cual deberá guardarlos en el almacén no sin antes registrar su ingreso mediante el formato GO-FT-05 Entrada de almacén.	Almacenista Coordinadora Administrativa Almacenista Colaborador Encargado	Formato: **GA-FT-15** Formato: **GO-FT-05**

5. Diagrama de Flujo





ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN COMERCIAL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y REABASTECIMIENTO	Código: GC–PD-02 Versión: 001 Fecha: 28/08/2018 Página 6 de 6

6. Documentos de referencia

GA-FT-14 Solicitud de Compra
GA-FT-15 Orden de Compra
GO-FT-04 Entrada de Almacén
GO-FT-05 Salida de Almacén

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 20. GC-PD-03 Procedimiento de selección y evaluación de proveedores

1. Objetivo

Establecer en forma clara y suficiente los parámetros, responsabilidades y requisitos para la correcta evaluación y selección de los proveedores críticos y no críticos de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

2. Alcance

El presente procedimiento contempla la contratación y/o compra de bienes o servicios, obra y suministro de materiales, herramientas, equipos y elementos de oficina. Adicionalmente, el presente documento contiene las actividades propias de las fases de selección, evaluación y re-evaluación a proveedores que suministren bienes y servicios para el funcionamiento de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

3. Glosario

- **CALIDAD**: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CALIFICACIÓN**: Valoración cuantitativa que mide el nivel de cumplimiento de los proveedores en cada uno de los factores de evaluación, tales como especificaciones técnicas, aspectos administrativos y de calidad.
- **CLIENTE**: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **EVALUACIÓN A PROVEEDORES**: Método mediante el cual se determina el cumplimiento de los aspectos técnicos, administrativos y de calidad de un proveedor, durante la ejecución del contrato.
- **ELEMENTOS CONSUMIBLES**: Se entiende por elementos consumibles a aquellos bienes de naturaleza agotable y perecedera.
- **ELEMENTOS NO CONSUMIBLES**: Se entiende por elementos no consumibles a aquellos bienes de naturaleza duradera y permanente.
- **FACTOR**: Aspecto relevante que incide en la calidad de un proceso contractual, un producto o un servicio.
- **PROVEEDOR**: Persona Natural o Jurídica cuyo objetivo principal es suministrar bienes o servicios.
- **PROVEEDOR CRÍTICO**: Es aquel proveedor cuyo bien o servicio es indispensable para el funcionamiento de la organización
- **PROVEEDOR NO CRÍTICO**: Es aquel cuyo bien o servicio permite el desarrollo de las actividades de la organización peor no representa un impacto significativo en sus procesos misionales.
- **REEVALUACIÓN A PROVEEDORES**: Proceso mediante el cual se vuelve a evaluar a un proveedor y se le realiza seguimiento al contrato.
- **SELECCIÓN DE PROVEEDORES**: Proceso mediante el cual se elige un proveedor con base a unos criterios de selección específicos.

4. Desarrollo del procedimiento

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
En medio de la ejecución de las actividades se hace evidente la necesidad de un bien o servicio, que de alguna forma, es de carácter indispensable para el óptimo desarrollo de dichas actividades. Al solicitarle al líder del proceso el abastecimiento de dichos bienes (materiales, herramientas o equipos) o servicios (cursos de alturas, transporte, etc) y percatarse de no tener un proveedor seleccionado para dichas adquisiciones se hace evidente la necesidad de buscar, evaluar y seleccionar uno que cumpla con las condiciones mínimas (factores de evaluación) que se establecerán al momento de evaluarlos.	Colaborador Líder de Proceso	N/A
Ahora, identificada la necesidad de contratar la compra de nuevos bienes y/o la contratación de nuevos servicios, el líder del proceso deberá iniciar una búsqueda de posibles y potenciales proveedores haciendo uso de recursos como internet, contactos, proveedores existentes, recomendaciones, etc. Al contar con una lista de proveedores potenciales, el líder de proceso deberá diligenciar el formato GO-FT- Formato de requerimiento y selección de proveedores en el cual especificará las características que debe tener el proveedor seleccionado y se hace una chek list de condiciones que deberá realizar cuidadosamente.	Líder de Proceso	Formato: **GO-FT-0**
El paso a seguir es solicitar una reunión con la Gerencia para discutir, con base en el formato previamente diligenciado, cada una de las propuestas para el proveedor y así llegar a una decisión final determinando quién será el proveedor seleccionado. Entre los factores más importantes para tomar la decisión está determinar si el proveedor es crítico o no, de igual forma, identificar que nivel de criticidad representa para la empresa (qué tan importante es el impacto del proveedor a los procesos misionales de la empresa), la factibilidad de llegar a negocios acordes a la necesidad de la empresa, rapidez de respuesta y entrega a solicitudes, facilidades de pago, historia en el mercado, entre otras. En caso de no poder llevarse a cabo la reunión es importante que el líder del proceso que ha llevado el proceso de búsqueda del nuevo proveedor remita el formato de requerimiento y selección de proveedores diligenciado para que la Gerencia lo revise y emita una decisión al respecto.	Líder de Proceso Gerencia	Formato: **GO-FT-0**

Ya seleccionado el proveedor que más se ajusta a los requerimientos de la organización, se procederá a agregar a éste a la base de datos de proveedores y comunicarse inmediatamente con él para iniciar las negociaciones y las solicitudes de compra y/o contratación lo más rápido posible. En caso de no seleccionarse ninguno de los proveedores propuestos, es necesario que el líder de proceso que estaba llevando a cabo la búsqueda, empiece el proceso nuevamente y proponga nuevas opciones. Mientras tanto, se debe comprar con el mejor prospecto generado de la primera búsqueda para satisfacer la necesidad temporalmente. El encargado de las compras, como se establece en el procedimiento GD-PD-02 Procedimiento de compras y reabastecimiento, será el almacenista.	Gerencia Líder de proceso Almacenista	Formato: **GO-PD-**

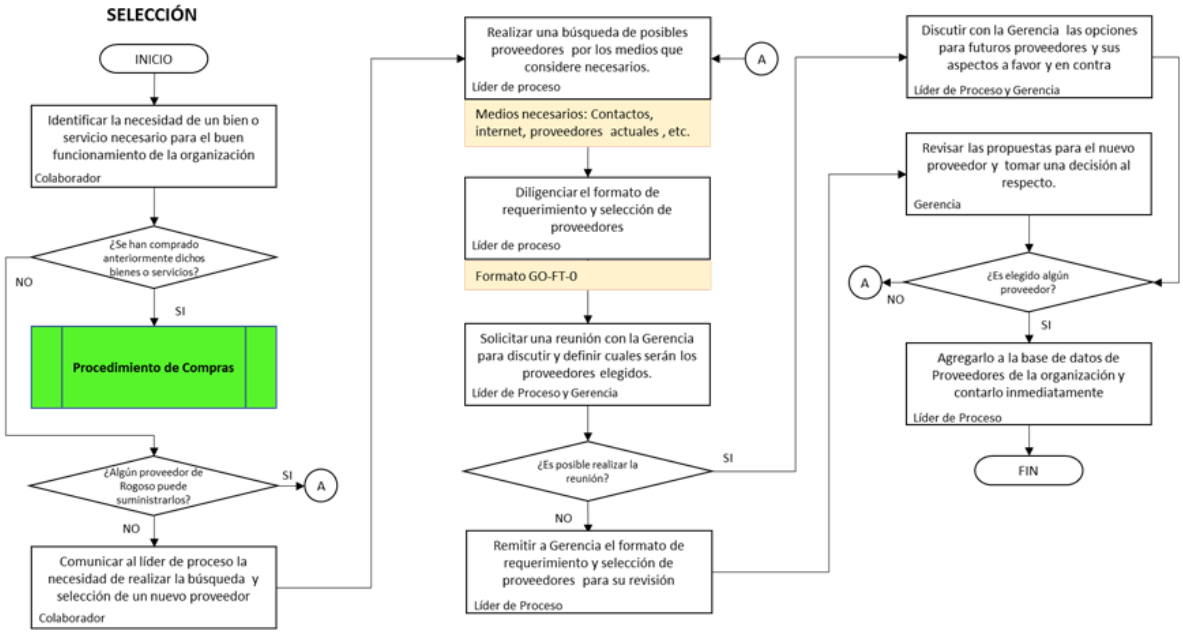
EVALUACIÓN

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
Trimestralmente se deberán llevar a cabo evaluaciones a todos y cada uno de los proveedores críticos de la empresa con el fin de realizar un estudio donde se muestre el nivel de conformidad de los mismos respecto a los requisitos de la empresa en cuanto a la compra y contratación de bienes y servicios. Dichas evaluaciones estarán a cargo del Líder del SGI y tendrán en cuenta el punto de vista de la Gerencia, los líderes de proceso relacionados y el encargado de las compras, en este caso, el almacenista.	Líder del SGI	N/A
El líder del SGI deberá estar pendiente de las fechas establecidas previamente para las 4 evaluaciones anuales a los proveedores. Si se está en la fecha estipulada se debe programar una reunión en la cual intervengan los líderes de proceso y colaboradores relacionados con cada uno de los proveedores, el líder del SGI y el almacenista. En dicha reunión se deben discutir y evaluar todos y cada uno de los factores de evaluación establecidos el formato GD-FT-11 Formato de Calificación de Proveedores y Contratistas. . Esta actividad se debe realizar con todos y cada uno de los proveedores críticos de la organización.	Líder del SGI Líderes de Proceso Almacenista	Formato: **GD-FT-11**

Una vez evaluados y calificados los proveedores, con base en la puntuación obtenida, se deberá definir si los proveedores cumplen a conformidad con los requisitos de la organización o si por el contrario, dichos proveedores deben ser cambiados. De la misma forma, se debe enviar un correo electrónico a los proveedores evaluados comunicándoles que se les realizó una evaluación periódica y su retroalimentación respectiva.	Líder del SGI	Correo electrónico Registros de evaluación
Finalmente se deberán almacenar los registros de evaluación obtenidos de la matriz de evaluación a proveedores en la plataforma de gestión documental de la organización.	Líder del SGI	N/A

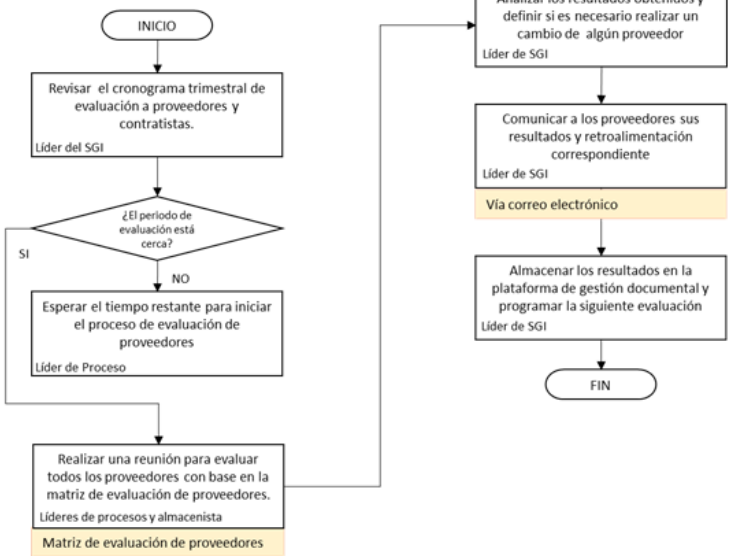
5. Diagrama de Flujo

SELECCIÓN



ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO GESTIÓN COMERCIAL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES	Código: GC–PD-03 Versión: 001 Fecha: 28/08/2018 Página 6 de 7

EVALUACIÓN



6. **Documentos de referencia**

GD-FT-11 Formato de Caracterización de proveedores y contratistas

7. **Control de Cambios**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	28/02/2018

8. **Control de emisión y aprobación**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	Líder del SGI	Gerencia

Anexo 21. GC-PD-04 Procedimiento de manejo de propiedad del cliente

1. **Objetivo**

Estandarizar en forma clara y suficiente las responsabilidades y requisitos para la identificación, verificación, protección y salvaguarda de los bienes que son propiedad del cliente mientras se encuentran bajo el control de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. y mantener los registros resultantes de los mismos.

2. **Alcance**

Este procedimiento será de uso y aplicación exclusiva en todos los procesos de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S comprometidos con la protección de los bienes del cliente.

3. **Glosario**

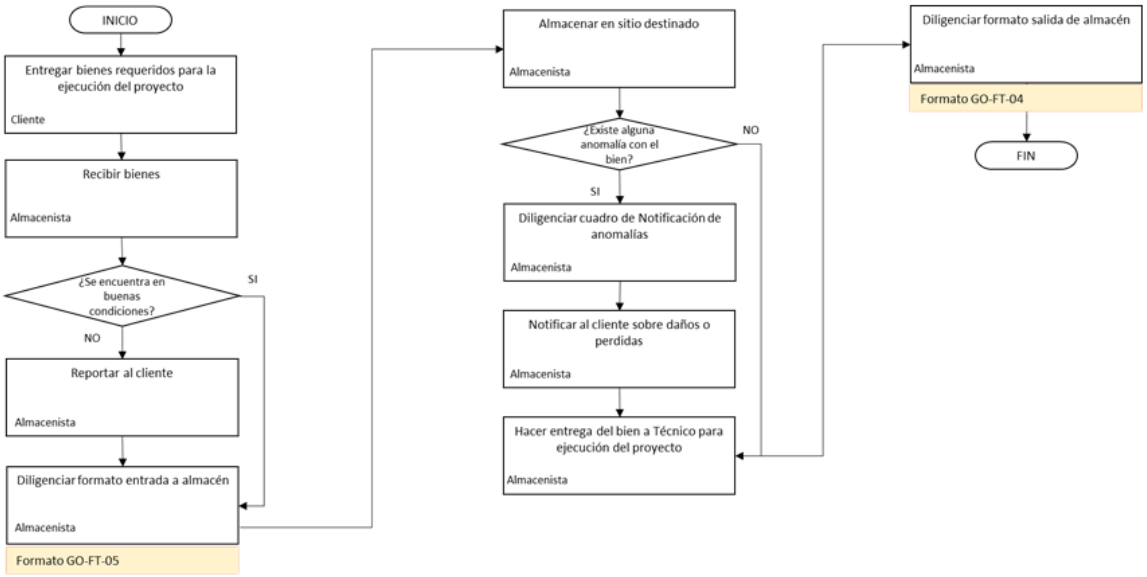
- **NOTIFICACIÓN DE ANOMALIAS EN LOS BIENES DEL CLIENTE:** Es un cuadro mediante el cual se informa a los clientes los daños, anomalías y pérdidas que sufran sus bienes durante la prestación del servicio en el proyecto específico.

4. **Desarrollo del procedimiento**

Descripción de la actividad	Responsables	Registros
El cliente hace entrega de los bienes que sean requeridos por la organización para realizar el proyecto (en el caso que aplique.)	Cliente	NA
El Almacenista recibe los bienes y determina: Si el artículo se recibe en perfectas condiciones y trae todos sus implementos adicionales se encuentran en perfectas condiciones de funcionamiento diligencia el formato de acta de entrega al almacén lo firma y lo hace firmar del cliente ó de la persona delegada por el cliente para entregar los bienes. Si el artículo y sus implementos o los bienes que traiga presentan alguna anomalía la reporta al cliente en el mismo formato, firma y lo hace firmar del cliente ó de la persona delegada por el cliente para entregar los bienes.	Almacenista	Formato: GO-FT-05

El almacenista identifica los bienes del cliente y los almacena en el sitio destinado para salvaguardar y proteger los bienes propiedad del cliente.	Almacenista	NA
El almacenista deberá diligenciar el cuadro de notificación de anomalías en los bienes del cliente cuando estos bienes sufran algún daño ó perdida durante la ejecución del proyecto mientras estén bajo el control de ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S., con el fin de notificar al cliente sobre los daños o pérdidas.	Almacenista	Cuadro de notificación de anomalías en los bienes del cliente
El almacenista hará entrega de los bienes del cliente al técnico responsable de la ejecución del proyecto, haciendo firmar la relación de salida de almacén de los bienes entregados.	Almacenista	Formato: GO-FT-04

5. Diagrama de Flujo



6. Documentos de referencia

GO-FT-04 Salida de Almacén
GO-FT-05 Entrada a Almacén

7. Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
001	Versión Inicial.	14-12-2017

8. Control de emisión y aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asistente HSQ	**Líder del SGI**	**Gerencia**

Anexo 22. GD-FT-01 Encuesta de satisfacción al cliente

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-01
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión: 001
		Fecha: 24/10/2017

CLIENTE:		FECHA DE EVALUACIÓN:	

Marque con una "X" únicamente la opción que considere pertinente para cada sub-criterio.

CRITERIO	SUB - CRITERIO	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	OBSERVACIONES
ATENCIÓN AL CLIENTE	Amabilidad con la que fue atendido						
	Facilidad para contactar con la empresa						
	Capacidad de respuesta frente a situaciones imprevistas						
	Información clara y oportuna brindada al cliente						
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Cumplimiento en los plazos y programación pactada del proyecto.						
	Oportunidad y Claridad de los presupuestos/cotizaciones entregadas.						
	Cumplimiento de Normas de Seguridad.						
	Calidad en la documentación e informes requeridos.						
SERVICIO POST VENTA	Nivel de Servicio frente a posibles quejas y reclamos.						
PRECIO Y FACTURACIÓN	Conformidad respecto a los niveles de precio según el servicio solicitado.						
	Conformidad en la facturación entre los precios establecidos y el servicio prestado.						
	Facilidad en los medios de pago.						
SEVICIO IN HOUSE (SÓLO SI APLICA)	Presentación del personal adecuada del personal In House.						
	Calidad del servicio prestado por el personal In House.						

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS GENERALES:

Revisado por:

Código: GD-FT-01 Versión: 001

Anexo 23. GD-FT-02 Acta de Reunión

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-02
	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 002
		Fecha: 19/02/2018

FECHA:		LUGAR:		HORA:	
MOTIVO DE LA REUNIÓN					

	No.	TEMAS
ORDEN DEL DÍA TEMÁTICAS DE LA REUNIÓN		

	No.	NOMBRE ASISTENTE	CARGO	FIRMA
ASISTENTES A LA REUNIÓN				

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y COMPROMISOS ASIGNADOS			
TEMA No.	COMPROMISOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLES

Anexo 24. GD-FT-03 Control de servicio y producto no conforme

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GD-FT-03
	CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME	Versión: 001
		Fecha: 27/02/2018

1. INFORMACIÓN DEL REPORTE			
Nombre de quien reporta:		PNC No.	
Fecha de la no conformidad:		Cargo:	
Fecha del reporte:		Proceso:	

2. INFORMACIÓN REFERENTE A LA NO CONFORMIDAD

2.1 Descripción de la no conformidad

2.2 Causas de la no conformidad		
Causa No.	Descripción de la Causa	Observaciones

3. INFORMACIÓN REFERENTE AL TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

TÉCNICA	ACTIVIDADES A REALIZAR / DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
☐ Reproceso ☐ Correción ☐ Reparación ☐ Cóncesión ☐ Acción Correctiva ☐ Acción Preventiva ☐ Reclasificar ☐ Liberar			
Tratemiento ejecutado por:		Fecha ejecución:	
Tratamiento verificado por:		Fecha verificación:	

4. INFORME DE RESULTADOS	
RESULTADOS OBTENIDOS	OBSERVACIONES

RESPONSABLE DEL PROCESO

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Código: GD-FT-03 Versión =N5

Anexo 25. GD-FT-04 Solicitud de creación, modificación o eliminación de documento

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	**Código:** GD-FT-04
	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO	**Versión:** 001
		Fecha: 08/02/2018

La siguiente solicitud solo será recibida vía correo electrónico por líder del Sistema de Gestión Integral de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

SOLICITANTE:		**FECHA DE SOLICITUD:**	
PROCESO:			

TIPO DE SOLICITUD

☐ CREACIÓN DE DOCUMENTO ☐ MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO ☐ ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO

TIPO DE DOCUMENTO

☐ FORMATO ☐ PROCEDIMIENTO ☐ FICHA DE CARACTERIZACIÓN ☐ INSTRUCTIVO

☐ MANUAL ☐ ORGANIGRAMA ☐ MAPA DE PROCESO ☐ PERFIL DE CARGO

☐ OTRO, ¿CUÁL? _____

NOMBRE DEL DOCUMENTO:	

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

REQUERIMIENTOS A TENER EN CUENTA EN EL DOCUMENTO

No	Item

OBSERVACIONES ADICIONALES

Código: GD-FT-04 Versión: 001

Anexo 26. GD-FT-05 Evaluación de desempeño - cargos técnicos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-05
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - CARGOS TÉCNICOS	Versión: 001
		Fecha: 11/12/2017

NOMBRES Y APELLIDOS:		N° EVALUACION	
CARGO:		FECHA:	
EVALUADO POR:		CARGO:	

CALIFICACIONES:	(5) : CUMPLE	(3): CUMPLE PARCIALMENTE	(1): NO CUMPLE

CRITERIOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO CARGOS TÉCNICOS	RESULTADO
A NIVEL TÉCNICO	
Es parte Activa de todas las actividades para el cumplimiento de los objetivos del Proyecto con su equipo de Trabajo	
Da Uso correcto de los Elementos, Materiales y Equipos entregados para la realización de la Labor.	
Identifica, Comunica los problemas presentes y participa en las soluciones oportunas. (Proactividad)	
Realiza las actividades operativas de acuerdo a las instrucciones del Jefe Inmediato	
Presenta correcta y Oportunamente las Fotografías, los Reportes y/o Informes requeridos por el proyecto.	
Responsabilidad en las funciones de apertura, desarrollo y cierre de Proyectos.	
Planifica y Solicita oportunamente los requerimientos de materiales, herramientas y equipos que se requieran para la garantizar la productividad del proyecto.	
Habilidad Técnica en el desarrollo de las actividades del Proyecto y responsabilidad sobre lo ejecutado.	
Presenta oportunamente los soportes para la Legalización de dineros entregados	
A NIVEL CONDUCTUAL	
Asiste puntualmente y Participa en las Capacitaciones y Reuniones programadas por la Organización.	
Mantiene buena Presentación Personal como imagen institucional en las áreas de Trabajo.	
Respeta los conductos regulares, tiene comunicación asertiva con los Jefes y Compañeros y mantiene buenas relaciones personales con el equipo de Trabajo	
Cumple puntualmente el Horario de Trabajo, Permanece durante la Jornada Laboral y Notifica las Novedades presentadas que causen retiro de su sitio de Trabajo	
A NIVEL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
Informa oportunamente sobre Peligros y Riesgos presentes en su sitio de trabajo.	
Porta diariamente completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada Laboral	
Procura el cuidado Integral de su Salud durante la Jornada Laboral	
Cumple las Normas, Políticas e Instrucciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
Registra los permisos de trabajo seguro y alturas (si aplica) en cada Jornada laboral	
TOTAL DE CALIFICACIÓN:	

INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN
EXCELENTE (90-100) MUY BUENO (80-89) BUENO (70-79) ACEPTABLE (60-69) DEFICIENTE (Menor a 59)
OBSERVACIONES DEL EVALUADOR
COMPROMISOS DEL EVALUADO

Firma del colaborador

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Código: GD-FT-05 Versión: 001

Anexo 27. GD-FT-06 Evaluación de desempeño - cargos administrativos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-06
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - CARGOS ADMINISTRATIVOS	Versión: 001
		Fecha: 11/12/2017

NOMBRES Y APELLIDOS:		N° EVALUACION	
CARGO:		FECHA:	
EVALUADO POR:		CARGO:	

CALIFICACIONES:	(5) : CUMPLE	(3): CUMPLE PARCIALMENTE	(1): NO CUMPLE	
CRITERIOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO CARGOS TÉCNICOS				RESULTADO
A NIVEL TÉCNICO				
Es parte Activa de todas las actividades para el cumplimiento de los objetivos del Proyecto con su equipo de Trabajo.				
Planifica y Organiza las actividades y tiempos para dar cumplimiento de responsabilidades y funciones del cargo. Realiza sus funciones de acuerdo a las instrucciones del Jefe Inmediato				
Analiza la información adecuadamente de acuerdo a la situación. Presenta Oportunamente los Reportes y/o Informes requeridos por el Proceso.				
Identifica, Comunica los problemas presentes y Lidera en las soluciones oportunas en equipo con sus compañeros.				
Brinda un pluss o valor agregado a la organización independiente del Rol del Cargo que ocupa.				
Mantiene la información del proceso ordenada y disponible para consulta o requerimiento de control interno.				
Da Uso correcto al Celular, Internet y Equipos entregados para la realización de la Labor.				
Presenta oportunamente los soportes para la Legalización de Dineros Entregados.				
A NIVEL CONDUCTUAL				
Asiste puntualmente y Participa en las Capacitaciones y Reuniones programadas por la Organización.				
Respeta los conductos regulares, tiene comunicación asertiva con los Jefes y Compañeros y mantiene buenas relaciones personales con el equipo de Trabajo.				
Cumple puntualmente el Horario de Trabajo y Notifica con oportunidad los permisos requeridos en coordinación con su jefe inmediato.				
Mantiene buena disposición y de servicio al cliente interno de la Organización.				
A NIVEL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
Procura el cuidado Integral de su Salud durante la Jornada Laboral				
Cumple las Normas, Políticas e Instrucciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.				
Informa oportunamente sobre Peligros y Riesgos presentes en su sitio de trabajo.				
TOTAL DE CALIFICACIÓN:				

INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN
EXCELENTE (90-100) MUY BUENO (80-89) BUENO (70-79) ACEPTABLE (60-69) DEFICIENTE (Menor a 59)
OBSERVACIONES DEL EVALUADOR
COMPROMISOS DEL EVALUADO

Firma del colaborador

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Código: GD-FT-06 Versión: 001

Anexo 28. GD-FT-09 Acciones correctivas y mejora continua

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	**Código:** GD-FT-09
	ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA	**Versión:** 001
		Fecha: 08/02/2018

FECHA:		PROCESO:	
CAUSA DE NO CONFORMIDAD:			
TIPO DE NO CONFORMIDAD:			

PLAN DE ACCIÓN		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN		
FECHA DE SEGUIMEINTO	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE

Observaciones

GD-FT-09 Versión: 001

Anexo 29. GD-FT-10 Revisión por la dirección

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	**Código:** GD-FT-10 **Versión:** 001 **Fecha:** 08/02/2018

PERIODO DE LA REVISIÓN:		FECHA DE REVISIÓN:	
OBJETO:			
ALCANCE:			

MARCO GENERAL		
Informe de Avance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al cierre del Periodo		
Deciciones a Tomar	Responsable	Fecha
Sistema de Gestión de Calidad		
Desempeño Global del Sistema (Marco Estratégico)		
Desempeño de los Procesos		
Deciciones a Tomar	Responsable	Fecha
Auditorias Internas		
Deciciones a Tomar	Responsable	Fecha
Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora		
Deciciones a Tomar	Responsable	Fecha
Resultados de la Gestión del Riesgo		
Deciciones a Tomar	Responsable	Fecha
Revisión Anterior		

GD-FT-10 Versión: 001

Anexo 30. GD-FT-11 Calificación de proveedores y contratistas

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-11
	CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Versión: 001
		Fecha: 11/12/2017

EMPRESA:		N° EVALUACION	
EVALUADOR:		FECHA:	
PRODUCTO/SERVICIO:			

CALIFICACIONES:	(10) : CUMPLE	(5): CUMPLE PARCIALMENTE	(0): NO CUMPLE

CRITERIOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO CARGOS TÉCNICOS	RESULTADO
A NIVEL TÉCNICO	
1. Calidad del producto / servicio prestado	
2. Cumplimiento en cantidades y referencias solicitadas	
3. Cumplimiento en los Tiempos de Entrega / Prestación de Servicio	
4. Condiciones Comerciales (Precios y Crédito otorgado)	
5. Documentación Completa del producto / servicio prestado	
6. Servicios Pluss o Valores Agregados al Producto / Servicio Prestado. (Capacitaciones, entre otros)	
7. Servicio Post Venta como Garantías - Respuesta y Solución a Reclamaciones	
TOTAL DE CALIFICACIÓN:	

INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN
EXCELENTE (90-100) MUY BUENO (80-89) BUENO (70-79) ACEPTABLE (60-69) DEFICIENTE (Menor a 59)
OBSERVACIONES DEL EVALUADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Código: GD-FT-11 Versión: 001

Anexo 31. GD-FT-12 Formato de sugerencias

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-12
	FORMATO DE SUGERENCIAS	Versión: 001
		Fecha: 04/01/2018

NOMBRE:		FECHA:	
CARGO:		PROYECTO:	

MOTIVO DEL DILIGENCIAMIENTO
☐ REPORTE DE PELIGRO ☐ QUEJA ☐ SUGERENCIA ☐ RECLAMO ☐ CONSULTA ☐ OTRO_____
EXPLICACIÓN DETALLADA

Código: GD-FT-12 Versión: 001

Anexo 32. GD-FT-13 Solicitud de mejoramiento de proceso o servicio

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-FT-13
	SOLICITUD DE MEJORAMIENTO DE PROCESO O SERVICIO	Versión: 001
		Fecha: 24/01/2018

Nombre del solicitante:		Fecha de solicitud:	
Proceso o Servicio a mejorar:			

1. DESCRIPCIÓN DEL MEJORAMIENTO

2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

3. RECURSOS NECESARIOS

4. PLANEACIÓN DEL CAMBIO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN

Espacio Reservado para el evaluador de la solicitud (Gerencia de Dirección)

5. IMPACTO DEL MEJORAMIENTO

ITEM	CRITICO (5 pts.)	MEDIO (3 pts.)	BAJO (1 pt)	CALIFICACIÓN
Nivel de importancia o urgencia	El mejoramiento debe realizarse inmediatamente	El mejoramiento puede ejecutarse paulatinamente	El mejoramiento no requiere ejecución inmediata	
No. de procesos involucrados	El mejoramiento involucra la mayor parte de los procesos del SGC	El mejoramiento involucra a dos procesos del SGC	El mejoramiento solo involucra a un proceso del SGC	
Recursos necesarios	Está fundamentada la movilización de gran cantidad de recursos	Esta fundamentada la movilización de recursos en cantidades moderadas.	No se requiere la movilización de una cantidad representativa de recursos	
			Ponderado	0

6. OBSERVACIONES DEL EVALUADOR

7. ACCIONES A TOMAR

Ponderado	Recomendaciones
5 - 4,3	Realizar la implementación solicitada inmediatamente
3,6 - 2,3	Se debe realizar la implementación pero se puede hacer paulatinamente
1,6 - 1	No se considera un cambio importante. Si se requiere, la solicitud se someterá a reivisión

Solicitado por *Evaluado por*

Código: GD-FT-13 Versión: 001

Anexo 33. GD-FT-14 Acta de reunión de apertura de auditoría

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GO-FT-14
	ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA DE AUDITORÍA	Versión:	001
		Fecha:	27/02/2018

1. INFORMACIÓN INICIAL					
Proceso / Actividad		Fecha:		Acta No.	
Lugar de la auditoria:		Hora Inicial:		Hora Final:	

2. INFORMACIÓN RELACIONADA A LA AUDITORÍA

2.1 Objetivo de la auditoría

2.2 Asistentes a la reunión por parte del equipo de auditoria

Nombre	Cargo	Proceso	Rol dentro de la auditoria	Firma

2.3 Asistentes a la reunión por parte del proceso o actividad auditado

Nombre	Cargo	Proceso	Rol dentro de la auditoria	Firma

3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3.1 Criterios de la auditoria

3.2 Conclusiones de la reunión

3.3 Compromisos

Anexo 34. GD-FT-15 Acta de reunión de cierre de auditoría

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GO-FT-15
	ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA	Versión:	001
		Fecha:	27/02/2018

1. INFORMACIÓN INICIAL					
Proceso / Actividad		Fecha:		Acta No.	
Lugar de la auditoria:		Hora Inicial:		Hora Final:	

2. INFORMACIÓN RELACIONADA A LA REUNIÓN

2.1 Asistentes a la reunión por parte del equipo de auditoria

Nombre	Cargo	Proceso	Rol dentro de la auditoria	Firma

2.2 Asistentes a la reunión por parte del proceso o actividad auditado

Nombre	Cargo	Proceso	Rol dentro de la auditoria	Firma

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

3.1 Hechos asociados a fortalezas

3.2 Hechos asociados a debilidades

3.3 Plan de Mejoramiento

Código: GO-FT-15 Versión 001

Anexo 35. GD-FT-16 Informe de auditoría

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GO-FT-16
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 001
		Fecha: 27/02/2018

Fecha de la auditoria		Proceso:	
Fecha de elaboración del informe		Responsable auditoria:	

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

2.1 Objetivo de la auditoría

2.2 Alcance de la auditoría

2.3 Identificación de clientes de la auditoria

Nombre	Cargo	Proceso	Observaciones

2.4 Identificación del equipo auditor

Nombre	Cargo	Proceso	Rol dentro de la auditoria

2.5 Criterios de la auditoria

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1 Actividades realizadas

Actividad	Lugar	Fecha

3.2 Hallazgos encontrados						
No.	Descripción del hallazgo	Hallazgo				Evidencia Relacionada
		C	NC	OB	OP	

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

4.1 Grado en el cumplimiento de los criterios iniciales de la auditoria

Anexo 36. GO-FT-01 Presupuesto de proyectos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GO-FT-01
	PRESUPUESTO DE PROYECTO	Versión:	001
		Fecha:	24/10/2017

NOMBRE DEL PROYECTO:		FECHA:	
CLIENTE:			

1. COSTOS DE PLANEACIÓN, CONSULTORIA Y SITE SURVEY					
Concepto	**Unidad**	**Valor Unitario**	**Cantidad**	**Sub Total**	**Total**
1.1 Costos asociados al diseño y estudios pre - eliminares					$ -
1.1. Costos de visita a Campo (Site Survey)		$ -		$ -	
1.2 Costos asociados al proceso de licitación					$ -
1.2.1 Compra de Póliza de Seriedad de la Propuesta.		$ -		$ -	
1.2.2 Compra de Póliza de responsabilidad civil contractual.		$ -		$ -	
1.2.3 Compra de Póliza de cumplimiento.		$ -		$ -	
1.2.4 Costos de renovación de RUP y Cámara de Comercio.		$ -		$ -	
1.2.5 Costos de impresión, envío y corrección de la propuesta.		$ -		$ -	
1.3 Costos asociados al proceso comercial					$ -
1.3.1 Costos de transporte y movilidad.		$ -		$ -	
1.3.2 Costos de comunicación (Plan de minutos y datos).		$ -		$ -	
1.3.3 Costos de impresión Brochure.		$ -		$ -	
1.3.4 Costos de impresión Carta de presentación.		$ -		$ -	
1.3.5 Costos de representación.		$ -		$ -	
1.4 Otros Costos asociados					$ -
1.4.1. Gastos de Papelería y Miscelánea en general		$ -		$ -	
				TOTAL	$ -

2. COSTOS DE MATERIALES E INSUMOS					
Concepto	**Unidad**	**Valor Unitario**	**Cantidad**	**Sub Total**	**Total**
2.1 Costos asociados a la compra de materia prima e insumos					$ -
2.1.1 Compra de MP1		$ -		$ -	
2.1.2 Compra de MP2		$ -		$ -	
2.1.3 Compra de MP3		$ -		$ -	
2.1.4 Compra de envío y/o recepción de materias primas		$ -		$ -	
2.2 Otros costos asociados a la compra de materias primas e insumos					$ -
2.2.1 Costo de transporte a almacenes y centros de distribución		$ -		$ -	
				TOTAL	$ -

3. COSTOS DE HERRAMIENTAS Y DOTACIÓN									
3.1 COSTOS ASOCIADOS A LA COMPRA Y UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS									
Concepto	**Marca y Modelo**	**Voltaje (V)**	**Corriente (A)**	**Potencia (W)**	**Cantidad horas**	**$Hora/Herramienta**	**Sub total utilización**	**Valor de compra**	**Total**
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
								SUB TOTAL	**$ -**
3.2 COSTOS ASOCIADOS A LA COMPRA Y UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS MANUALES									
Concepto		**Referencia**	**Cantidad**	**Cantidad horas**		**$Hora/Herramienta**	**Sub total utilización**	**Valor de compra**	**Total**
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
						$ -	$ -	$ -	$ -
								SUB TOTAL	**$ -**
3.3 COSTOS ASOCIADOS A LA COMPRA DE DOTACIÓN FALTANTE O DE REPOSICIÓN									
Concepto					**Proveedor**		**Cantidad**	**Valor**	**Total**
Overol Completo								$ -	$ -
Botas de punta de Seguridad								$ -	$ -
Casco de alturas de 4 puntas								$ -	$ -
Barbuquejo de seguridad								$ -	$ -
Guantes de Carnaza								$ -	$ -
Guantes de Nitrilo								$ -	$ -
Gafas de seguridad								$ -	$ -
Tapa Oidos								$ -	$ -
Arnés								$ -	$ -
Tie Off (Línea de vida para postes)								$ -	$ -
Mosquetón								$ -	$ -
Juego de Pretales								$ -	$ -
Eslinga de Posicionamiento								$ -	$ -
								SUB TOTAL	**$ -**
								TOTAL	**$ -**

4. COSTOS PERSONAL							
4.1 COSTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO							
Nombre	**Función dentro del proyecto**			**$ Hora / hombre**	**Número de Horas**		**TOTAL**
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
						SUB TOTAL	**$ -**
4.1 COSTOS DE PERSONAL OPERATIVO							
Nombre	**Función**	**$ Hora/per**	**Total horas**	**$ Transporte/per**	**$ Alimentación/per**	**$ Hospedaje/per**	**TOTAL**
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
							$ -
						SUB TOTAL	**$ -**
						TOTAL	**$ -**

IMPREVISTOS	**$ -**
COSTO TOTAL DEL PROYECTO	**$ -**

Anexo 37. GO-FT-02 Control de registro de transportes

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO-FT-02
	CONTROL DE REGISTRO DE TRANSPORTES	Versión: 001
		Fecha: 06/02/2018

PROYECTO:	
NOMBRE DEL CONDUCTOR:	
NOMBRE DEL TÉCNICO/INGENIERO:	

Registro de Transportes

FECHA	UBICACIÓN INICIAL	KM INICIAL	UBICACIÓN FINAL	KM FINAL	ACTIVIDAD REALIZADA

Técnico/Ingeniero *Conductor* *Director de Proyecto*

Código: GO-FT-02 Versión: 001

Anexo 38. GO-FT-04 Salida de almacén

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO-FT-04
	SALIDA DE ALMACÉN	Versión: 003
		Fecha: 28/02/2018

FECHA DE SOLICITUD		ACTA No.	
ENTREGADO A			
IDENTIFICACIÓN		PROYECTO	

Item	Descripción	Tipo			Cant. Solicit.	Cant. Entre.	Fecha Entre.	Cant. Devuel.	Fecha Devuel.
		H	C	S					

Aprobado por:	Entregado por:	Recibido por:
Jefe de Proyecto	*Almacenista*	*Técnico*

FECHA DE DEVOLUCIÓN:	

Entregado por: **Recibido por:**

Técnico Almacenista

Código: GO-FT-04 Versión: 003

Anexo 39. GO-FT-05 Entrada a almacén

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO-FT-05
	ENTRADA A ALMACÉN	Versión: 003
		Fecha: 28/02/2018

FECHA DE SOLICITUD		ACTA No.	
ENTREGADO A			
IDENTIFICACIÓN		PROYECTO	

Item	Descripción	Tipo			Cant. Solicit.	Cant. Entre.	Fecha Entre.	Cant. Devuel.	Fecha Devuel.
		H	C	S					

Aprobado por:	Entregado por:	Recibido por:
Jefe de Proyecto	*Almacenista*	*Técnico*

FECHA DE DEVOLUCIÓN:	

Entregado por:

Técnico

Recibido por:

Almacenista

Código: GO-FT-05 Versión: 003

Anexo 40. GO-FT-06 Formato de planeación y evaluación de proyecto

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO - FT - 06
	FORMATO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTO	Versión: 001 Fecha: 06/11/2017

PROYECTO:		LÍDER DEL PROYECTO:		FECHA DE INICIO:	
CLIENTE:		CÓDIGO DEL PROYECTO:		FECHA DE FINALIZACIÓN:	

1. PLANEACIÓN DEL PROYECTO				
FASE DEL PROYECTO	ACTIVIDADES A DESAROLLAR	TALENTO HUMANO	RECURSOS A UTILIZAR	FECHA LIMITE

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO - FT - 06
	FORMATO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTO	Versión: 001 Fecha: 06/11/2017

2. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

FASE DEL PROYECTO	ACTIVIDADES DESAROLLADAS	OBSERVACIONES	CALIFICACIÓN	OPORTUNDIADES DE MEJORA

3. OBSERVACIONES FINALES

Anexo 41.GO-FT-07 Acta de inventario de equipos de seguridad electrónica

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO - FT - 07
	ACTA DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA	Versión: 001
		Fecha: 06/02/2018

TÉCNICO ENCARGADO:		FECHA DE INICIO:		PROYECTO:	
ENCARGADO DEL SITIO:				SEDE:	

1. SUBSISTEMA	2. EQUIPO PRINCIPAL			3. ESTADO DEL EQUIPO	4. UBICACIÓN DEL EQUIPO
☐ CCTV	☐ DVR ☐ NVR	MARCA:			
☐ DETENCIÓN DE INCENDIOS	☐ PANEL	REFERENCIA:			
☐ CONTROL DE ACCESO	☐ CONTROLADORA	CANTIDAD:			Altura de los equipos
☐ DETENCIÓN DE INTRUSIÓN	☐ SERVIDOR	SOFTWARE:			

5. TIPOS DE EQUIPOS

CCTV	MARCA	REFERENCA	CANTIDAD	UBICACIÓN	CONTROL DE INTRUSIÓN	MARCA	REFERENCIA	CANTIDAD	UBICACIÓN
☐ CÁMARAS FIJAS					☐ SENSOR DE MOVIMIENTO				
☐ CÁMARAS PTZ					☐ CONTACTO MAGNÉTICO				
☐ CÁMARAS TÉRMICAS					☐ TRANSMISORA				
☐ ENCODER (CODIFICADOR)					☐ TECLADO				
DETENCIÓN DE INCENDIOS	**MARCA**	**REFERENCIA**	**CANTIDAD**	**UBICACIÓN**	**CONTROL DE ACCESO**	**MARCA**	**REFERENCIA**	**CANTIDAD**	**UBICACIÓN**
☐ SENSOR DE HUMO					☐ CONTACTO MAGNÉTICO				
☐ SENSOR TÉRMICO									
☐ ESTACIÓN MANUAL					☐ LECTORAS				
☐ LUZ ESTROBOSCÓPICA					☐ ELECTROIMANES				
☐ BEAM DETECTOR					☐ TORNIQUETES TALANQUERAS				
☐ FUENTES									

1. SUBSISTEMA	2. EQUIPO PRINCIPAL			3. ESTADO DEL EQUIPO	4. UBICACIÓN DEL EQUIPO
☐ CCTV	☐ DVR ☐ NVR	MARCA:			
☐ DETENCIÓN DE INCENDIOS	☐ PANEL	REFERENCIA:			
☐ CONTROL DE ACCESO	☐ CONTROLADORA	CANTIDAD:			Altura de los equipos
☐ DETENCIÓN DE INTRUSIÓN	☐ SERVIDOR	SOFTWARE:			

5. TIPOS DE EQUIPOS

CCTV	MARCA	REFERENCA	CANTIDAD	UBICACIÓN	CONTROL DE INTRUSIÓN	MARCA	REFERENCIA	CANTIDAD	UBICACIÓN
☐ CÁMARAS FIJAS					☐ SENSOR DE MOVIMIENTO				
☐ CÁMARAS PTZ					☐ CONTACTO MAGNÉTICO				
☐ CÁMARAS TÉRMICAS					☐ TRANSMISORA				
☐ ENCODER (CODIFICADOR)					☐ TECLADO				
DETENCIÓN DE INCENDIOS	**MARCA**	**REFERENCIA**	**CANTIDAD**	**UBICACIÓN**	**CONTROL DE ACCESO**	**MARCA**	**REFERENCIA**	**CANTIDAD**	**UBICACIÓN**
☐ SENSOR DE HUMO					☐ CONTACTO MAGNÉTICO				
☐ SENSOR TÉRMICO									
☐ ESTACIÓN MANUAL					☐ LECTORAS				
☐ LUZ ESTROBOSCÓPICA					☐ ELECTROIMANES				
☐ BEAM DETECTOR					☐ TORNIQUETES TALANQUERAS				
☐ FUENTES									

Anexo 42. GO-FT-08 Acta de visita técnica infraestructura

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO-FT-08
	ACTA DE VISITA TÉCNICA INFRAESTRUCTURA	Versión: 001
		Fecha: 08/02/2018

1. INFORMACIÓN GENERAL

RESPONSABLE DE LA VISITA:		CARGO:			
FECHA DE LA VISITA:		HORA INI.		HORA FIN.	

2. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE:		TELEFONO:	
LUGAR DE LA VISITA:		DIRECCIÓN:	
CONTACTO PARA TRÁMITE DE PERMISOS:		TELEFONO:	

3. ALCANCE O REQUERIMIENTOS

PUNTO A INSTALAR	CANTIDAD	CATEGORIA	REQUERIMIENTO PARA TRABAJO EN ALTURAS
☐ DATOS			☐ ESCALERA ☐ PLATAFORMA ☐ OTRO
☐ VOZ			☐ ESCALERA DE TIJERA ☐ ANDAMIO
☐ ELÉCTRICO NORMAL			☐ ESCALERA EXTENSIBLE ☐ GRUA _____
☐ ELECTR. REGULADO			OBSERVACIONES:

OBSERVACIONES

4. CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES

JORNADA DE TRABAJO:	☐ NORMAL ☐ DIURNO ☐ NOCTURNO ☐ FESTIVOS
HORARIO PERMITIDO DE INGRESO Y SALIDA DE MATERIAL:	
CANTIDAD DE PERSONAS PERMITIDAS EN SITIO DE TRABAJO:	
MATERIALES Y/O EQUIPOS CON RESTRICCIÓN DE ENTRADA:	
TIPO DE SITIO:	☐ ÁREA URBANA ☐ EDIFICIO ☐ BODEGA ☐ CENTRO COMERCIAL ☐ CASA ☐ ÁREA RURAL ☐ OFICINAS ☐ PLANTA ☐ CONDOMINIOS
REQUERIMIENTOS EN CUANTO A SEGURIDAD INSUTRIAL:	☐ COORDINADOR DE TRABAJO EN ALTURAS ☐ EQUIPOS DE RESCATE ☐ RESCATISTAS ☐ COORDINADOR SISO ☐ OTRO _____

5. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

5.1 TIPOS DE CONEXIÓN PRESENTES

☐ CABLE TRENZADO		☐ FIBRA ÓPTICA		☐ CABLE COAXIAL	
TIPO:	☐ UTP (Sin Blindar) ☐ STP (Blindado)	TIPO:	☐ MULTIMODO ☐ MONOMODO	TIPO:	☐ BANDA ANCHA ☐ BANDA BASE
CATEGORIA:	☐ 5e ☐ 6 ☐ 6a ☐ OTRA _____				

5.2 INFRAESTRUCTURA Y/O CANALIZACIÓN

CANALIZACIÓN EXTERNA (Entre estructuras y edificaciones)			CANALIZACIÓN INTERNA (Infraestructura del edificio)				
SUBTERRANEA			CANALIZACIÓN	MEDIDAS	MATERIAL	UBICACIÓN	ALTURA
CANALIZACIÓN	MEDIDAS	TERRENO	☐ DUCTO				
☐ DUCTOS Y CAJAS DE PASO		☐ CONCRETO ☐ TERRENO BLANDO ☐ PASE DE VIA ☐ OTRO _____	☐ TECHO FALSO				
			☐ PISO FALSO				
☐ ENTERRADO			☐ CANALETA				
☐ TÚNELES			☐ BANDEJA				
AÉREA			☐ TUBERÍA				
¿HAY PRESENCIA DE POSTES? ☐ SI ☐ NO		MEDIDA DEL CABLEADO:	☐ ESCALERILLA				
			ACCESORIOS IDENTIFICADOS				
CANTIDAD DE POSTES: _____		ALTURA DEL POSTE:	☐ ANGULOS EXTERNOS ☐ ANGULOS INTERNOS ☐ ANGULOS PLANOS				
SEPARACIÓN ENTRE POSTES: _____			☐ DERIVACIÓN EN T ☐ UNIÓN ☐ TAPA FINAL ☐ OTRO _____				

Código: GO-FT-08 Versión: 001

5.3 TENDIDO DE CABLEADO Y/O INSTALACIÓN DE PUNTOS			
EXISTE UN CENTRO DE CABLEADO CERCANO: ☐ SI ☐ NO		**EXISTE DATACENTER O CUARTO DE TELECOMUNICACIONES:** ☐ SI ☐ NO	
PUNTO DE SALIDA:		**HAY PRESENCIA DE:**	☐ AIRE ACONDICIONADO ☐ UPS ☐ ORGANIZADORES ☐ FACEPLATES ☐ TABLEROS ☐ RACKS
PUNTO DE LLEGADA:			
DISTANCIA PROMEDIO DEL CENTRO DE CABLEADO AL PUNTO DE LLEGADA:		**HAY PRESENCIA DE CANALIZACIÓN:** ☐ PARCIALMENTE ☐ TOTAL ☐ NO	

5.4 DATACENTER (SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO)			
CANTIDAD:	**MODELO:**	**CAPACIDAD DE REFIGERACIÓN:**	
MARCA:	**SERIAL:**	**DISTANCIA A UNIDAD CONDENSADORA:**	
UBICACIÓN:	**ALTURA:**	**UBICACIÓN U. CONDENSADORA (Altura)**	
TIPO DE DESCARGA: ☐ EN FILA ☐ PISO FALSO	**CANTIDAD:**	**ACCESO A UNIDAD DE CONDENSACIÓN EXTERIOR:** ☐ SI ☐ NO	
TIPO DE MONTAJE: ☐ EN PISO ☐ EN PARED EXTERIOR ☐ SISTEMAS IN ROW ☐ EN TECHO ☐ EN PARED INTERIOR		**¿EXISTE UN DRENAJE CERCANO?** ☐ SI ☐ NO	
		DISTANCIA DEL DRENAJE A LA UNIDAD CONDENSADORA:	

5.4 DATACENTER (UPS)			
TIPO DE SISTEMA			
☐ MONOFÁSICO	☐ BIFÁSICO	☐ TRIFÁSICO	
VOLTAJE ☐ 110 V ☐ 220 V	**VOLTAJE** ☐ 110 V ☐ 220 V	**VOLTAJE** ☐ 208 V ☐ 440 V	
CARACTERISTICAS			
MARCA:	**CAPACIDAD:**	**MODELO:**	**SERIAL:**
AÑOS DE SERVICIO:	**ALTURA:**	**CANTIDAD:**	**REFERENCIA:**
BATERIAS			
VOLTAJE Y CORRIENTE:	**CANTIDAD:**	**MODELO:**	**SERIAL:**	**MARCA:**

5.5 DATACENTER (TABLEROS)				
TIPO DE TABLERO	**CANTIDAD DE CIRCUITOS**	**No. ESPACIOS LIBRES**	**CAPACIDAD TOTALIZADOR**	**EQUIPOS CONECTADOS AL TABLERO**
☐ PRINCIPAL				
☐ SECUNDARIO				
☐ SECUNDARIO				

5.6 PLANTA FÍSICA			
LARGO:	**ANCHO:**	**ALTO:**	**PRESENCIA DE:** ☐ PISOS FALSOS ☐ TECHOS FALSOS

5.7 GABINETES Y RACKS			
TIPO DE RACK: ☐ ABIERTO ☐ GABINETE ☐ AÉREO	**CANTIDAD POR FILA:**	**ALTURA O UR:**	**CONSUMO (Kw/rack):**

5.8 PATCH PANEL			
CATENGORIA: ☐ 5e ☐ 6 ☐ 6a	**TIPO:** ☐ ANGULADO ☐ RECTO	**CANTIDAD POR RACK:**	**SE REQUIERE PATCHCORD** ☐ SI ☐ NO

6. ESPACIO PARA PLANOS Y ANOTACIONES A TENER EN CUENTA PARA LA EJECUCIÓN

6. ESPACIO PARA PLANOS Y ANOTACIONES A TENER EN CUENTA PARA LA EJECUCIÓN (Cóntinuación)
6.2 ESPACIO PARA TOMA DE ANOTACIONES E INFORMACIÓN REQUERIDO

____

Nombre y firma cliente

Código: GO-FT-08 Versión: 001

Anexo 43. GO-FT-09 Acta de entrega de proyectos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	**Código:** GO-FT-09
	ACTA DE ENTREGA DE PROYECTO	**Versión:** 001
		Fecha: 10/01/2018

Cliente:		**Fecha de Entrega:**	
Proyecto:		**Ciudad:**	
Sede:		**Encargado:**	

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Act. No.	Descripción de las Actividades Realizas	Unidades / Cantidad	Conformidad		Observaciones
			SI	NO	

2. OBSERVACIONES RELACIONADAS A ANOMALIAS DETECTADAS PREVIAS A LAS INTERVENCIONES (En caso de aplicar)

Yo _____ identificado con C.C. __ / C.E. __ No. _____ de _____ certifico que las actividades realizadas por Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. expuestas en el Numeral 1 "Descripción de los servicios prestados" de la presente acta, se realizaron a conformidad de acuerdo a lo acordado y se aprobaron en los espacios relacionados del mismo numeral. Además, certifico que no se generaron daños a la propiedad y soy consiente de que las anomalías presentadas en el Numeral 2 " Observaciones relacionadas a anomalías detectadas previas a las intervenciones" de la presente acta, no son ni fueron resultado de intervenciones mal intencionadas o errores por parte de los técnicos (En caso de que aplique)

Técnico Encargado	*Cliente*	*Director de Proyectos*

Código: GO-FT-09 Versión: 001

Anexo 44. GO-FT-10 Solicitud y autorización RMA

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO-FT-10
	SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN RMA	Versión: 001
		Fecha: 10/01/2018

PROYECTO:		RMA No.	

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA SOLICITANTE

CLIENTE:		FECHA:	
REPRESENTANTE DEL CLIENTE:		NIT:	
DIRECCIÓN:		TELEFONO:	

NOMBRE DE QUIÉN REPORTA LA FALLA (Técnico)	

MOTIVO DEL ENVÍO

☐ REPARACIÓN ☐ GARANTÍA ☐ DEVOLUCIÓN ☐ OTRO_____

DATOS DEL EQUIPO

MARCA:		MODELO:	
SERIAL:			
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:			

TERMINOS Y CONDICIONES

** Toda reparación tiene garantía por un plazo de 3 meses, sobre reparación y repuestos.*
** El plazo establecido para la aceptación de devolución de un artículo es de 30 días, desde la fecha de compra. Si el artículo devuelto ha sido utilizado o no presentase el embalaje original, podrán efectuarse depreciaciones en el mismo.*
** No se aceptarán reclamaciones fuera de las 24 hs. transcurridas desde la recepción del material, si el transporte ocasionase cualquier tipo de incidencia en el artículo adquirido, el cliente deberá realizar todas las gestiones de reclamación pertinentes a la compañía de transporte y aceptar la indemnización que este le otorgase. (Aplica únicamente para los casos en que el cliente realice el envío del equipo).*
** No aplica Garantía si el producto se encuentra roto, húmedo o con alguna señal de mal uso, golpeado, o si falta alguna pieza original , los equipos deben enviarse sin accesorios salvo que sean solicitados.*
**En caso que no se apruebe la reparación del equipo se cobrará el diagnóstico del mismo previamente cotizado.*

Nombre del cliente: _____
Nombre de la empresa: _____
Fecha: _____

FIRMA

_____ _____
FIRMA EL CLIENTE *FIRMA TÉCNICO*

Código: GO-FT-10 Versión: 001

Anexo 45. GO-FT-11 Acta de reporte de actividades diarias

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GO-FT-11
	ACTA DE REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS	Versión:	001
		Fecha:	10/01/2018

Cliente:		**Proyecto:**	
Ciudad:		**Fecha de Entrega:**	
Sede:		**Encargado del sitio:**	

INFORMACIÓN REFERENTE A LAS ACTVIDADES DIARIAS REALIZADAS

ITEM	ACTIVIDAD	ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	Conformidad	
				SI	NO

Firman a conformidad:

Técnico

Cliente

Anexo 46. GO-FT-13 Bitácora diaria de actividades

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	**Código:** GO-FT-13
	BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES	**Versión:** 001
		Fecha: 22/02/2018

NOMBRE:		**PROYECTO:**	
FECHA:		**CIUDAD O SEDE:**	

HORA	ACTIVIDAD Y/O DESPLAZAMIENTO	OBSERVACIONES
7:30 - 8:30		
8:30 - 9:30		
9:30 - 10:30		
10:30 - 11:30		
11:30 - 12:30		
12:30 - 13:30		
13:30 - 14:30		
14:30 - 15:30		
15:30 - 16:30		
16:30 - 17:30		

HORARIO ADICIONAL		

Anexo 47. GO-FT-14 Inventario de material para segmentación

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GO-FT-14
	INVENTARIO DE MATERIAL PARA SEGMENTACIÓN	Versión:	001
		Fecha:	16/02/2018

1. INFORMACIÓN GENERAL

ENCARGADO DE LA REVISIÓN:		NODO:	
PROYECTO:		FECHA:	
SEGMENTO:			

2. REVISIÓN DEL MATERIAL INSTALDO

2.1 ACTIVOS

ELEMENTOS	EXISTENCIA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
FUENTE Xm2	☐ SI ☐ NO		
GABINETE	☐ SI ☐ NO		
NODO SG2000	☐ SI ☐ NO		
FUENTE ELECTRO Xm2	☐ SI ☐ NO		
BATERIAS DE GEL	☐ SI ☐ NO		
TARJETA LAP	☐ SI ☐ NO		
AMPLIFICADOR BTD	☐ SI ☐ NO		
AMPLIFICADOR BT3	☐ SI ☐ NO		
AMPLIFICADOR MB	☐ SI ☐ NO		
AMPLIFICADOR BLE (LINE EXTENDER)	☐ SI ☐ NO		

2.2 PASIVOS

ELEMENTOS	EXISTENCIA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
DC9	☐ SI ☐ NO		
DC12	☐ SI ☐ NO		
DC7	☐ SI ☐ NO		
SPLITER X2	☐ SI ☐ NO		
SPLITER X3	☐ SI ☐ NO		
CONECTOR 540	☐ SI ☐ NO		
CONECTOR 715	☐ SI ☐ NO		
WIREVISE 540	☐ SI ☐ NO		
WIREVISE 715	☐ SI ☐ NO		
STRANDVISE 540	☐ SI ☐ NO		
STRANDVISE 715	☐ SI ☐ NO		

2.3 HERRAJERIA

ELEMENTOS	EXISTENCIA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
CINTA BANDI	☐ SI ☐ NO		
EVILLAS CINTA BANDI	☐ SI ☐ NO		
MARQUILLAS	☐ SI ☐ NO		
HERRAJES DE NODO	☐ SI ☐ NO		
TUERCA DE OJO	☐ SI ☐ NO		
SILLA	☐ SI ☐ NO		
PRENSA HILO O BRIDA	☐ SI ☐ NO		

2.4 RED DE FIBRA ÓPTICA

ELEMENTOS	CANTIDAD	TIPO DE TENDIDO	ABSCISA	
			INICIAL	FINAL
FIBRA ÓPTICA DE 24 HILOS		☐ AEREO		
		☐ SUBTERRANEO		
FIBRA ÓPTICA DE 48 HILOS		☐ AEREO		
		☐ SUBTERRANEO		
CABLE DE SERVICIO		☐ AEREO ☐ SUBTERRANEO		

ELEMENTOS	EXISTENCIA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
CAJAS DE EMPALME	☐ SI ☐ NO		
HERRAJES DE SUSPENSIÓN	☐ SI ☐ NO		
HERRAJES DE RETENCIÓN	☐ SI ☐ NO		
SMOUV	☐ SI ☐ NO		

Código: GO-FT-14 Versión: 001

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO - FT - 15
	INVENTARIO DE MATERIAL PARA SEGMENTACIÓN	Versión: 001
		Fecha: 16/02/2018

2.5 RED DE CABLE COAXIAL

ELEMENTOS	CANTIDAD	TIPO DE TENDIDO	ABSCISA	
			INICIAL	FINAL
CABLE COAXIAL 540		☐ AEREO		
		☐ SUBTERRANEO		
CABLE COAXIAL 715		☐ AEREO		
		☐ SUBTERRANEO		
CABLE COAXIAL RG - 6		☐ AEREO		
		☐ SUBTERRANEO		

2.6 OBRA CIVIL

ELEMENTOS	EXISTENCIA	CANTIDAD	DIAMETRO	CANALIZACIÓN	OBSERVACIÓN
TUBO MT	☐ SI ☐ NO			☐ AEREO	
	☐ SI ☐ NO			☐ SUBTERRANEO	
CODOS (CURVAS)	☐ SI ☐ NO			☐ AEREO	
	☐ SI ☐ NO			☐ SUBTERRANEO	

2.7 DISEÑO

HFC	EXISTENCIA	ÓPTICO	EXISTENCIA
	☐ SI ☐ NO		☐ SI ☐ NO

2.8 MANO DE OBRA	

3. OBSERVACIONES

Firma de técnico	Firma Cordinador	Firma Director de Proyecto

Anexo 48. GO-FT-15 Acta de visita técnica seguridad electrónica

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GO-FT-15
	ACTA DE VISITA TÉCNICA SEGURIDAD ELECTRÓNICA	Versión: 001
		Fecha: 08/02/2018

1. INFORMACIÓN GENERAL

RESPONSABLE DE LA VISITA:		CARGO:			
FECHA DE LA VISITA:		HORA INI.		HORA FIN.	

2. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE:		TELEFONO:	
LUGAR DE LA VISITA:		DIRECCIÓN:	
CONTACTO PARA TRÁMITE DE PERMISOS:		TELEFONO:	

3. ALCANCE O REQUERIMIENTOS

PUNTO A INSTALAR	CANTIDAD	CATEGORIA	REQUERIMIENTO PARA TRABAJO EN ALTURAS		
☐ DATOS			☐ ESCALERA	☐ PLATAFORMA	☐ OTRO
☐ VOZ			☐ ESCALERA DE TIJERA	☐ ANDAMIO	
☐ ELÉCTRICO NORM			☐ ESCALERA EXTENSIBLE	☐ GRUA	_____
☐ ELECTR. REGULADO			OBSERVACIONES:		

OBSERVACIONES

4. CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES

JORNADA DE TRABAJO:	☐ NORMAL ☐ DIURNO ☐ NOCTURNO ☐ FESTIVOS
HORARIO PERMITIDO DE INGRESO Y SALIDA DE MATERIAL:	
CANTIDAD DE PERSONAS PERMITIDAS EN SITIO DE TRABAJO:	
MATERIALES Y/O EQUIPOS CON RESTRICCIÓN DE ENTRADA:	
TIPO DE SITIO:	☐ ÁREA URBANA ☐ EDIFICIO ☐ BODEGA ☐ CENTRO COMERCIAL ☐ CASA ☐ ÁREA RURAL ☐ OFICINAS ☐ PLANTA ☐ CONDOMINIOS
REQUERIMIENTOS EN CUANTO A SEGURIDAD INSUTRIAL:	☐ COORDINADOR DE TRABAJO EN ALTURAS ☐ EQUIPOS DE RESCATE ☐ RESCATISTAS ☐ COORDINADOR SISO ☐ OTRO _____

5. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

5.1 TIPOS DE CONEXIÓN PRESENTES

☐ CABLE TRENZADO	☐ FIBRA ÓPTICA	☐ CABLE COAXIAL
TIPO: ☐ UTP (Sin Blindar) ☐ STP (Blindado)	TIPO: ☐ MULTIMODO ☐ MONOMODO	TIPO: ☐ BANDA ANCHA ☐ BANDA BASE
CATEGORIA: ☐ 5e ☐ 6 ☐ 6a ☐ OTRA _____		

5.2 INFRAESTRUCTURA Y/O CANALIZACIÓN

CANALIZACIÓN EXTERNA (Entre estructuras y edificaciones)			CANALIZACIÓN INTERNA (Infraestructura del edificio)				
SUBTERRANEA			CANALIZACIÓN	MEDIDAS	MATERIAL	UBICACIÓN	ALTURA
CANALIZACIÓN	MEDIDAS	TERRENO	☐ DUCTO				
☐ DUCTOS Y CAJAS DE PASO		☐ CONCRETO ☐ TERRENO BLANDO ☐ PASE DE VIA ☐ OTRO _____	☐ TECHO FALSO				
			☐ PISO FALSO				
☐ ENTERRADO			☐ CANALETA				
☐ TÚNELES			☐ BANDEJA				
AÉREA			☐ TUBERÍA				
¿HAY PRESENCIA DE POSTES? ☐ SI ☐ NO		MEDIDA DEL CABLEADO:	☐ ESCALERILLA				
			ACCESORIOS IDENTIFICADOS				
CANTIDAD DE POSTES: _____		ALTURA DEL POSTE:	☐ ANGULOS EXTERNOS ☐ ANGULOS INTERNOS ☐ ANGULOS PLANOS				
SEPARACIÓN ENTRE POSTES: _____			☐ DERIVACIÓN EN T ☐ UNIÓN ☐ TAPA FINAL ☐ OTRO _____				

5.3 SEGURIDAD ELECTRÓNICA

6. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO (SEGURIDAD ELECTRÓNICA)

DETENCIÓN DE INTRUSIÓN	CANTIDAD	MARCA	REFERENCIA	DETECCIÓN DE INCENDIÓS	CANTIDAD	REFERENCIA	MARCA
				PANEL			
PANEL				☐ SENSOR DE HUMO			
☐ SENSOR DE MOVIMIENTO				☐ SENSOR TÉRMICO			
				☐ ESTACIÓN MANUAL			
☐ ESTACIÓN MANUAL				☐ SIRENA ESTROBO			
☐ SIRENA				☐ BEAM DETECTOR			
☐ RECEPTOR INALAMBRICO				☐ FUENTES			

CONTROL DE ACCESO	CANTIDAD	MARCA	REFERENCIA	CCTV	CANTIDAD	REFERENCIA	MARCA
CONTROLADORAS				☐ NVR ☐ DVR			
SERVIDORES				☐ CÁMARAS FIJAS			
☐ LECTORAS				☐ CÁMARAS PTZ			
☐ TORNIQUETES				☐ CÁMARAS TÉRMICAS			
☐ ELECTROIMANES				☐ ENCODER			

6. ESPACIO PARA PLANOS Y ANOTACIONES A TENER EN CUENTA PARA LA EJECUCIÓN

6.1 ESPACIO PARA PLANOS Y DIBUJOS

6. ESPACIO PARA PLANOS Y ANOTACIONES A TENER EN CUENTA PARA LA EJECUCIÓN (Cóntinuación)
6.2 ESPACIO PARA TOMA DE ANOTACIONES E INFORMACIÓN REQUERIDO

Nombre y firma cliente

Anexo 49. GC-FT-01 Remisión de cliente para proyecto

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código: GC-FT-03
	REMISIÓN DE CLIENTE PARA PROYECTO	Versión: 001
		Fecha: 29/12/2017

Director / Ingeniero Comercial:				Fecha:	
Proyecto:		Cliente:		Código:	

Tiempo de ejecución del proyecto:			
Fecha de inició del proyecto:		Fecha de finalización del proyecto:	

1. ALCANCE DEL PROYECTO

2. CONDICIONES COMERCIALES

3. CONTACTO DEL CLIENTE

Nombre del Representante	Cargo	Sede / Subproyecto	Teléfono de contacto

4. de Referencias de equipos página 2.

5. CUADRO DE ANEXOS

No.	Nombre anexo	Fecha de envío de anexos

Elaborado por *Autorizado por* *Recibido por*

Código: GC-FT-03 Versión: 001

6. REQUISITOS						
Item	Cantidad	Costo	Unidades	Marca	Referencia	Proveedor

Código: GC-FT-03 Versión: 001

Anexo 50. GA-FT-01 Requerimiento de recurso humano

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**Código:** GA-FT-01
	REQUERIMIENTO DE RECURSO HUMANO	**Versión:** 001
		Fecha: 06/02/2018

1. SOLICITANTE					
Proceso:		**Cargo:**		**Gerente /Coordinador / Director**	
Fecha de solicitud:		**Área / Proyecto:**		**Subproyecto (Si aplica):**	

2. REQUERIMIENTO					
Cargo requerido:		**Cantidad:**		**Fecha para iniciar labores:**	
Tipo de contrato:		**Salario Presupuestado:**			

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO (Seleccionar los niveles académicos permitidos para el cargo)

☐ Bachiller ☐ Técnico ☐ Tecnólogo ☐ Profesional ☐ Con Postgrado

REQUERIMIENTOS ADICIONALES DEL CARGO

☐ Curso en alturas
☐ Certificaciones _____
☐ Cursos/diplomados _____
☐ Experiencia relacionada _____ **En:** _____
☐ Otro(s) _____
_____

3. FIRMAS /APROBACIÓN

_____ _____

SOLICITANTE ***GERENTE DE OPERACIONES***

Código: GA-FT-01 Versión 001

Anexo 51. GA-FT-02 Formato de entrevista

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código:	GA-FT-02
	FORMATO DE ENTREVISTA	Versión:	001
		Fecha:	21/12/2017

FECHA DE LA ENTREVISTA:		DISPONIBILIDAD:	
NOMBRE:		ASPIRACIÓN SALARIAL:	
CARGO A OCUPAR:		EDAD:	

INFORMACIÓN PERSONAL			
Lugar de vivienda:		Barrio:	
Personas con quien vive			

INFORMACIÓN DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	
Estudios	

INFORMACIÓN DE EXPERIENCIA			
EMPRESA	CARGO	PERIODO LABORADO	LOGROS ALCANZADOS

CALIFICACIONES DE LAS APTITUDES			OBSERVACIONES GENERALES DE LA ENTREVISTA
No	ITEM	(1-5)	
1	Conocimiento técnico		
2	Experiencia en el cargo		
3	Fluidez verbal		
4	Imagen personal		

TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO		VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES		
		ITEM	CUMPLE	NO CUMPLE
Tipo de Contrato:		Contraloría		
Salario Asignado:		Procuraduria		
Bono:		Policia		
Proyecto o Proceso al que se vinculará:		Rama Judicial		

Recursos Humanos	Jefe inmediato	Gerencia

Código: GA-FT-02 Versión 001

Anexo 52. GA-FT-03 Actualización de datos del personal

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**Código:** GA-FT-03
	ACTUALIZACIÓN DATOS DEL PERSONAL	**Versión**: 001
		Fecha: 27/12/2017

Apreciado colaborador agradecemos su actualización de datos básicos

Fecha de Actualización:	

INFORMACIÓN PERSONAL			
Primer Apellido	**Segundo Apellido**	**Nombre (s)**	
Documento De Identificación			**Estado Civil**
Nº:	**Expedido en**		Casado(a)
Residencia			Soltero(a)
Dirección:			Unión Libre(a)
Barrio:	**Ciudad:**		Viudo(a)
Nº Teléfono:	**Celular:**		Separado(a)
Correo Electrónico:			

DATOS DEL COMPAÑERO O COMPAÑERA		
Primer Apellido	**Segundo Apellido**	**Nombre (s)**

Ocupación:	
Empresa:	
Dirección:	
Teléfono:	

DATOS DE HIJOS			
Primer Apellido	**Segundo Apellido**	**Nombre (s)**	**Edad**

CONTACTO EN CASO DE EMERGENCIA	
NOMBRE:	
PARENTESCO:	
TELEFONO FIJO Y CELULAR:	

ESTUDIOS

Si ha realizado algún tipo de estudio, curso y/o capacitación durante el último año, por favor diligenciar este apartado.

Tipo	**Fecha**	**Presenta certificación**

ANEXOS

Si requiere anexar algún documento, seleccione el tipo:

☐ ACTA ☐ CARTA ☐ CERTIFICADO ☐ OTROS

Recursos humanos:

Código: GA-FT-03 Versión: 001

Anexo 53. GA-FT-04 Chek list de documentación de ingreso

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: GA-FT-04
	CHECK LIST DE DOCUMENTACIÓN DE INGRESO	Versión: 001
		Fecha: 21/12/2017

NOMBRE:			
CARGO:			
SALARIO:			
TIPO DE CONTRATO:		**Vencido:**	
FECHA INGRESO:			

RENOVACIONES DE CONTRATO			
TIPO DE CONTRATO:		**Vencido:**	
FECHA INICIO CONTRATO:			
TIPO DE CONTRATO:		**Vencido:**	
FECHA INICIO CONTRATO:			
TIPO DE CONTRATO:		**Vencido:**	
FECHA INICIO CONTRATO:			

DOCUMENTOS DE INGRESO					
1	Hoja de Vida				
2	Fotocopia Cedula 150%				
3	Examen Médico de Ingreso		Fecha de Examen:		
4	Certificación Afiliación EPS (Salud)				
5	Certificación Afiliación Fondo de Pensiones				
6	Afiliación ARL - EPS				
7	Certificado de Alturas		Fecha de Vigencia:		
8	Certificado de Estudios Realizados				
9	Certificaciones Laborales				
10	Certificaciones Personales				
11	Fotocopia Libreta Militar				
12	Certificado de Antecedentes Disciplinarios (Procuraduría, Contraloría, Policía, Rama Judicial)				
13	Fotocopia Registro Civil Nacimiento por cada Hijo y Tarjeta de Identidad para Mayores de 7 Años.				
14	Apertura Cuenta Nomina				

OBSERVACIONES:

Recursos Humanos

Código: GA-FT-04 Versión: 001

Anexo 54. GA-FT-05 Registro de novedades de nómina

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: GA-FT-05
	REGISTRO DE NOVEDADES DE NÓMINA	Versión: 001
		Fecha: 21/12/2017

MES:	

No.	NOMBRE	FECHA	PROYECTO	NOVEDAD

Elaborado por:

Anexo 55. GA-FT-06 Paz y salvo del personal

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**Código:** GA-FT-06
	PAZ Y SALVO DEL PERSONAL	**Versión:** 001
		Fecha: 26/12/2017

ACTA DE ENTREGA	
FECHA:	
NOMBRE:	
CARGO:	

ELEMENTOS ENTREGADOS		
ASPECTOS A TENER EN CUENTA	**OBSERVACIONES**	**CONFORMIDAD**
Herramientas		
Dotación		
Equipos		
Elementos de Protección Individual (EPI)		
Computador		
Teclado		
Mouse		
Cargador		
Celular / Cargador		
Documentación (AZ)		
Archivos Magnéticos		
Devolución de Llaves		
Carné		

OTROS		
ASPECTOS A TENER EN CUENTA	**OBSERVACIONES**	**CONFORMIDAD**

Con la verificación de Conformidad arriba relacionadas, ROGOSO REDES Y COMUNICACIONES S.A.S. certifica que el funcionario se encuentra a paz y salvo por todo concepto, por lo cual autoriza le sea entregada su liquidación conforme a lo establecido.

Colaborador:	**Jefe Inmediato:**

Administración:	**Gerencia:**

Anexo 56. GA-FT-07 Solicitud de vacaciones o compensatorios pendientes

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: GA-FT-07
	SOLICITUD DE VACACIONES Ó COMPENSATORIOS PENDIENTES	Versión: 001
		Fecha: 27/12/2017

(Por favor antes de diligenciar este formato en computador lea las instrucciones de diligenciamiento)

Fecha de Abono: DD | MM | AAAA

1. FECHA	2. APELLIDOS Y NOMBRES	3. DOCUMENTO DE IDENTIDAD
DD / MM / AAAA		

4. ÁREA O PROCESO	5. CARGO

6. TIPO DE SOLICIUD			
VACACIONES	☐	COMPENSATORIO	☐

Periodo:		Días:	
Total días:		Total días:	

Días pendientes por vacaciones	
Días a favor de Rogoso para el año	

7. FECHAS DE DESCANSO

VACACIONES				COMPENSATORIO			
Desde:		Hasta:		Desde:		Hasta:	

8. OBSERVACIONES

NOTA: Autorizo que en caso de retiro y/o terminación de contrato me sean descontadas de mi liquidación las vacaciones pagadas y tomadas por anticipado.

9. CONDICIONES PARA SOLICITUD DE VACACIONES Ó COMPENSATORIOS PENDIENTES

I. Presentar el formato diligenciado en computador ó letra Imprenta, en el Proceso/Área de Recursos Humanos.

II. La Fecha límite para radicar el formato diligenciado, en el Proceso/Área de Recursos Humanos es el día (15) de cada mes y en todo caso se debe realizar la solicitud de vacaciones ó compensatorios con mínimo (8) días de anticipación a la fecha de inicio del descanso.

10. FIRMAS

Colaborador	***Recursos humanos***

Código: GA-FT-07 Versión: 001

Anexo 57. GA-FT-08 Orden de exámenes médicos ocupacionales

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: GA-FT-08
	ORDEN DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES	Versión: 001
		Fecha: 27/12/2017

NOMBRE DEL COLABORADOR:		CÉDULA:	
FECHA TERMINACIÓN DE CONTRATO:		CARGO:	

Señor Colaborador,
Para la realización de los examenes médicos Ocupacionales de Egreso, usted debe dirigirse a las Instalaciones de _____ en la siguiente dirección: _____ en el barrio _____. Se le notifica que por ley tiene un plazo para presentarse a realizarse los examenes de cinco (5) días hábiles una vez terminado su contrato laboral.

Colaborador:	Autorizado por:

Código: GA-FT-08 Versión: 001

Anexo 58. GA-FT-09 Solicitud de permiso de personal

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: GA-FT-09
	SOLICITUD DE PERMISO DEL PERSONAL	Versión: 001
		Fecha: 15/01/2018

NOMBRE:		FECHA DE SOLICITUD:	
CARGO:		PROYECTO O PROCESO:	

1. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PERMISO

TIPO DE PERMISO
☐ MÉDICO
☐ PERSONAL
☐ OTRO _____

Fecha Inicial:		Hora Inicial:	
Fecha Final:		Hora Final:	

2. MOTIVO DEL PERMISO

3. APROBACIÓN DEL PERMISO

¿Debe reponer Horas?		Reposición de horas
☐ SI	☐ NO	
Cantidad Horas		

_____ *JEFE INMEDIATO*

_____ *ADMINISTRACIÓN*

Código: GA-FT-09 Versión: 001

Anexo 59. GA-FT-10 Formato de inducción al SGI

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**Código:** GA-FT-10
	INDCUCCIÓN AL SGI	**Versión:** 002
		Fecha: 19/01/2018

FORMATO DE INDUCCIÓN AL SGI	
CARGO:	
PROCESO:	
FECHA:	
RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN	

PROCESO	TEMAS
1. INDUCCIÓN GENERAL	
2. INDUCCIÓN AL CARGO O ÁREA DE TRABAJO	
3. ENTRENAMIENTO ESPECÍFICO AL CARGO U OFICIO	

FIRMA

Colaborador
C.C.

Responsable de la Inducción
C.C

Código: GA-FT-10 Versión: 002

Anexo 60. GA-FT-11 Control de horas extra

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**Código:** GA-FT-11
	CONTROL DE HORAS EXTRA	**Versión:** 001
		Fecha: 29/01/2018

FECHA:	
PROYECTO:	

#RN = Número de horas en recargo nocturo *#RDD = Número de horas en recargo dominical diurno* *#RDN = Número de horas en recargo dominical nocturno*

Colaborador	Fecha o Fecha de Corte	Número de Recargos			Motivo de las Horas Extra (Trabajo Realizado)
		#RN	#RDD	#RDN	

Aprobado por:

JEFE INMEDIATO *JEFE FINANCIERO Y CONTABLE* *GERENCIA*

Anexo 61. GA-FT-12 Legalización de transportes proyecto Claro

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**Código:** GA-FT-12
	LEGALIZACIÓN DE TRANSPORTES PROYECTO CLARO	**Versión:** 001
		Fecha: 06/02/2018

NOMBRE DE QUIEN LEGALIZA:	

Registro de Transportes

FECHA	UBICACIÓN INICIAL (Dirección del sitio)	UBICACIÓN FINAL (Dirección del sitio)	VALOR TOTAL	ACTIVIDAD REALIZADA
		TOTAL DE GASTOS DE RECORRIDO		

Aprobado por:

Recibido por:

Jefe Inmediato | *Gerencia* | *Gestión Administrativa y Financiera*

Código: GA-FT-12 Versión: 001

Anexo 62. GA-FT-13 Legalización de gastos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: GA-FT- 13
	LEGALIZACIÓN DE GASTOS	Versión: 001
		Fecha: 22/02/2018

PROYECTO:		NOMBRE:		FECHA:	

DESCRIPCIÓN DE GASTOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O DESPLAZAMIENTO	GASTOS				
		TRANSPORTES	COMBUSTIBLE	PEAJE	OTROS (PARQUEADERO, MATERIALES, ETC)	TOTAL
					TOTAL GASTOS	

TOTAL ADELANTO RECIBIDO	
BALANCE AL EMPLEADO	
BALANCE COMPAÑÍA	

OBSERVACIONES

Aprobado por:

JEFE INMEDIATO

Código: GA-FT- 13 Versión: 001

Anexo 63. GA-FT-14 Solicitud de compra

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GA-FT-14
	SOLICITUD DE COMPRA	Versión:	001
		Fecha:	15/01/2018

SOLICITADO POR:		SOLICITUD No.	
PROYECTO:		FECHA:	

RESPONSABLE DE REALIZAR LA COMPRA:		¿SE DESPACHA?	SI	NO
RESPONSABLE DE REICIBIR LA COMPRA:		CIUDAD:		
LUGAR DE ENTREGA:		HORA:		

Item	Descripción	Tipo			Cantidad	Precio Unitario	TOTAL
		H	C	E			

H = Herramienta C = Consumibles E = Equipos

Sub total	
IVA	
TOTAL	

Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Proyecto / Director de Proyectos	*Gerencia*

Código: GA-FT-14 Versión: 001

Anexo 64. GA-FT-15 Orden de compra

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GA-FT-15
	ORDEN DE COMPRA	Versión:	001
		Fecha:	15/02/2018

SOLICITADO POR:		SOLICITUD No.	
PROYECTO:		FECHA:	

RESPONSABLE DE REALIZAR LA COMPRA:		¿SE DESPACHA?	SI	NO
RESPONSABLE DE REICIBIR LA COMPRA:		CIUDAD:		
LUGAR DE ENTREGA:		HORA:		
RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR		NIT / RUT		

Item	Descripción	Tipo			Cantidad	Precio Unitario	TOTAL
		H	C	E			

H = Herramienta C = Consumibles E = Equipos

Sub total	
IVA	
TOTAL	

Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Proyecto / Director de Proyectos	*Gerencia*

Código: GA-FT-15 Versión: 001

Anexo 65. GA-FT-16 Reembolso de caja menor

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GA-FT-16
	REEMBOLSO DE CAJA MENOR	Versión:	001
		Fecha:	23/02/2018

FECHA:	
No.	

FECHA	BENEFICIARIO	DESCRIPCIÓN DE GASTOS	VALOR
		Sub total	

FECHA	BENEFICIARIO	OTROS GASTOS	VALOR
		Sub total	

GASTOS S/FACTURAS DE CAJA MENOR A REEMBOLSAR	
MONTO FONDO DE CAJA MENOR	
VALES EN CAJA MENOR	
SALDO EFECTIVO	

ANEXO

FECHA	BENEFICIARIO	DESCRIPCIÓN DEL GASTO	VALOR
		Sub total	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR

Código: GA-FT-16 Versión 001

Anexo 66. GA-FT-17 Anticipo de gastos de viaje

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Código:	GA-FT-17
	ANTICIPO DE GASTOS DE VIAJE	Versión:	001
		Fecha:	16/01/2018

INFORMACIÓN GENERAL

PROYECTO:		SEDE:	
FECHA DE SOLICITUD:			

RESPONSABLE DEL ANTICIPO Y DETALLES

Nombre:				Nombre:				Nombre:			
Cédula:				Cédula:				Cédula:			
No. de Cuenta:				No. de Cuenta:				No. de Cuenta:			
Fecha Salida:				Fecha Salida:				Fecha Salida:			
Fecha de Regreso:				Fecha de Regreso:				Fecha de Regreso:			
No de días:				No de días:				No de días:			
Viáticos diarios:				Viáticos diarios:				Viáticos diarios:			
Concepto	Valor Diario	Días	Valor Total	Concepto	Valor Diario	Días	Valor Total	Concepto	Valor Diario	Días	Valor Total
TOTAL VIÁTICOS:				TOTAL VIÁTICOS:				TOTAL VIÁTICOS:			
VALOR AUTORIZADO:				VALOR AUTORIZADO:				VALOR AUTORIZADO:			
TOTAL ANTICIPOS:				TOTAL ANTICIPOS:				TOTAL ANTICIPOS:			

OBSERVACIONES

Firma Solicitante	*Firma Responsable*	*Autorización Gerencia*

GA-FT-17 Versión: 001

Anexo 67. GD-PC-01 Perfil de cargo Gerente general

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-01
	PERFIL DE CARGO GERENTE GENERAL	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**GERENTE GENERAL**
Proceso	Gestión de Dirección

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	No Aplica
Cargos que lidera	Gerente de Operaciones

3. ROL DEL CARGO

Direccionamiento Estratégico de la Organización. Control Integral del Proceso de Gestión de Dirección, Gestión Comercial, Gestión de Operaciones y Gestión Administrativa y Financiera. Aprobación de presupuestos de ingresos, gastos y costos de la organización, Asignación de recursos para la correcta gestión eficaz de los procesos. Relacionamiento con las partes interesadas de negocio mediante alianzas estratégicas.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Administración de Empresas, Economía y afines. Especialización en Gerencia, Administración, Gestión de Proyectos, Finanzas, Economía, Costos.
FORMACIÓN	Direccionamiento Estratégico, Control Financiero.
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años desempeñando cargos similares de Gerencia.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. TOMA DE DECISIONES	Capacidad para decidir sobre los objetivos de la organización de tal manera que se conviertan en planes específicos de acción para la organización.
6. DELEGACIÓN Y EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL	Dotar al personal de Responsabilidades y Autoridad con los recursos necesarios para la obtención de resultados.
7. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Estructurar el direccionamiento estratégico de la organización	Liderar el establecimiento, documentación, socialización y actualización del DOFA, la Misión, Visión, Valores, Política, Objetivos Organizacionales y las Estrategias.
	Diseñar el Plan Estratégico de la Organización, conjuntamente con el Gerente de Operaciones.
Citar a los Comités de Gestión con los lideres de procesos	Controlar de forma permanente el desempeño de los procesos que se llevan a cabo en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.
Aprobar el presupuesto y asignar los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos de la organización.	Liderar y apoyar la estructuración de los presupuestos de ingresos y egresos, estudiando las distintas alternativas de tal manera que sea lo más conveniente para la Organización.
	Analizar y determinar las Políticas de Tesorería, Facturación y Cartera, Créditos, necesarias para el control gerencial de la Organización en este aspecto.

Establecer alianzas estratégicas del negocio con las partes interesadas.	Garantizar la permanente visualización e interpretación de la información y datos evaluativos de la actualidad, de cada uno de los escenarios y factores del entorno local, nacional e internacional, que puedan beneficiar o afectar a la Organización en su consolidación, desarrollo y crecimiento.
	Generar la estrategia, establecer las políticas y apoyar el desarrollo de procesos y mecanismos que permitan mantener actualizado el conocimiento y la tecnología en todas sus expresiones, con los cuales Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S. debe asegurar su posicionamiento comercial en el presente y en el futuro.
	Buscar el establecimiento de alianzas estratégicas del negocio con las partes interesadas de tal forma que beneficien la Organización.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Asignar los recursos necesarios para la Implementación, Control y Mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como realizar una revisión gerencial periódica al mismo de acuerdo al marco Legal.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asignar los recursos necesarios para la Implementación, Control y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad, así como realizar una revisión gerencial periódica al mismo de acuerdo a la NTC ISO 9001.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 68. GD-PC-02 Perfil de cargo Gerente de operaciones

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD - PC - 02
	PERFIL DE CARGO GERENTE DE OPERACIONES	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**GERENTE DE OPERACIONES**
Proceso	Gestión de Dirección

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	No Aplica
Cargos que lidera	Director de Proyectos; Director Comercial; Director de Planeación, Control y Calidad y Coordinador Administrativo.

3. ROL DEL CARGO

Planear, Organizar, Implementar y Controlar la productividad de los procesos, la eficacia y efectividad de los proyectos de acuerdo con los objetivos, políticas, procedimientos y requisitos de calidad y seguridad establecidos. Asegurar la rentabilidad financiera de cada proyecto.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Eléctrica, Telecomunicaciones, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Financiera, Contaduría, Industrial o afines. Especialización en Gerencia, Administración, Gestión de Proyectos, Finanzas, Economía, Costos.
FORMACIÓN	Direccionamiento Estratégico, Control Financiero y/o Gestión de Proyectos
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años en cargos directivos y/o gerenciales en empresas de servicios de Telecomunicaciones y Proyectos o cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. TOMA DE DECISIONES	Capacidad para decidir sobre los objetivos de la organización de tal manera que se conviertan en planes específicos de acción para la organización.
6. DELEGACIÓN Y EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL	Dotar al personal de Responsabilidades y Autoridad con los recursos necesarios para la obtención de resultados.
7. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar la Planeación Estratégica de la Organización junto con la Gerencia General.	Proporcionar los lineamientos generales en términos de rentabilidad esperada en la organización, para la elaboración de los presupuestos anuales de operación y su presentación a la Gerencia General para su revisión y aprobación.
	Realizar la planeación Financiera de los Proyectos para asegurar su rentabilidad.
	Establecer estrategias y control de la correcta aplicación de políticas y procedimientos de operaciones, de acuerdo con las políticas de calidad de la organización.
Elaborar la Planeación Operativa de la Organización.	Realizar la Planeación especifica de los proyectos
	Promover la implementación de programas de trabajo para los jefes y/o directores de los diferentes proyectos de la organización.
	Asegurar la implementación y cumplimiento de la programación y de los presupuestos de los proyectos.

Planificar los Riesgos del Proyecto para tomar las medidas de control.	Implementar políticas de operaciones para la gestión eficaz de los Proyectos.
	Verificar el cumplimiento de la aplicación de los sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad de la empresa.
Control y Seguimiento a la Gestión de los Proyectos de la Organización.	Controlar las actividades de operación, administración, comercialización y calidad propias de la organización.
	Controlar la aplicación de los procedimientos y políticas de los proyectos de la organización.
	Aprobar y asignar los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos.
Controlar los resultados de los Indicadores de Gestión del proceso de Gestión de Operaciones y de los Proyectos.	Evaluar el desempeño del equipo de trabajo, con base en los criterios, políticas y procedimientos establecidos por la organización.
	Desarrollar y establecer planes para incrementar la productividad de los Proyectos.
Gestionar la Mejora Continua de los procesos de la Organización y Tomar las acciones correctivas respectivas frente a los resultados.	Comunicar las fallas u oportunidades de mejora observadas en su equipo de trabajo, a partir de los resultados de la evaluación de desempeño y de los
	Tomar las acciones de mejora de acuerdo con la medición de la Satisfacción de Cliente.
	Realizar los comités de gestión de Proyectos para Evaluación de Control de Resultados.
	Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios ofrecidos por la organización.
Acatar demás actividades asignadas.	Cumplir cualquier función asignada por Gerencia General.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Asignar los recursos necesarios para la Implementación, Control y Mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como realizar una revisión gerencial periódica al mismo de acuerdo al marco Legal.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 69. GD-PC-03 Perfil de cargo Director de planeación, control y calidad

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-03
	PERFIL DE CARGO DIRECTOR DE PLANEACIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**DIRECTOR DE PLANEACIÓN, CONTROL Y CALIDAD**
Proceso	Gestión de Dirección

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones y Gerente General
Cargos que lidera	Asistente HSQ

3. ROL DEL CARGO

Planificar, Ejecutar y Mejorar la Gestión de Calidad de la Organización y la Gestión del Recurso Humano para asegurar la eficacia de los procesos de la organización.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería, Administración de Empresas y afines. Especialización en Sistemas de Gestión y/o Aseguramiento de Calidad.
FORMACIÓN	Cursos Auditor Interno Integral HSEQ, Cursos en Normas ISO referentes a Sistemas de Gestión de Calidad/ Sistema de Gestión Integral.
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años en cargos de Dirección de Sistema de Gestión de Calidad/Sistema de Gestión Integral.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Diseñar, Planear e Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
	Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización mediante capacitación al personal y documentación de manuales de procedimientos.
	Liderar todas las actividades correspondientes al diseño e implementación del sistema de Gestión de Calidad.
	Elaboración y Control del Sistema de Gestión Documental relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad.

Liderar el Sistema de Mejora en Rogoso Redes y Comunicaciones	Establecer relaciones con clientes y proveedores para asegurarse la ejecución de acciones correctivas y el cumplimiento de las especificaciones dictadas.
	Seguimiento de la satisfacción del cliente.
	Seguimiento continuo a los Indicadores de Gestión y el Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
	Organizar eventos de capacitación con el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.
	Realizar conjuntamente con su jefe inmediato la planeación y programación de las auditorías internas, organizando los procesos de ejecución de acuerdo a las fechas establecidas.
	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad
Apoyar la Gestión de SST	Brindar Apoyo a la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el personal responsable para asegurar el cumplimiento legal.
Gestión de Recursos Humanos	Asegurar Estructura Organizacional Completa y los perfiles de cargos con sus respectivas responsabilidades y funciones.
	Garantizar el perfil de cargo en el proceso de selección de personal y establecer la escala Salarial junto con la Gerencia.
	Controlar y Evaluar el desempeño del personal anualmente.
	Realizar la Inducción y Capacitación del Personal.
	Control disciplinario del Personal.
	Control del cumplimiento Marco Legal de contratos laborales y Cancelación de contratos con la Asesoría Jurídica y Gerencia.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 70. GD-PC-04 Perfil de cargo Director de proyectos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-04
	PERFIL DE CARGO DIRECTOR DE PROYECTOS	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**DIRECTOR DE PROYECTOS**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones
Cargos que lidera	Jefe Proyectos y Coordinador

3. ROL DEL CARGO

Planear y controlar el desarrollo de los proyectos que están al alcance de la empresa manteniendo un control total de todas las actividades, procesos y procedimientos necesarios para llevarlos a cabo, evaluando la rentabilidad de los mismos a través del seguimiento oportuno y preciso de los costos de operación y el avance parcial en los resultados obtenidos.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería en Telecomunicaciones, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería electrónica, entre otras.
FORMACIÓN	Gestión de Proyectos. Herramientas de Ofimática.
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años de experiencia encargos administrativos relacionados a las áreas de telecomunicaciones.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar la planeación estratégica de los proyectos a su cargo de la línea de negocio.	Realizar la planeación estratégica del cronograma de ejecución de las actividades y de los recursos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos planteados.
	Realizar el costeo y la proyección financiera de los proyectos a desarrollar.
	Planificar la compra y re abastecimiento de los recursos que sean necesarios para la ejecución de las actividades necesarias para realizar las actividades del proyecto de acuerdo con lo planificado.
	Planificar el equipo técnico que será encargado de la ejecución de las actividades de los proyectos a ejecutar.

Planear y controlar todas y cada una de las actividades y requerimientos del proyecto en ejecución.	Controlar los proyectos bajo su cargo para asegurar el correcto cumplimiento de eficacia y eficiencia de las actividades planeadas y la productividad del personal.
	Especificar y diseñar a nivel técnico lo relacionado con la línea de negocio a su cargo para suministrar la información de entrada para gestión comercial, a fin de estructurar la propuesta comercial de cara al cliente.
	Asesorar en temas técnicos al director comercial en la elaboración de la cotización para los trabajos solicitados por el cliente que hagan parte del proyecto o extras.
	Planear y controlar que los equipos, materiales y herramientas que serán usados por cada uno de los técnicos encargados de darle cumplimiento a las actividades
	Realizar un seguimiento estricto al manejo de los recursos planificados y aprobados previamente por la Gerencia de Operaciones para la ejecución de los proyectos.
	Solicitar periódicamente al jefe de proyectos informes de avance de los proyectos de
Revisar y aprobar los informes realizados que se entregarán a las partes interesadas.	Revisar y aprobar el informe realizado por el coordinador de proyectos que será presentado posteriormente a la Gerencia de Operaciones y al Cliente.
	Mantener contacto directo con el cliente para atender cualquier novedad antes, durante y después de la ejecución del proyecto.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 71. GD-PC-05 Perfil de cargo Director Comercial

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-05
	PERFIL DE CARGO DIRECTOR COMERCIAL	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**DIRECTOR COMERCIAL**
Proceso	Gestión Comercial

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones y Gerente General
Cargos que lidera	Ingeniero Comercial, A. de Licitaciones y Analista Comercial y Técnico

3. ROL DEL CARGO

Cumplir con el presupuesto de ventas establecidos por Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., Representar y comercializar los servicios ofrecidos por la organización, con una gran orientación de servicio al cliente y de rentabilidad. Así como garantizar la facturación y cobro de los negocios.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Especialización en Formulación y Gestión de proyectos y/o Gerencia.
FORMACIÓN	Gerencia de Proyectos, Procesos de Licitación, Manejo de programas de AutoCAD, Microsoft office, Project y plataformas publicas de contratación.
EXPERIENCIA	Al menos 3 años en funciones de ingeniería, comerciales y de licitación.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Planificación comercial	Estudiar permanentemente la situación del mercado objetivo para identificar clientes y mercados potenciales.
	Elaborar un Plan de Negocios y de trabajo semanal para alcanzar los objetivos de ventas establecidos.
Estrategia Comercial	Elaborar presupuesto de ventas Anual con el fin de incrementar el porcentaje de ventas con respecto al año anterior.
Prospectar y visitar nuevos clientes de acuerdo a las metas establecidas	Contactar y Visitar los clientes antiguos y nuevos en la búsqueda de oportunidades de negocios y su oportuna cotización.
	Generar ventas a través de los diferentes servicios que ofrece Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., en conformidad con los requerimientos del cliente y metas que se establezcan.

Asegurar la eficacia de las cotizaciones enviadas a los clientes y consecución de negocios rentables.	Atender las solicitudes de los clientes con amabilidad y rapidez, explorando sus necesidades, brindando soluciones oportunas.
	Seguir las estrategias, diseño y parámetros para la elaboración de las propuestas, cotizaciones y aspectos diferenciadores que representan una ventaja competitiva para la propuesta.
	Asegurar ventas rentables para la organización, apoyando la facturación y estado de pago de los clientes.
Liderar y controlar el servicio integral a los clientes o usuarios con calidad y excelencia	Crear estrategias para atraer nuevos clientes y fidelización de los mismos. Así como nuevas líneas de negocios rentables para la organización.
	Brindar la información de servicios y cotizaciones requeridas por cada uno de los clientes según corresponda.
	Realizar un seguimiento constante al plan de Negocios y Matriz de Cotizaciones.
	Diseñar la solución a nivel tecnológico que cumpla con las necesidades del cliente.
	Optimizar los recursos y esfuerzos de la obtención de nuevos clientes, como también formular las estrategias para satisfacer las necesidades del cliente.
Elaborar reportes de Gestión periódicamente y seguimiento de ofertas	Generar reportes de ventas donde se indique el informe de gestión de clientes y tomar las acciones pertinentes para la optimización de resultados.
	Análisis del comportamiento de las ventas para transformar posibles debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 72. GD-PC-06 Perfil de cargo Coordinadora administrativa

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-PC-06
	PERFIL DE CARGO COORDINADORA ADMINISTRATIVA	Versión: 001
		Fecha: 20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**COORDINADOR ADMINISTRATIVO**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones
Cargos que lidera	Asistente Administrativo y Contable, Mensajero, Almacenista, Servicios Generales.

3. ROL DEL CARGO

Gestión Eficaz del Suministro de Recursos y Pagos a terceros. Gestión Oportuna y eficaz de la facturación y cartera de la organización. Gestión de Contratación y de Pólizas de Seguros.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Contaduría, Economía o afines.
FORMACIÓN	Manejo de Sistema Operativo, Microsoft Office, Plataformas de Bancos y Entidades.
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años en actividades relacionadas con el registro de operaciones contables y administración de recursos.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Elaboración, Gestión y Control de Documentos Contables.	Administrar la información contable de forma eficiente mediante el Software contable. (SIIGO).
	Anular los documentos que sean requeridos de acuerdo a la solicitud de los procesos contables y autorizados de Gerencia.
	Elaboración de documentación requerida a nivel administrativo.
	Hacer el cierre del sistema contable mensual.
Puntual Asistencia a comités de la organización.	Asistir a los comités citados de Gestión Administrativa y Financiera.
Atender Auditorias de Revisoría Fiscal y tomar las acciones de Mejora.	Atender y Recibir las Auditorías de la Revisoría Fiscal y Realizar las acciones solicitadas en el informe de auditoría.
Programar y Gestionar el área Financiera y Contable.	Aplicar Indicadores de Gestión administrativa y financiera que le permita evaluar la eficacia del proceso.
	Revisar y dar visto bueno al cierre de caja diariamente verificando el movimiento de entrada y salida de dineros.
	Realizar la facturación oportunamente a los clientes junto con operaciones para asegurar el cierre financiero de los proyectos y coordinar la radicación oportuna de las facturas donde los clientes.

	Realizar seguimiento periódico a la cartera de clientes e informar a gerencia el cumplimiento de los cobros a los clientes y el estado de la cartera.
	Revisar y dar visto bueno al pago a proveedores, contratistas, asesores, empleados y demás terceros de acuerdo al flujo de caja de la organización.
	Monitorear o Controlar el estado de saldos de bancos de forma diaria para disponibilidad de Recursos Requeridos.
	Revisar la ejecución de los cierres de mes y los soportes correspondientes.
	Revisar la información correspondiente a los impuestos de retención en la fuente, IVA e ICA de forma mensual.
	Analizar y evaluar los estados financieros de la empresa y presentarlos a gerencia en el comité de Gestión Administrativa y Financiera.
Controlar las actividades de afiliación al personal.	Controlar la radicación de las incapacidades a la EPS y así como los soportes correspondientes para cobrar a las EPS.
Gestión de Recursos.	Pago de la nomina y demás pagos laborales como liquidación y otros.
	Asegurar la provisión de recursos necesarios a nivel administrativo como Papelería, Suministros de Aseo y Cafetería, Elementos de Protección personal requeridos.
	Realizar negocios con Proveedores para optimizar cupos de crédito y valores agregados.
	Autorizar y Controlar los Gastos por caja Menor para Gasolina, Vehículos y demás.
Elaboración de Contratos del personal.	Realizar, Controlar y Actualizar los contratos del personal y Pólizas de Seguro cuando sea requerido.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador | **Firma** | **Fecha**

Anexo 73. GD-PC-07 Perfil de caro Jefe de proyectos

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-07
	PERFIL DE CARGO JEFE DE PROYECTOS	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**JEFE DE PROYECTOS**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos
Cargos que lidera	Coordinador de Proyectos y Asistente Administrativo (Documentador)

3. ROL DEL CARGO

Planear, ejecutar y controlar el desarrollo de los proyectos que están al alcance de la empresa manteniendo un control total de todas las actividades, procesos y procedimientos necesarios para llevarlos a cabo, evaluando la rentabilidad de los mismos a través del seguimiento oportuno y preciso de los costos de operación y el avance periódico de los resultados obtenidos.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería en Telecomunicaciones, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería electrónica, entre otras.
FORMACIÓN	Gestión de Proyectos. Microsoft Office.
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia encargos administrativos preferencialmente relacionados a las áreas de instalación y mantenimiento de redes.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar la ejecución y el control de los actividades planeadas de los proyectos a su cargo de la línea de negocio.	Diseñar en conjunto con el director de proyectos los objetivos estratégicos de los proyectos bajo su responsabilidad determinando los recursos y programando las actividades de gestión en pro de cumplir los mismos.
	Coordinar la compra y re abastecimiento de los recursos que sean necesarios para la ejecución de las actividades necesarias para ejecutar las actividades del proyecto de acuerdo con lo planificado.
	Asignar de forma objetiva el equipo técnico que será encargado de llevar a cabo la ejecución de las actividades generando un plan de trabajo semanal para llevar un control de productividad.
	Brindar soporte técnico al Director comercial en la realización de las cotizaciones de los trabajos solicitados por el cliente que hagan parte del proyecto o extras.

Controlar las actividades y requerimientos del proyecto en ejecución.	Controlar la ejecución en campo de los proyectos bajo su cargo para asegurar el correcto cumplimiento de eficacia y eficiencia de las actividades planeadas y la productividad del personal.
	Asegurar que cada uno de los técnicos encargados de darle cumplimiento a las actividades planteadas en la propuesta del proyecto cuenten con los equipos, materiales y herramientas necesarias.
	Realizar un seguimiento estricto al manejo de los recursos aprobados previamente por la Gerencia de Operaciones para la ejecución de los proyectos.
	Citar a los técnicos en caso de incumplir con los horarios pactados y la realización de actividades.
	Solicitar al coordinador periódicamente informes de avance de proyectos para su revisión y aprobación. En caso de presentarse alguna novedad, implementar soluciones rápidas y eficaces.
Realizar un seguimiento periódico de los resultados generados por la ejecución del proyecto y coordinar realización de los informes para las partes interesadas.	Controlar los resultados y avances del proyecto para buscar no conformidades relacionadas con las especificaciones del cliente y las condiciones de negociación acordados en cuanto a tiempos y las condiciones entre otros trabajos.
	Aprobar el informe realizado por el coordinador de proyectos que será presentado posteriormente a la Gerencia de Operaciones y al Cliente.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 74. GD-PC-08 Ingeniero de soporte

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-08
	PERFIL DE CARGO INGENIERO DE SOPORTE	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**INGENIERO DE SOPORTE**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Brindar apoyo al Director de proyectos en el seguimiento y ejecución de las actividades operativas del proyecto en actividades de aprovisionamiento de material, herramientas y equipos a los técnicos, seguimiento y supervisión de las actividades realizadas en campo.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería de Sistemas, eléctrica, electrónica o en telecomunicaciones.
FORMACIÓN	Gestión de Proyectos. Microsoft Office.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Asegurar el aprovisionamiento en cuanto a equipos y materiales de todos los técnicos.	Asegurar que los materiales, equipos y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades en campo estén disponibles en el almacén mediante el aprovisionamiento oportuno del mismo.
	Realizar la cotización y autorización de herramientas y materiales necesarias para el aprovisionamiento de los técnicos en sus tareas de instalación, revisión y mantenimiento de redes y sistemas de cableado.
	Autorizar la compra de materiales, herramientas y equipos cotizados previamente.
	Apoyar al Director de proyectos en la realización del presupuesto de actividades donde se especifique claramente todos los rubros necesarios para la ejecución oportuna de actividades.
Supervisar y coordinar las actividades de los técnicos en sus actividades de campo.	Coordinar y supervisar las cuadrillas de técnicos que realizan las actividades programadas en campo.
	Reportar al Director de Proyectos y a Recursos humanos cualquier novedad presentada con el personal.
	Controlar y soportar adecuadamente al Director de proyectos el avance de cada unas de las actividades planeadas dentro de los proyectos en ejecución.
Apoyar las actividades del Director de proyectos relacionada con la gestión de proyectos.	Llevar un control diario de las actividades programadas para el desarrollo del proyecto.
	Realizar los informes de Apertura, Ejecución y Cierre de Proyectos para Facturación.

Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 75. GD-PC-09 Perfil de cargo Asistente administrativo y contable

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-09
	PERFIL DE CARGO ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y CONTABLE**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Coordinador Administrativo
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Garantizar la confiabilidad y Oportunidad de la Información Contable/Financiera de la organización para la toma de decisiones (Contable). Asegurar el proceso oportuno de Afiliaciones y Control Documental de las Hojas de Vida del personal. (Administrativo).

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Economía, Contaduría y afines.
FORMACIÓN	Manejo de Microsoft Office, Software Contable, Sistema Operativo y Plataformas de Entidades.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos relacionados con el registro de operaciones contables y/o administración de recursos humanos.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES ASISTENTE CONTABLE	FUNCIONES
Elaboración de documentos contables.	Cerrar los periodos oportunamente y entregar estados financieros y balances a Gerencia.
	Realizar causaciones, legalizaciones, parafiscales y demás documentos contables que sean asignados.
	Elaborar la liquidación de impuestos.
	Revisión y depuración de cuentas contables.
Asistir puntualmente a los comités de la Organización .	Asistir a los comités citados de Gestión Administrativa y Financiera.
Realizar la adecuada gestión de documentos contables.	Clasificar, Contabilizar y Archivar los documentos contables.
	Revisar que los documentos contables sean coherentes.
	Control administrativo y financiero de cuentas obligatorias de pago.
	Registro de obligaciones bancarias
	Control de la caja menor y Conciliación de Cuentas Bancarias.
	Mantener actualizados tanto documentos legales como contables de la organización
Atender Auditorias de Revisoría Fiscal y tomar las acciones de Mejora.	Atender y Recibir las Auditorías de la Revisoría Fiscal y Realizar las acciones solicitadas en el informe de auditoría.

RESPONSABILIDADES ASISTENTE ADMINISTRATIVO	FUNCIONES
Realizar la adecuada gestión de la documentación en Recursos Humanos	Control del seguimiento de las dotaciones y elementos de protección personal realizadas a los colaboradores y de su correcta entrega a los técnicos mediante Acta Documentada.
	Llevar Control de los cursos de entrenamiento de Seguridad en Alturas para los técnicos.
	Elaborar Certificaciones solicitadas por el personal.
	Control Documental de las Hojas de Vida para asegurar que estén completos todos los requisitos y salvaguardar su archivo.
	Verificar que el personal nuevo cumpla con la documentación requerida para la contratación y afiliación.
	Realizar la verificación de seguridad de antecedentes (Judiciales, Fiscales, Disciplinarios/Penales).
	Verificación de Referencias Laborales de Hojas de Vida.
	Realizar oportunamente el proceso de afiliaciones a Salud, ARL, Pensión, Caja de Compensación.
	Apoyar con las actividades de bienestar y de capacitación.
	Apoyar el proceso de liquidación o elaboración de nómina y liquidación de seguridad social.
Mantener al día el cuadro de incapacidades del personal	Recibir las incapacidades y llevar su control de radicación para tramite de pago con la EPS.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia acorde a la naturaleza de su cargo.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 76. GD-PC-10 Perfil de cargo Coordinador de redes HFC

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-10
	PERFIL DE CARGO COORDINADOR (Redes HFC)	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**COORDINADOR (Redes HFC)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Velar por el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos planeados en cuanto a la ejecución de las actividades en campo mediante la supervisión y control de todas las operaciones realizadas por los técnicos Líder, instalador y auxiliar.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, administración de empresas y carreras afines.
FORMACIÓN	Gestión de Proyectos. Microsoft Office.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Supervisar los equipos de trabajo de supercable en cada uno de sus actividades.	Coordinar todas las cuadrillas y equipos de trabajo que se encuentran laborando en campo velando por el cumplimiento de las directrices y requisitos del cliente.
	Mantener contacto continuo con cada técnico líder para supervisar el trabajo de cada uno de los equipos y estar alerta ante cualquier novedad o imprevisto.
	Informar oportunamente al jefe de proyectos el estado de avance y alcance de resultados de los proyectos de SuperCable.
	Comunicar al jefe de proyectos cualquier novedad presentada antes, durante y después de la ejecución del proyecto.
	Asegurar que cada equipo de trabajo en campo realice el envío de los registros fotográficos para anexar a los informes realizados después de finalizar cada intervención en campo.
	Controlar y soportar adecuadamente el avance de cada unas de las actividades planeadas dentro de los proyectos en ejecución.

Asegurar que cada cuadrilla o equipo de trabajo cuente con los equipos y herramientas necesarias para llevar a cabo con normalidad las actividades planeadas.	Asegurar que cada equipo de trabajo cuente con las herramientas, equipos y material necesario para llevar a cabo con seguridad y eficacia todas y cada una de las actividades en campo.
	Realizar el seguimiento de las actas de entrega de material y reportar al almacenista en caso de necesitar un excedente de algún equipo, material o herramienta.
	Brindar apoyo al jefe de proyectos para la búsqueda de nuevos proyectos y la constante mejora continua.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Código: GD-PC-10 Versión: 001

Anexo 77. GD-PC-11 Perfil de cargo Coordinador de proyecto infraestructura y radio – enlaces

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-11
	PERFIL DE CARGO COORDINADOR DE PROYECTO	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**COORDINADOR DE PROYECTOS (Infraestructura y Radio - Enlaces)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos y Coordinador
Cargos que lidera	Asistente Administrativo (Documentador) y Técnicos

3. ROL DEL CARGO

Asistir al director de proyectos en el seguimiento y ejecución de las actividades técnicas y administrativas con énfasis en aprovisionamiento de materiales y herramientas necesarias para la ejecución de los proyectos y facilitar las acciones a realizar, asegurando su manejo oportuno y la confidencialidad necesaria e los casos que se requiera.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, administración de empresas y carreras afines.
FORMACIÓN	Gestión de Proyectos. Microsoft Office.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Asegurar el aprovisionamiento en cuanto a equipos y materiales de todos los técnicos.	Asegurar que los materiales, equipos y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades en campo estén disponibles en el almacén mediante el aprovisionamiento oportuno del mismo.
	Realizar el pedido de suministros de herramientas y materiales necesarios para el aprovisionamiento de los técnicos en sus tareas de instalación, revisión y mantenimiento de redes y sistemas de cableado.
	Autorizar la compra de materiales, herramientas y equipos cotizados previamente.
	Apoyar al Director de proyectos en la realización del presupuesto de actividades donde se especifique claramente todos los rubros necesarios para la ejecución oportuna de actividades.
	Diligenciar de forma oportuna y correcta las actas de entrega de equipos, herramienta y materiales a los técnicos.
Coordinar las cuadrillas de técnicos instaladores para la ejecución con la gestión de los proyectos.	Coordinar y supervisar las cuadrillas de técnicos que realizan las actividades programadas en campo.
	Controlar y soportar adecuadamente al jefe de proyectos el avance de cada unas de las actividades planeadas dentro de los proyectos en ejecución

Apoyar las actividades del director de proyectos relacionada con la gestión de proyectos.	Brindar apoyo al Director de Proyectos en la estructuración de nuevos proyectos y actividades.
	Participar eventualmente y cuando el director de proyecto lo requiera en la búsqueda de nuevos clientes potenciales y proveedores de herramientas, materiales y equipos.
	Controlar los resultados y avances del proyecto para buscar no conformidades relacionadas con las especificaciones del cliente y las condiciones de negociación.
	Recibir, almacenar y administrar eficazmente los registros fotográficos enviados por los técnicos en campo para la correcta realización de los informes finales para la gerencia y a los clientes.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 78. GD-PC-12 Perfil de cargo Asistente HSQ

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-12
	PERFIL DE CARGO ASISTENTE HSQ	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**Asistente HSQ**
Proceso	Gestión de Dirección

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Planeación, Control y Calidad
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Apoyar la estructuración, documentación, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional o Estudiante de últimos semestres de Ingeniería Industrial.
FORMACIÓN	Sistemas de Gestión Integral.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año desempeñando cargos relacionados con Sistema de Gestión de Calidad y SST.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Apoyar y gestiónar el Sistema de Gestión Documental en la empresa	Ejecutar las actividades de documentación para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según se contempla en la NTC ISO 9001.
	Llevar Control Documetal del Sistema de Gestión de Calidad.
	Estandarizar los procesos y procedimientos que sean necesarios para llevar a cabo
Brindar apoyo en las actividades y procesos relacionados con el Sistema de Gestión Integral de la empresa	Actuar como soporte en las distintas actividades de concientización en HSQ y de cumplimiento de normas; cumpliendo la metodología especificada, los planes de gestión HSQ, en cada proceso o actividad de los proyectos.
	Apoyar en las actividades de capacitación referentes al Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.
	Socialización de Procesos y Procedimientos que han sido previamente estandarizados.
	Realizar Control Operacional de los procedimientos de Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Realizaractividades de medición y optimización de procesos	Apoyar, Recolectar y Procesar la información relacionada con los procesos de la organización para llevar un marco general de Indicadores de Gestión.
	Participar activamente en la atención, investigación, solución y mitigación debidas, de las no conformidades, incidentes y accidentes de HSQ.
	Apoyar en todas las actividades de mejoramiento de los procesos de la organización, para lograr una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
	Identificar, evaluar y controlar permanentemente los riesgos de HSQ en los procesos o actividades desarrolladas en cada Proyecto.

Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Asignar los recursos necesarios para la Implementación, Control y Mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como realizar una revisión gerencial periódica al mismo de acuerdo al marco Legal.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 79. GD-PC-13 Perfil de cargo Asistente de licitaciones

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	**Código:** GD-PC-13
	PERFIL DE CARGO AUXILIAR DE LICITACIONES	**Versión:** 001
		Fecha: 20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**AUXILIAR DE LICITACIONES**
Proceso	Gestión Comercial

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director Comercial
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Realizar de forma oportuna la búsqueda de oportunidades de negocio y proyectos que estén acordes a Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., y adicionalmente establecer la prefactibilidad y factibilidad de las mismas, para la elaboración de la respuesta pertinente según sea el caso. Presentar oportunamente las licitaciones con el propósito de participar y tener la mayor probabilidad de éxito.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Técnico en carreras administrativas, negocios, derecho y afines.
FORMACIÓN	Licitaciones, Procesos Públicos, Manejo adecuado de herramientas de ofimática y Plataformas públicas de contratación como Secop I y Secop II.
EXPERIENCIA	Mínimo un año desempeñando cargos dentro del área comercial referentes a la revisión de contratos y/o licitaciones.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Analizar los documentos relacionados con los procesos de selección de contratista.	Realizar la captación, análisis y selección de oportunidades de negocio para posteriormente clasificarlas y priorizarlas, con base en la información recolectada y los parámetros previamente establecidos.
	Estudiar los términos de referencia de las distintas oportunidades de negocio, con miras a determinar la prefactibilidad de los proyectos según las condiciones establecidas por la organización.
	Realizar el estudio del entorno jurídico, logístico, económico y tecnológico de las distintas oportunidades de negocio identificadas en el proceso de prefactibilidad.
Buscar y recopilar la documentación requerida para presentar las propuestas.	Realizar la recopilación y clasificación de la información oportuna y pertinente del proceso de evaluación de la factibilidad para presentar al gerente de operaciones y/o director comercial, solicitando su aprobación, corrección y/o negación.

Elaborar propuestas acordes a los requerimientos del diente	Realizar la búsqueda y estudios de los pliegos de condiciones, identificando en ellos los criterios y aspectos normativos, legales, económicos y administrativos; plazos estipulados y condiciones de ejecución, articulando con las áreas requeridas del manejo oportuno para la presentación de las propuestas.
	Seguir las estrategias, diseño y parámetros para la elaboración de las propuestas, cotizaciones y aspectos diferenciadores que representan una ventaja competitiva para la propuesta.
Elaborar observaciones a los informes de evaluación	Vigilar oportunamente y estar atento a los cambios que se le realicen a los pliegos de condiciones por parte de la o las entidades públicas que licitan durante el proceso de licitación, solicitando las aclaraciones necesarias y pertinentes.
	Mantener un control del cronograma de actividades durante el desarrollo de la licitación de acuerdo a los términos y condiciones expresados en el pliego de condiciones.
	Llevar un cuadro de control de licitaciones presentadas, ganadas y perdidas, con sus respectivas causas y observaciones. Con el fin de presentar al Director Comercial para su retroalimentación a nivel de efectividad.
Apoyar Área Comercial	Presentar periódicamente de acuerdo a las experiencias en las licitaciones un cuadro de recomendaciones u oportunidades de mejora para ser más competitivos en el mercado.
	Apoyar los procesos del área Comercial cuando se considere por parte de la Gerencia de la Organización o de la Dirección Comercial la no existencia de Licitaciones para Presentar.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 80. GD-PC-14 Perfil de Cargo Asistente administrativo (Documentador)

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	**Código:** GD-PC-14
	PERFIL DE CARGO ASISTENTE ADMINISTRATIVA	**Versión:** 001
		Fecha: 20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**ASISTENTE ADMINISTRATIVO (Documentador)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos y Coordinador
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Mantener un estricto control de la información generada desde el contacto con el cliente hasta la prestación y finalización del servicio mediante la documentación, revisión y análisis de dicha información para asegurar el cumplimiento de las actividades y permitir una trazabilidad de los resultados generados para la facturación del proyecto al cliente.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial, administración de empresas y carreras afines.
FORMACIÓN	Manejo de Sistema Operativo, Microsoft Office y herramientas de ofimática.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Mantener al día la documentación generada por la realización de las actividades acordes a cada uno de los proyectos.	Documentar la información recibida por parte del cliente en cuanto a sus requerimientos específicos para la prestación del servicio.
	Recibir y organizar las evidencias de los resultados generados diariamente por parte de los técnicos en campo.
	Realizar un informe final de resultados para el cliente y para la organización donde se especifique el alcance y objetivos del proyecto y los resultados generados para la facturación.
Reportar y enviar el informe final de cada uno de los servicios prestado a las partes interesadas.	Enviar el informe final generado al Jefe de proyectos para su revisión y aprobación.
Cumplir las directrices de la debida utilización de la información suministrada por el cliente para la ejecución de las funciones.	Mantener bajo confidencialidad la información suministrada por el cliente.
	Asegurar que los requerimientos y necesidades del cliente se cumplan mediante la documentación oportuna y verás.

Controlar los procedimientos e instructivos para el desarrollo de las funciones asignadas.	Mantener comunicación con los técnicos en campo para responder rápida y efectivamente a cualquier novedad presentada antes, durante y después de la realización de las actividades.
	Comunicar las novedades de los técnicos al Jefe de proyectos para realizar el control disciplinario correspondiente.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 81. GD-PC-15 Perfil de cargo Auxiliar administrativa

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-15
	PERFIL DE CARGO AUXILIAR ADMINISTRATIVA	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**AUXILIAR ADMINISTRATIVO (Documentador)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Jefe de Proyectos y Coordinador
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Mantener un estricto control de la información generada desde el contacto con el cliente hasta la prestación y finalización del servicio mediante la documentación, revisión y análisis de dicha información para asegurar el cumplimiento de las actividades y permitir una trazabilidad de los resultados generados para la facturación del proyecto al cliente.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional o estudiante de Ingeniería Industrial, administración de empresas y carreras afines.
FORMACIÓN	Microsoft Office y herramientas de ofimática.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Mantener al día la documentación generada por la realización de las actividades acordes a cada uno de los proyectos.	Documentar la información recibida por parte del cliente en cuanto a sus requerimientos específicos para la prestación del servicio.
	Recibir y organizar las evidencias de los resultados generados diariamente por parte de los técnicos en campo.
	Realizar un informe final de resultados para el cliente y para la organización donde se especifique el alcance y objetivos del proyecto y los resultados generados para la facturación.
Reportar y enviar el informe final de cada uno de los servicios prestado a las partes interesadas.	Enviar el informe final generado al Jefe de proyectos para su revisión y aprobación.
Cumplir las directrices de la debida utilización de la información suministrada por el cliente para la ejecución de las funciones.	Mantener bajo confidencialidad la información suministrada por el cliente.
	Asegurar que los requerimientos y necesidades del cliente se cumplan mediante la documentación oportuna y verás.

Controlar los procedimientos e instructivos para el desarrollo de las funciones asignadas.	Mantener comunicación con los técnicos en campo para responder rápida y efectivamente a cualquier novedad presentada antes, durante y después de la realización de las actividades.
	Comunicar las novedades de los técnicos al Jefe de proyectos para realizar el control disciplinario correspondiente.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 82. GD-PC-16 Perfil de cargo Mensajero

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-16
	PERFIL DE CARGO MENSAJERO	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**MENSAJERO**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Coordinador Administrativo
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Realizar con oportunidad, eficiencia y calidad, las diligencias y trámites que se le indiquen, ante las entidades públicas y privadas que se relaciona con la organización, custodiando y respondiendo debidamente por bienes, documentos y valores que se le encomienden, guardando la confidencialidad de la información que se maneja en los trámites.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller académico.
FORMACIÓN	Manejo defensivo y Seguridad Vial.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en cargos de mensajería y/o afines.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Efectuar operaciones bancarias tales como: depósitos y retiros, cuando sea requerido.	Acudir a Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques y demás actividades relacionadas con entidades Bancarias
	Hacer traslado de efectivo a los Bancos cuando sea necesario.
Realizar servicios de mensajería externa	Reparto de cartas e informes urgentes cuando se presente el caso.
	Realizar todas las diligencias que tenga que ejecutar fuera de la empresa encomendadas por cada una de las áreas correspondientes a la radicación, reclamación, entrega de documentos que sean de interés de la empresa.
	Guardar entera confidencialidad frente a los documentos que le sean entregados para su gestión.
Llevar a cabo el proceso de compra	Realizar compras de materiales, artículos de oficina y demás que se requieran de acuerdo a las necesidades presentadas y las indicaciones del Jefe Inmediato.
Acatamiento a políticas, normas y demás actividades inherentes al cargo.	Portar los uniformes y Elementos de Protección Individual de trabajo así como los implementos destinados para este durante la jornada laboral.
	Acatar los controles de Seguridad Industrial y Control Operacional Diario a la moto.
	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 83. GD-PC-17 Perfil de cargo Almacenista

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-17
	PERFIL DE CARGO ALMACENISTA	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**ALMACENISTA**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Coordinador Administrativo
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Supervisar los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de materiales, revisando, organizando y distribuyendo los mismos a conformidad de los niveles de inventarios necesarios y garantizar un almacén eficiente y controlado. Control Integral del Inventario y Control Documental de Entradas y Salidas.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller Académico.
FORMACIÓN	Control de Inventarios y Manejo de Microsoft Office.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia en entrada y despacho de herramientas, materiales y equipos, atención al cliente y manejo de bodega e inventarios.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Administrar todos los materiales, herramientas y equipos, velando por mantener el control y orden de áreas de almacenamiento.	Recibir y verificar la conformidad de los equipos y materiales comparando con la orden de compra.
	Revisar las especificaciones y las condiciones físicas del equipo y material solicitado por la unidad de negocio o proyecto.
	Diligenciar los formularios de control del equipo y/o material según las
	Realizar informe de inventario con los datos de marca, modelo, serie, cantidades de
	Revisar el acta de pedido y verificar que esté debidamente completo.
	Ordenar el equipo y/o material solicitado según el acta de pedido y comunicar a la unidad solicitante.
	Distribuir el equipo o material a las diferentes unidades administrativas y de proyectos.

Llevar un sistema de control de inventarios.	Realizar inventario periódico de herramientas, materiales y equipos. Generar el informe respectivo con análisis de posibles diferencias con el objetivo de ser
	Verificar el material en existencia según listado.
	Mantener el área de trabajo limpia y ordenada para evitar deterioros.
	Mantener los equipos, herramientas y materiales debidamente rotulados y marcados.
	Mantener los controles de inventario de aquellos materiales de alta rotación
	Comunicar por correo electrónico a los Jefes de Proyecto y Coordinadora
	Registrar las diferencias de Materiales del proyecto de SUPERCABLE respecto al Acta presentada por el Técnico al dar ingreso a los materiales al Almacén.
Coordinar la compra y distribución de materia prima y herramientas.	Cotizar oportunamente los materiales faltantes y si no responden los proveedores, buscar alternativas con otras empresas para asegurar el abastecimiento a los
	Suministrar las herramientas y materiales solicitados previamente autorizados por la Gerente de Operaciones, Jefes de Proyectos y Coordinador Administrativo.
	Controlar los prestamos de herramienta al personal técnico, debe venir autorizada
	Realizar reporte de unidades faltantes por correo electrónico.
Control de ingreso al Almacén	Control de acceso al Almacén para personal técnico, únicamente están autorizados los Jefes de Proyecto y Servicios Generales por actividades de aseo.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 84. GD-PC-18 Perfil de cargo Servicios generales

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-18
	PERFIL DE CARGO SERVICIOS GENERALES	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**SERVICIOS GENERALES**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Coordinador Administrativo
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Ejecutar las actividades relacionadas con el aseo y limpieza de las instalaciones y oficinas de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S, practicando el autocuidado y aplicando las normas de seguridad en el trabajo y medio ambiente. Atender de forma respetuosa y servicial a los visitantes y todo el personal de la organización. Así mismo mantener confidencialidad de la información.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller Académico.
FORMACIÓN	Manejo de Productos Químicos de Aseo.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en cargos Auxiliar de Servicios generales de aseo y/o Servicios varios.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Mantener en orden las instalaciones de trabajo, brindando servicios de aseo y limpieza	Mantener la limpieza y el orden de las instalaciones de la empresa.
	Garantizar el adecuado manejo y conservación de los inventarios de aseo y cafetería que se encuentren bajo su cargo.
	Recoger toda la basura que se haya acumulado en los recipientes diseñados para tal fin, vaciarlos, limpiarlos de nuevo y realizar un manejo adecuado de residuos.
	Barrer, trapear y limpiar todas las áreas de la organización.
	Limpiar las mesas, escritorios, sillas, estanterías y cualquier otro mueble de las oficinas.
	Velar por no maltratar ni cambiar de posición ningún documento de la oficina.
Brindar servicio de cafetería	Preparar y servir el café y/o bebida que se necesite, tanto a los empleados de la organización como a los visitantes y clientes que ingresen a las instalaciones.
Mantener un control de Sustancias Químicas de Aseo y Cumplir normativa en SST.	Mantener organizadas, rotuladas y tapadas las Sustancias Químicas de Aseo.
	Portar los uniformes y elementos de protección personal durante la jornada laboral.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 85. GD-PC-19 Perfil de cargo Ingeniero de soporte Roaming

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-PC-19
	PERFIL DE CARGO INGENIERO DE SOPORTE ROAMING	Versión: 001
		Fecha: 20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**INGENIERO DE SOPORTE (Roaming)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Dar soporte a las actividades propias de la red de roaming solicitdas por la Gerencia de Operaciones de la Red Central.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Tecnología en Desarrollo Informático, Tecnología en telecomunicaciones y afines.
FORMACIÓN	Manejo de Microsoft Office y Visual Basic.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en proyectos relacionados con Roaming y el área de las telecomunicaciones.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar actividades periódicas de verificación y ejecución del servicio de roaming solicitadas por los operadores .	Validar y gestionar las inconsistencias y rechazos en la red reportados por la gerencia de aseguramiento de ingresos.
	Generar solicitudes de ordenes de trabajo para pruebas de roaming en los servicios de pruebas de voz y pruebas prepago.
	Realización pruebas de Voz, Datos y Camel en formatos estándar (IR24, IR32, IR35, IR38, IR60, IR80) para los diferentes operadores Mundiales de telefonía celular para la comprobación del correcto funcionamiento de los servicios de Roaming Internacional ofrecidos por el operador Claro.
	Creación de OTs para establecer parámetros sobre la red para establecer acuerdos de pruebas en los servicios de (GSM, GPRS y CAMEL) a nivel Inbound y Outbound.
	Configuración y aprovisionamiento en los elementos de red (MSS,SGSN y HSS) así como el seguimiento de las pruebas de Voz, Datos y Camel Outbound, con el fin de realizar acuerdos comerciales unilaterales ó Bilaterales, que beneficien a los clientes viajeros a nivel mundial del operador Claro.
	Investigación de configuraciones y topología para la plataforma RNIT de Roamware, para la puesta en producción de pruebas de calidad en Roaming Internacional.
	Actualizar y mantener al día los documentos esenciales para la configuración de la red de Claro.

Gestionar y administrar los procesos relacionados con las SIM CARDS.	Enviar y recibir las SIM CARDS que son enviadas o recepcionadas por los operadores pertinentes a nivel mundial.
Documentar y evaluar los procesos que permitan mejorarlos continuamente.	Definir y elaborar documentación de procedimientos, instructivos, estadísticas, alarmas y uso de herramientas, así como la adecuación de todas las entradas de operación conforme a los procesos estándar de O&M para incrementar la eficiencia y efectividad en la implementación y soporte de los servicios con el apoyo y lineamientos definidos por la Gerencia Operación de Red Central.
	Pruebas de calidad entre ellas (GSM, GPRS y CAMEL), para garantizar el servicio y la disponibilidad de RI en diferentes operadores donde se presenten falla.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 86. GD-PC-20 Perfil de cargo Técnico instalador infraestructura

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-21
	PERFIL DE CARGO TÉCNICO INSTALADOR	Versión:	001
		Fecha:	27/11/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**TÉCNICO INSTALADOR (INFRAESTRUCTURA)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de Proyectos y Coordinador.
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Realizar la estructuración, adecuación, instalación, ampliación, revisión y mantenimiento de cableado para telecomunicaciones, iluminación y sistemas eléctricos de baja y media tensión; componentes activos y adición de obras civiles menores.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller con técnico en instalación de redes, cableado estructurado o mantenimiento de redes. (Homologa Bachiller con más de 3 años de experiencia).
FORMACIÓN	Curso de trabajo seguro en alturas.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en instalación, mantenimiento y configuración de cableado estructurado; trabajo en alturas.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar la adecuación, instalación y revisión de sistemas de cableado estructurado y puntos de conexión wifi o access point.	Realizar las visitas solicitadas en coordinación con el Jefe de proyecto al lugar donde se realizará la instalación y en dado caso que no sean entregados los planos
	Generar un informe o reporte fotográfico de las condiciones iniciales del sitio donde se realizarán las actividades planeadas.
	Instalar en forma adecuada y según las normas técnicas y de seguridad redes de telecomunicaciones, iluminación y/o eléctricas de baja y media tensión, según el proyecto asignado.
	Instalar o reemplazar cableado estructurado y/o eléctrico en los lugares concretados previamente con el cliente.
	Instalar o reemplazar componentes de Soporte de Infraestructura, Puntos WIFI y Acces Point, adaptándolas a nuevas condiciones de servicios externos minimizando riesgos para la seguridad y continuidad del servicio.
	Realizar la instalación y adaptación de circuitos eléctricos para el armario Rack. Al realizar la instalación deben adecuarlos, peinarlos y poncharlos.
	Realizar la instalación de circuitos cerrados de televisión.
	Realizar instalaciones de cableado estructurado en sistemas canalizados como canaletas, tuberías y/o bandejas portables.
	Realizar las actividades asignadas en la apertura, desarrollo y cierre del proyecto en ejecución.

Ejecutar el mantenimiento de los sistemas de cableado estructurado y	Realizar el mantenimiento y la remodelación de los puntos de cableado ya sea moviéndolos, modificándolos y/o sustituyéndolos.
Solicitar y darle un uso correcto a los materiales, herramientas y equipos utilizados en las actividades de instalación	Solicitar los materiales, herramientas y equipos necesarios para realizar adecuadamente las actividades de intervención conforme a lo planeado. Presentar una solicitud de material y herramientas oportuna al jefe de proyectos.
	Diligenciar un acta de entrega de almacén de material, herramientas y equipos para asegurar la trazabilidad de estos implementos.
	Colaborar con el cargue y descargue de los materiales a utilizar en la instalación y remodelación de cableado estructurado.
	Hacer entrega oportuna de los materiales, herramientas y equipos sobrantes después de la ejecución total del proyecto asignado soportando todo lo anterior por medio de un acta de entrega a almacén.
Realizar actas de entrega y recibido de material, herramienta y equipos.	Firmar el acta de entrega a almacén, generada por la empresa ,o en dado caso la guía de envío y entregarla al coordinador del proyecto.
Asegurar la correcta realización de soportes fotográficos para la inclusión en el informe.	Mantener un contacto constante con el Coordinador de Proyecto y el jefe de Proyecto para informar avances y percances que se presenten a lo largo de la ejecución de
	Entregar de manera oportuna los resultados y evidencias fotográficas requeridas por el jefe inmediato para la realización del informe.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador	Firma	Fecha

Anexo 87. GD-PC-22 Perfil de cargo Técnico instalador radio – enlaces

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-22
	PERFIL DE CARGO TÉCNICO INSTALADOR	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**TÉCNICO INSTALADOR (Radio - Enlaces)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director de proyectos y Coordinador de proyectos
Cargos que lidera	NA

3. ROL DEL CARGO

Realizar la estructuración, instalación, revisión y mantenimiento de equipos de infraestructura en telecomunicaciones como radioenlaces y sistemas radiantes, asegurando que la configuración y ajuste de las antenas instaladas sea acorde a las condiciones propuestas por el cliente.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller con técnico en instalación de redes, cableado estructurado o mantenimiento de redes. (Homologa Bachiller con más de 3 años de experiencia).
FORMACIÓN	Curso de trabajo seguro en alturas. Certificado CONTE. Certificaciones de los Fabricantes.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en instalación, mantenimiento y configuración de Radioenlaces, sistemas radiantes , toma de pruebas ETH y BERT. Experiencia en la realización de TSS.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Verificar las condiciones iniciales del sitio donde se realizará la intervención para tener claridad frente al estado del mismo.	Realizar la visita (Técnica Site Survey) para verificar y documentar correctamente las condiciones ambientales y estructurales del sitio, aspectos que puedan afectar el funcionamiento o la integridad física de los equipos y el estado del sistema puesta a tierra y de media tensión.
	Validar la altura de las antenas donde se realizarán las intervenciones, la línea de vista y que no se presenten interferencias que puedan limitar la transmisión entre antenas.
	Verificar las condiciones de los nodo, el contador, los circuitos, la planta y su nivel de transferencia eliminando cualquier indicio de maleza como bichos y moho.
	Validar que las coordenadas y ubicación de los sitios coincidan con los de la OTI y que exista un sistema de pararrayos y su respectiva conexión a tierra.
Realizar y enviar al jefe inmediato la documentación correspondiente.	Documentar correctamente el estado del sitio donde se realizará la intervención para enviar el informe generado al cliente y así aclarar las especificaciones correspondientes de la instalación.

Verificar que los equipos y herramientas entregadas por el cliente y el coordinador de proyectos para la instalación de los radio enlaces se encuentren en óptimas condiciones.	Recibir, manejar y administrar correctamente los materiales y equipos de radio enlaces para instalar según sean las especificaciones del cliente.
	Verificar la información básica de la antena como la marca, el radio y su compatibilidad con otras antenas para evitar errores e instalaciones fallidas.
	Verificar que el estado de los equipos de frecuencia de transmisión (Tx) y de frecuencia de recepción (Rx) se encuentren en optimas condiciones para realizar el correcto apuntamiento del radio enlace.
Realizar la instalación y posterior verificación de los radioenlaces instalados.	Realizar el comisionamiento de los parámetros de los equipos de microondas y sistemas radiantes según la información entregada por el cliente tales como: Tx Frecuencia de Transmisión, Rx Frecuencia de Recepción, Potencia y coordenadas GPS de las antenas.
	Asegurar la correcta integración de redes y señal entre ambos equipos de radioenlaces .
	Realizar las pruebas correspondientes posteriores al acondicionamiento de los sistemas de radioenlaces y sistemas radiantes.
	Cumplir con todas las normas y requisitos de calidad solicitados por el cliente.
Realizar actas de entrega y recibido de material, herramienta y equipos.	Firmar el acta de entrega de material generada por la empresa o en dado caso la guía de envío y entregarla al coordinador del proyecto.
Documentar los resultados de la instalación de los radioenlaces y sistemas radiantes.	Formalizar la entrega de trabajos al cliente por medio de la respectiva acta.
	Hacer una toma de registros fotográficos de la instalación de los radioenlaces y la configuración realizada a los mismos para entregar al jefe de proyectos y posteriormente al cliente mediante un informe.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 88. GD-PC-23 Perfil de cargo Técnico líder Supercable

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-23
	PERFIL DE CARGO TÉCNICO LIDER	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**TÉCNICO LIDER (Redes HFC)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Jefe Redes HFC y Coordinador
Cargos que lidera	Técnico Instalador y Técnico Auxiliar

3. ROL DEL CARGO

Realizar la estructuración, instalación, revisión y mantenimiento a la red de fibra óptica y HFC (canalizada y aérea) y las respectivas mediciones y calibraciones con equipos OTDR, liderando correctamente el equipo de trabajo en campo, buscando cumplir con los objetivos de forma eficiente y eficaz.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller con técnico en instalación de redes, cableado estructurado o mantenimiento de redes. (Homologa Bachiller con más de 3 años de experiencia).
FORMACIÓN	Curso de trabajo seguro en alturas.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en instalación, mantenimiento y configuración de cableado estructurado; instalación y mantenimiento de fibra óptica; medición de ruido en amplificadores; trabajo en alturas.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar las actividades de Plan de Mantenimiento Preventivo (PMP)	Realizar labores de mantenimiento de cableado estructural subterráneo (canalizado) o de tendido aéreo.
	Revisar y sustituir conectores o nodos en el extremo que se encuentren deteriorados ya sea en espacios confinados o en cableado en tendido aéreo.
	Filtrar y eliminar cualquier rastro de conexiones ilegales en los amplificadores. Instalar candados "Looking" que eviten el ingreso de clientes no autorizados a los amplificadores.
	Calibrar los nodos y amplificadores de la red que presenten fallas o interferencias.
	Buscar y eliminar señales de ruido en el espectro mediante la lectura de equipos de medición en la portadora.
Realizar actividades de empalmeria.	Realizar la medición de la longitud de la fibra óptica para caracterizar diferentes anomalías a lo largo del cable mediante la utilización de equipos OTDR.
	Realizar el montaje, instalación, mantenimiento y empalmes de fibra óptica.
	Revisar las condiciones de la fibra óptica y la caja de empalme.

Realizar las actividades de Segmentación.	Verificar oportunamente los planos de instalación de las nuevas redes de cableado estructural y de fibra óptica.
	Realizar labores de revisión e instalación de nuevas redes de cableado estructural subterráneo (canalizado) o de tendido aéreo sobre elementos como tuberías, canaletas, cajas de conexión, jacks, cables y etiquetas.
Realizar las actividades de Tendido de Fibra.	Realizar el tendido de fibra óptica subterráneo (en cámaras) o en tendido aéreo verificando previamente los planos.
	Instalar cerrajería de suspensión y retención para todos los cables de fibra óptica y coaxial.
	Liderar el tendido de fibra asignando adecuadamente al personal encargado de deshilar la sonda y al encargado de halar y tender la fibra.
Realizar las actividades de Codensa.	Realizar la instalación de herrajeria de suspensión y retención para toda la red de cableado estructurado.
	Realizar la lectura y verificación de los planos de instalación de cableado estructurado y el seguimiento de las redes instaladas previamente.
	Realizar la apertura y cierre de cámaras.
Mantener continua comunicación con el Jefe y el Coordinador de proyecto y liderar de forma los equipos de trabajo	Mantener continua comunicación con el Coordinador para informar oportunamente los avances y novedades que se presenten en la ejecución de las actividades planeadas en campo.
	Realizar la solicitud de materiales, herramientas y equipos necesarios para el cumplimiento de las metas propuestas. Es responsable de todo el material entregado.
	Realizar el registro fotográfico oportuno de las actividades realizadas en campo para anexarlas al informe final del cliente.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 89. GD-PC-24 Perfil de cargo Técnico instalador Supercable

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-24
	PERFIL DE CARGO TÉCNICO INSTALADOR	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**TÉCNICO INSTALADOR (Redes HFC)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Jefe de Redes HFC y Coordinador
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Realizar la estructuración, instalación, revisión y mantenimiento a la red de fibra óptica y HFC, canalizada y aérea, y las respectivas mediciones y calibraciones, buscando cumplir los objetivos propuestos con eficacia y eficiencia.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller con técnico en instalación de redes, cableado estructurado o mantenimiento de redes. (Homologa Bachiller con más de 3 años de experiencia).
FORMACIÓN	Curso de trabajo seguro en alturas.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en instalación, mantenimiento y configuración de cableado estructurado; instalación y mantenimiento de fibra óptica; medición de ruido en amplificadores; trabajo en alturas.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar las actividades de Mantenimiento Preventivo (PMP)	Realizar labores de revisión y mantenimiento de cableado estructural subterráneo (canalizado) o de tendido aéreo sobre elementos como tuberías, canaletas, cajas de conexión, jacks, cables y etiquetas.
	Revisar y sustituir conectores o nodos en el extremo que se encuentren deteriorados (flojos, rotos, quebrados o mal fijados), ya sea en espacios confinados o en cableado de tendido aéreo.
	Filtrar y eliminar cualquier rastro de conexiones ilegales en los amplificadores. Instalar candados "Looking" que eviten el ingreso de clientes no autorizados a los amplificadores.
	Revisar el estado de los ramales y despinar en caso de haber instalaciones no autorizadas.
	Buscar y eliminar señales de ruido en el espectro mediante la lectura de equipos de medición presentes en los nodos del cableado.

Realizar actividades de empalmeria.	Realizar la medición de la longitud de la fibra óptica para caracterizar diferentes anomalías a lo largo del cable mediante la utilización de equipos OTDR.
	Realizar el montaje, instalación, mantenimiento y empalmes de fibra óptica.
	Brindar apoyo al técnico líder de cuadrilla al momento de realizar las mediciones de las fibras ópticas indicando correctamente el punto donde se deben realizar e informando en caso de no estar ubicados correctamente sobre el punto de medición.
Realizar las actividades de Segmentación	Realizar labores de revisión e instalación de nuevas redes de cableado estructural subterráneo (canalizado) o de tendido aéreo sobre elementos como tuberías,
Realizar las actividades de Codensa	Realizar la instalación de herrajeria de suspensión y retención para todos los cables de fibra óptica y coaxial en cámaras y subestación.
	Realizar la apertura y cierre de cámaras.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 90. GD-PC-25 Perfil de cargo Técnico auxiliar Supercable

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-25
	PERFIL DE CARGO TÉCNICO AXULIAR	Versión:	001
		Fecha:	20/10/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**TÉCNICO AUXILIAR (Redes HFC)**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Jefe de Redes HFC y Coordinador
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Brindar apoyo oportuno a los técnicos instaladores en la estructuración, instalación, revisión y mantenimiento a la red de fibra óptica y HFC, canalizada y aérea, y las respectivas mediciones y calibraciones, buscando cumplir los objetivos propuestos con eficacia y eficiencia.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Bachiller con técnico en instalación de redes, cableado estructurado o mantenimiento de redes.
FORMACIÓN	Curso de trabajo seguro en alturas.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en instalación, mantenimiento y configuración de cableado estructurado; trabajo en alturas.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar actividades asociadas al subproyecto de PMP	Revisar y sustituir conectores o nodos en el extremo que se encuentren deteriorados ya sea en espacios confinados o en cableado en tendido aéreo.
	Filtrar y eliminar cualquier rastro de conexiones ilegales en los amplificadores. Instalar candados "Looking" que eviten el ingreso de clientes no autorizados a los amplificadores.
Realizar actividades asociadas al subproyecto de empalmeria.	Brindar apoyo al técnico instalador en la medición de la longitud de la fibra óptica para caracterizar diferentes anomalías a lo largo del cable mediante la utilización de equipos OTDR.
	Colaborar en la apertura y cierre de cámaras para la instalación y revisión del cableado estructurado.
	Revisar las condiciones de la fibra óptica y la caja de empalme.

Realizar las actividades asociadas al sub proyecto de Tendido de Fibra.	Asegurar que la fibra no se enrede al momento de tenderla en las cámaras o postes.
	Halar la fibra al otro extremo de las cámaras o postes, evitando enredar o romper la fibra.
	Realizar el adosamiento de la fibra y anclarla a la pared mediante la utilización de herrajes.
Realizar las actividades asociadas al sub proyecto de Codensa.	Realizar la instalación de herrajeria de suspensión y retención para toda la red de cableado estructurado.
	Realizar la apertura y cierre de cámaras.
Brindar apoyo total y continuo a los técnicos instaladores.	Vigilar y mantener bajo control los materiales, herramientas y equipos necesarios en la instalación y mantenimiento de cableado estructurado y fibra óptica.
	Asegurar que los técnicos instaladores cuenten con los implementos necesarios para realizar la instalación de manera efectiva y eficaz.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 91. GD-PC-26 Perfil de cargo Analista comercial y técnico

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-26
	PERFIL DE CARGO ANALISTA COMERCIAL Y TÉNICO	Versión:	001
		Fecha:	24/12/2017

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**ANALISTA COMERCIAL Y TÉCNICO**
Proceso	GESTION COMERCIAL

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	DIRECTOR COMERCIAL
Cargos que lidera	NA

3. ROL DEL CARGO

Diseñar y estructurar las propuestas comerciales oportunas y confiables, de acuerdo a los requerimientos de la Dirección Comercial, y los requisitos del cliente. Realizar soporte técnico especifico en su especialidad de acuerdo a las necesidades de la dirección de proyectos para fines de nuevos negocios o apalancamiento de procesos existentes.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Tecnólogo en Automatización.
FORMACIÓN	Ofimática, AutoCAD, VISIO, servicio al cliente, capacitaciones propias de fabricantes de equipos de seguridad electrónica, Cableado estructurado, Automatización, entre otros.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos relacionados en el sector de Telecomunicaciones.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar las actividades de Cotización, Apoyo, Control Documental y Seguimiento del Proceso de Gestión Comercial.	Realizar el proceso de cotización con diferentes proveedores para conseguir los mejores precios del mercado como información de entrada para las ofertas económicas.
	Realizar en apoyo a la Dirección Comercial, la estructuración de las ofertas económicas para presentar al cliente.
	Realizar el armado y estructuración de las ofertas comerciales en su totalidad, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de entrega de la propuesta requeridos por el cliente.
	Coordinar con el equipo de trabajo las actividades comerciales relacionadas con los procesos en desarrollo, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección Comercial.

Realizar las actividades de Cotización, Apoyo, Control Documental y Seguimiento del Proceso de Gestión Comercial.	Seguimiento a los contactos comerciales y cotizaciones enviadas en etapa de prospectos para asegurar la eficacia de negocios.
	Estructurar para el Director Comercial, la información de los resultados de los indicadores comerciales de acuerdo con los objetivos de la organización.
	Llevar de manera organizada y actualizada, el control documental de los procesos de gestión comercial de acuerdo con las directrices definidas por la dirección comercial.
Apoyar el área técnica del Proceso de Gestión de Operaciones.	Realizar visitas técnicas, siempre que se requiera de su apoyo para estructurar una oferta o proponer una solución a las necesidades presentadas por los clientes.
	Realizar apoyo técnico o capacitación en campo, en coordinación a la dirección de proyectos con el fin de poder prestar soporte técnico en las especialidades de seguridad electrónica, cableado estructurado ó redes eléctricas de acuerdo a su conocimiento técnico.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 92. GD-PC-27 Perfil de cargo Ingeniero comercial

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código: GD-PC-27
	PERFIL DE CARGO INGENIERO COMERCIAL	Versión: 001
		Fecha: 17/01/2018

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**INGENIERO COMERCIAL**
Proceso	Gestión Comercial

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director Comercial
Cargos que lidera	NA

3. ROL DEL CARGO

Representar y Comercializar los servicios ofrecidos por la organización, con una gran orientación de servicio al cliente y de rentabilidad. Apoyar todas las actividades del Proceso de Gestión Comercial con el fin de contribuir en el crecimiento continuo de Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica y afines.
FORMACIÓN	Ofimática, AutoCAD, VISIO, servicio al cliente, capacitaciones propias de fabricantes de equipos de seguridad electrónica, Cableado estructurado, Automatización, entre otros.
EXPERIENCIA	Al menos 1 año en cargos relacionados correspondientes al sector de Telecomunicaciones, Tecnología, Infraestructura.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Planificar y Ejecutar eficazmente la Gestión Comercial de la Organización.	Estudiar permanentemente la situación del mercado objetivo para identificar clientes y mercados potenciales.
	Elaborar un plan de trabajo semanal para alcanzar los objetivos de ventas asignados por el Director Comercial.
	Apoyar a la Dirección Comercial en la presentación de las distintas Propuestas Estratégicas del Plan para el logro del Presupuesto de Ventas.
Prospectar y visitar nuevos clientes de acuerdo a las metas establecidas	Contactar y Visitar los clientes antiguos y nuevos en la búsqueda de oportunidades de negocios y su oportuna propuesta comercial.
	Generar ventas a través de los diferentes servicios que ofrece Rogoso Redes y Comunicaciones S.A.S., en conformidad con los requerimientos del cliente y metas establecidas.

Atender los requerimiento de los clientes y desarrollar estrategias para atraer nuevos clientes.	Atender las solicitudes de los clientes con amabilidad y rapidez, explorando sus necesidades, brindando soluciones oportunas.
	Asegurar ventas rentables para la organización, controlando su facturación oportuna, y estado de pago (cartera).
	Crear estrategias para atraer nuevos clientes y fidelización de los mismos.
	Revisión y Corrección Oportuna de las propuestas de ejecución de actividades comerciales previamente elaboradas por el Analista Comercial y Técnico.
	Brindar la información de servicios y cotizaciones requeridas por cada uno de los
Llevar control de las actividades comerciales ejecutadas y Generar Estrategias de Mejora.	Llevar un cuadro de control de las actividades de ejecución de ventas de forma periódica.
	Análisis del comportamiento de las ventas para transformar posibles debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades.
	Proponer nuevas estrategias de comercialización que permitan fortalecer los resultados obtenidos por el Proceso de Gestión Comercial.
Acatar demás funciones asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	27/11/2017

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 93. GD-PC-28 Técnico en seguridad electrónica

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-28
	PERFIL DE CARGO TÉCNICO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA	Versión:	001
		Fecha:	17/01/2018

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**TÉCNICO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA**
Proceso	Gestión de Operaciones

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Jefe de Proyectos
Cargos que lidera	No Aplica

3. ROL DEL CARGO

Realizar el diagnóstico, instalación, mantenimiento preventivo y correctivo, programación y verificación de funcionamiento de equipos de seguridad electrónica en cámaras de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) y sistemas de control de acceso de proximidad, biométricos y/o teclados numéricos e infraestructura.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Técnico en electricidad, electrónica o afines. Preferiblemente matricula profesional de técnico electricista.
FORMACIÓN	Curso de trabajo seguro en alturas. Preferiblemente certificación DSC, BOSCH y/o de marcas de equipos
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en instalación, verificación de funcionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo, programación de elemtentos de Seguridad electrónica, Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV), cámaras DVR y NVR, sistemas de control de acceso e infraestructura, alarmas y sistemas de incendio.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Realizar la instalación, mantenimiento y configuración de sistemas de seguridad electrónica, cámcaras de CCTV, domos y sistemas de control de acceso.	Realizar un diagnostico del estado inicial de los equipos de seguridad electrónica, CCTV, cámaras y domos fijos y PTZ, sistemas de control de acceso e infraestructura.
	Realizar la instalación de sistemas de seguridad electrónica, cámaras en CCTV, domos y sistemas de control de acceso de proximidad.
	Realizar labores de mantenimiento de cámaras en CCTV, domos y sistemas de control de acceso de proximidad.
	Programación y configuración de DVR y NVR en sistemas de Circuitos Cerrados de Televisión, conectividad de NVT.
	Programación y configuración de controles de acceso de proximidad, biométricos y/o teclados numéricos.

Mantener continua comunicación con el Jefe de Proyectos y realizar el envío oportuno de los informes y registros solicitados por el jefe inmediato y por el cliente.	Mantener continua comunicación con el Jefe de proyectos para informar oportunamente los avances y novedades que se presenten en la ejecución de las actividades planeadas en campo.
	Realizar la solicitud de materiales, herramientas y equipos necesarios para el cumplimiento de las metas propuestas. Es responsable de todo el material entregado.
	Realizar el registro fotográfico oportuno de las actividades realizadas en campo para anexarlas al informe final del cliente.
	Presentar los soportes documentales de recibo a conformidad por parte del cliente a medida que se vaya avanzando en el proyecto.
Acatar y cumplir las disposiciones internas del cliente frente a los temas de seguridad y salud en el trabajo.	Mantener los conductos regulares relacioanados a las especificacions técnicas y de seguridad establecidas por el cliente en el sitio de trabajo.
	Mantener comunicación con los cargos relacionados a las actividades planificadas.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST dentro del horario laboral.
	Portar completos y bien puestos los elementos de protección personal (EPP) durante la jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo seguro al inicio de cada jornada laboral.
	Realizar los permisos de trabajo en alturas y espacio confinado cuando aplique.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización en horarios laborales dentro del horario laboral.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
001	Edición Inicial	17/01/2018

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Jefe de Proyectos	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 94. GD-PC-29 Analista administrativa, tesorería y cartera

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-29
	PERFIL DE CARGO ANALISTA ADMINISTRATIVA, TESORERÍA Y CARTERA	Versión:	001
		Fecha:	15/01/2018

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**ANALISTA ADMINISTRATIVA, TESORERÍA Y CARTERA**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones
Cargos que lidera	Mensajero, Almacenista, Servicios Generales.

3. ROL DEL CARGO

Gestión Eficaz del Suministro de Recursos y Pagos a terceros. Gestión Oportuna y eficaz de la facturación y cartera de la organización. Gestión de Recursos Humanos.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Tecnólogo o Profesional en Administración de Empresas, Contaduría, Economía o afines.
FORMACIÓN	Manejo de Sistema Operativo, Microsoft Office, Plataformas de Bancos y Entidades.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Gestión Eficaz de Tesorería	Preparar, Revisar y dar visto bueno al pago a proveedores, contratistas, asesores, empleados y demás terceros de acuerdo al flujo de caja de la organización.
	Controlar el estado de saldos de bancos de forma diaria para disponibilidad de Recursos Requeridos por la Organización.
	Elaborar y Administrar la Información en el sistema SIIGO referente a los Comprobantes de Egreso y Recibos de Caja.
	Revisar y dar visto bueno al cierre de caja diariamente verificando el movimiento de entrada y salida de dineros.
Realizar el proceso de Facturación en la Organización.	Revisar la ejecución de los cierres de mes y los soportes correspondientes para el cierre de facturación periódica.
	Realizar la facturación oportunamente a los clientes junto con operaciones para asegurar el cierre financiero de los proyectos y coordinar la radicación oportuna de las facturas donde los clientes.

Gestión Eficaz de la Cartera	Dirigir y coordinar el proceso de recaudo de ingresos de la organización, así como el pago por los diferentes conceptos, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.
	Informar a Gerencia el Estado de Cartera en situaciones en que el recaudo de los cobros no se lleve de forma oportuna.
Gestión Eficiente de Compras e Inventarios	Realizar la gestión de las compras y contrataciones requeridas por el proceso de Gestión de Operaciones.
	Llevar Control de los inventarios del Almacén de forma periódica con el fin de elaborar una programación de compras.
	Elaborar, Controlar y llevar Seguimiento a la Evaluación de Desempeño de Proveedores.
	Realizar negocios con Proveedores para optimizar cupos de crédito y valores agregados.
Gestión de Recursos Humanos	Controlar la radicación de las incapacidades a la EPS y así como los soportes correspondientes para cobrar a las EPS.
	Realizar, Controlar y Actualizar los contratos del personal.
	Control Documental de las Hojas de Vida para asegurar que estén completos todos los requisitos y salvaguardar su archivo.
	Control de las Novedades del Personal.
	Llevar Control de los cursos de entrenamiento de Seguridad en Alturas para los técnicos y de los Exámenes Médicos del Personal.
	Gestionar el suministro de Dotaciones al personal correspondiente.
	Elaborar las Certificaciones que sean requeridas por los procesos de la Organización.
Gestión eficaz del Proceso Administrativo	Asegurar la provisión de recursos necesarios a nivel administrativo como Papelería, Suministros de Aseo y Cafetería, Elementos de Protección personal requeridos.
	Coordinar el cumplimiento de las funciones de Mensajero, Servicios Generales y Almacenista.
	Autorizar y Controlar los Gastos por caja Menor para Gasolina, Vehículos y demás.
	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
002	Cambio de Responsabilidades y Funciones	15/01/2018

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 95. GD-PC-30 Analista financiero y contable

ROGOSO Redes y Comunicaciones	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Código:	GD-PC-30
	PERFIL DE CARGO ANALISTA FINANCIERO Y CONTABLE	Versión:	001
		Fecha:	16/01/2018

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	**ANALISTA FINANCIERO Y CONTABLE**
Proceso	Gestión Administrativa y Financiera

2. NIVEL DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Gerente de Operaciones
Cargos que lidera	Mensajero, Almacenista, Servicios Generales.

3. ROL DEL CARGO

Garantizar la Confiabilidad y Oportunidad de la Información Contable/Financiera de la organización para la toma de decisiones (Contable). Asegurar el cumplimiento del Marco Legal de la Organización a Nivel Contable y Tributario.

4. PERFIL PROFESIONAL Y ACADÉMICO

EDUCACIÓN	Tecnólogo o Profesional en Economía, Contaduría, Finanzas y afines.
FORMACIÓN	Manejo de Sistema Operativo, Microsoft Office, Plataformas de Bancos y Entidades.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos relacionados.

5. HABILIDADES

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. TRABAJO EN EQUIPO	Ser parte activa de todas las actividades que estén al alcance en pro de la consecución de los objetivos generales de la organización.
2. COMUNICACIÓN Y RELACIONES PERSONALES	Mantener comunicación asertiva con todos los miembros de la organización, proponiendo ideas y respetando las opiniones y puntos de vista promoviendo un ambiente organizacional estable.
3. ENFOQUE HACIA METAS Y RESULTADOS	Capacidad para el planteamiento y ejecución de metas medibles y coherentes que superen los estándares y expectativas de la organización.
4. HABILIDAD ANALÍTICA	Capacidad para identificar problemas y reconocer la información significativa mediante un análisis de la situación general, con las habilidad para analizar, organizar y presentar datos, de tal manera que tome decisiones asertivas y efectivas.
5. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para establecer las actividades, tiempos y recursos necesarios para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
Elaboración Estados Financieros y Balances	Cerrar mensualmente los periodos de forma oportuna. Entregar Oportunamente Estados Financieros y Balances a Gerencia para su respectiva toma de acciones y decisiones.
	Realizar Proyecciones Financieras de la Organización para toma de decisiones y acciones oportunas.
Elaboración de Documentos Contables	Realizar causaciones, legalizaciones, parafiscales y demás documentos contables que sean asignados.
	Administrar la información contable de forma eficiente mediante el Software contable. (SIIGO).
	Hacer el cierre del Sistema Contable Mensual.
Gestión de Documentos contables	Garantizar la Confiabilidad y Oportunidad de la Contabilidad general de la organización.
	Control Financiero de cuentas obligatorias de pago.
Gestión de Documentos contables	Mantener actualizados tanto documentos legales como contables de la organización y entregar al personal que lo requiera.
Estructurar y Controlar los Presupuestos de la Organización	Estructurar y Controlar los Presupuestos de Gastos y Costos de la Organización.
	Estructurar y Controlar los Costos Operativos de la Organización para todo el desarrollo de los Proyectos.

Programar y Gestionar el área Financiera y Contable	Aplicar Indicadores de Gestión administrativa y financiera que le permita evaluar la eficacia del proceso.
	Elaborar la liquidación de impuestos.
	Presentación Oportuna y Correcta de los Impuestos Anuales y Control del Calendario Tributario de la Organización y Socios.
	Revisar la información correspondiente a los impuestos de retención en la fuente, IVA e ICA de forma mensual.
	Realizar y garantizar la precisión de las Conciliaciones Bancarias y Tarjetas de Crédito de la Organización.
Atender Auditorias de Revisoría Fiscal y	Programar y Recibir las Auditorias de Revisoría Fiscal, así como la toma oportuna
Realizar Proceso de Afiliaciones y Pagos Correspondientes.	Realizar oportunamente el proceso de afiliaciones a Salud, ARL, Pensión, Caja de Compensación.
	Realizar el proceso de liquidación o elaboración de nómina y seguridad social.
	Realizar de forma oportuna pagos laborales como liquidación, vacaciones y otros.
Acatar demás actividades asignadas	Cumplir cualquier función asignada por el Jefe inmediato o Gerencia acorde a la naturaleza de su cargo.
RESPONSABILIDADES	**FUNCIONES**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 1072 / 2015)	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones internas establecidas en procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de la Organización.
	Generar y conservar los registros y archivos necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
	Participar en las auditorias de control interno de la organización y tomar las acciones de mejoramiento requeridas.
	Presentar periódicamente los resultados de los Objetivos mediante los Indicadores de Gestión establecidos.
	Asistir y participar activamente en las capacitaciones y comités citados por la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
002	Cambio de Responsabilidades y Funciones	15/01/2018

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Asistente HSQ	Director de Planeación, Control y Calidad	Gerente General

RECEPCIÓN

Reconozco que me han sido notificadas las funciones, responsabilidades y autoridades

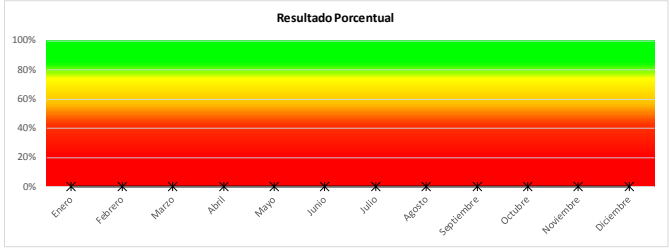
Nombre del Colaborador **Firma** **Fecha**

Anexo 96. Indicador Conformidad en cartera

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar la Eficacia de la Facturación y Cartera de la Organización	INDICADOR	Conformidad en Cartera
PROCESO	Gestión Administrativa y Financiera	FORMULA:	(Cartera a 30 días / Total Cartera)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Coordinador Administrativo	META:	Mínimo el 90% de cartera debe estar a 30 días
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	Cartera a 30 días	Total Cartera	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



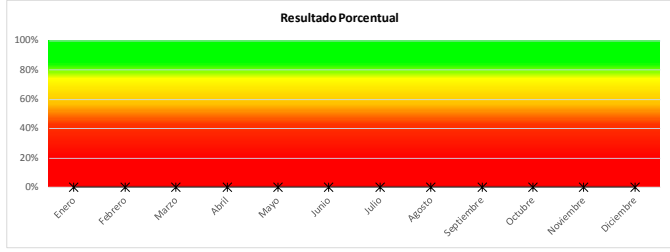
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 97. Conformidad en la entrega de estados financieros

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar la Oportunidad y Confiabilidad de Estados Financieros	INDICADOR	Conformidad en la entrega de los Estados Financieros
PROCESO	Gestión Administrativa y Financiera	FORMULA:	Fecha Requerida - Fecha de Entrega
RESPONSABLE INDICADOR	Coordinador y Asistente contable	META:	Mínimo tercera semana el mes
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	Fecha Requerida	Fecha de Entrega	Cumplimiento
Enero			0%
Febrero			0%
Marzo			0%
Abril			0%
Mayo			0%
Junio			0%
Julio			0%
Agosto			0%
Septiembre			0%
Octubre			0%
Noviembre			0%
Diciembre			0%



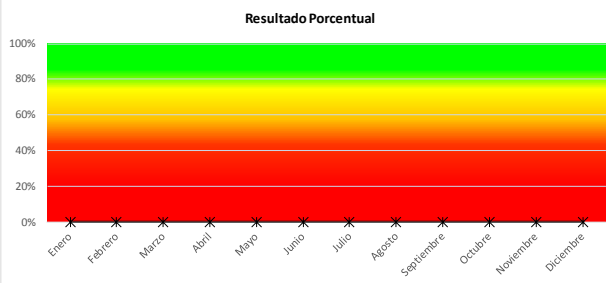
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 98. Conformidad en la eficacia del plan de comercialización y distribución

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar Líneas de Comercialización y Distribución de Equipos y Servicios de Calidad y de Representantes Reconocidos	INDICADOR	Conformidad en la Eficacia del Plan de Comercialización y Distribución
PROCESO	Gestión Comercial	FORMULA:	(No. de Actividades Ejecutadas / Total de Actividades Planeadas)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director Comercial	META:	Mínimo 80%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	No. De Actvidades Ejecutadas	Total de Actividades Planeadas	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



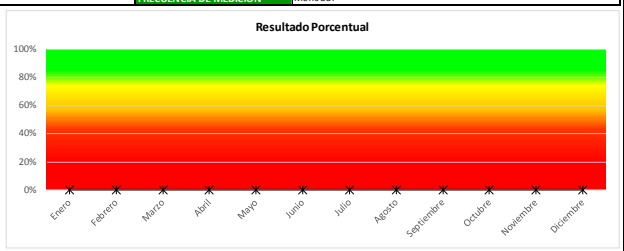
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 99. Conformidad en la eficacia del presupuesto de ventas

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Incrementar Ventas - Cumplimiento del Presupuesto de Ventas	INDICADOR	Conformidad en la Eficacia del Presupuesto de Ventas
PROCESO	Gestión Comercial	FORMULA:	(Valor Facturado / Valor Presupuestado del Periodo) * 100
RESPONSABLE INDICADOR	Director Comercial	META:	Mínimo 90%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	Valor Facturado	Valor Presupuestado del Periodo	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



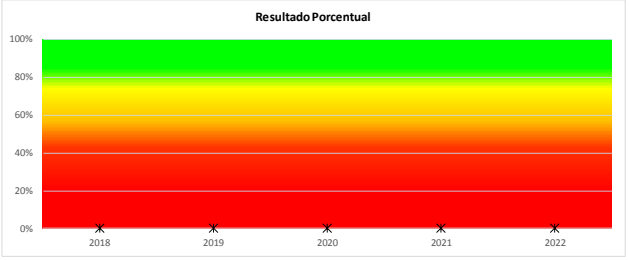
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 100. Conformidad en el desempeño del personal administrativo / Técnico

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar el Desempeño del Personal	INDICADOR	Conformidad en el Desempeño del personal Administrativo
PROCESO	Gestión de Dirección	FORMULA:	(Puntaje Total Evaluado del Cargo / Máximo Puntaje a Obtener)* 100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Planeación, Control y Calidad	META:	Mínimo 80%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Anual

PERIODO	Puntaje total Evaluado del Cargo	Máximo Puntaje a Obtener	Cumplimiento
2018			
2019			
2020			
2021			
2022			



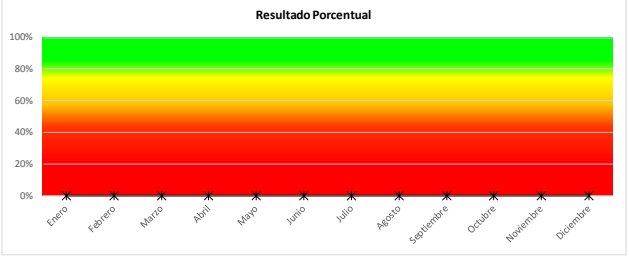
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 101. Conformidad en la cobertura del plan de capacitaciones

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar la Competencia del Personal mediante el desarrollo de Capacitaciones Técnicas.	INDICADOR	Conformidad en la Cobertura del Plan de Capacitaciones
PROCESO	Gestión de Dirección	FORMULA:	(No. de personas que asistieron a las capacitaciones/No. de Personas Disponibles)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Planeación, Control y Calidad	META:	Mínimo 80%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	No. De Personas que asistieron a las Capacitaciones	No. De Personas Disponibles	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



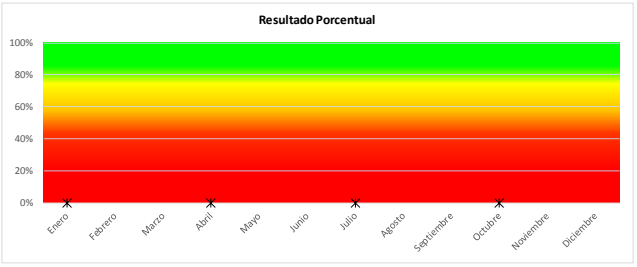
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 102. Conformidad en la eficacia del plan de bienestar

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar el Bienestar del Personal	INDICADOR	Conformidad en la Eficacia del Plan de Bienestar
PROCESO	Gestión de Dirección	FORMULA:	(No. de Actividades ejecutadas / No. de Actividades Planeadas del Periodo)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Planeación, Control y Calidad	META:	Mínimo 90%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Trimestral

PERIODO	No. De Actividades ejecutadas	No. De Actividades Planeadas del Periodo	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



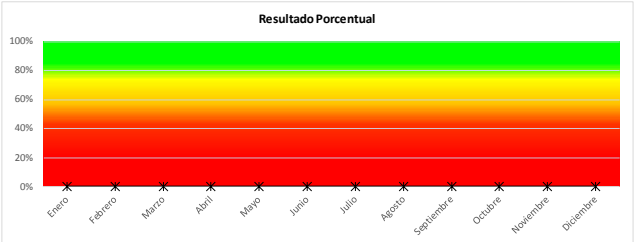
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 103. Conformidad en la eficacia del plan de capacitaciones

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar la Competencia del Personal mediante el desarrollo de Capacitaciones Técnicas.	INDICADOR	Conformidad en la Eficacia del Plan de Capacitaciones
PROCESO	Gestión de Dirección	FORMULA:	(No. de Capacitaciones planeadas / No. de Capacitaciones realizadas)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Planeación, Control y Calidad	META:	Mínimo 90%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	No. De Capacitaciones Plenadas	No. De Capacitaciones Realizadas	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



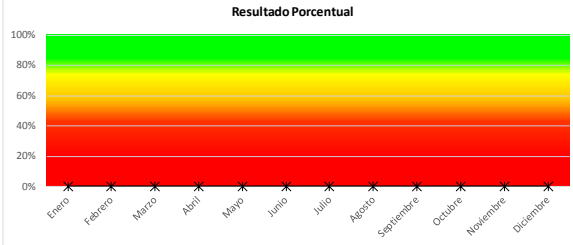
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 104. Conformidad en la Satisfacción del cliente

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar el Nivel de Satisfacción de los Clientes	INDICADOR	Conformidad en la Satisfacción del Cliente
PROCESO	Gestión de Dirección	FORMULA:	(Puntaje Total Calificado por el Cliente / Máximo Puntaje a Obtener)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Planeación, Control y Calidad	META:	Mínimo 95%
FUENTE DE DATOS	Encuesta de Satisfacción del cliente	FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	Puntaje Total Calificado por el cliente	Máximo puntaje a obtener	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



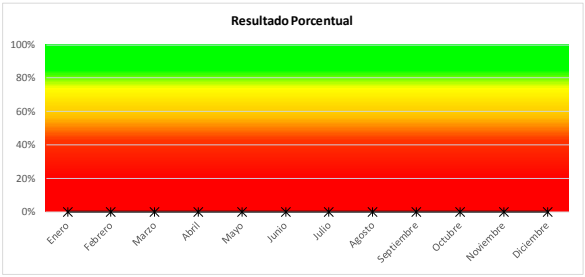
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 105. Conformidad en la calidad de las actividades del proyecto

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Disminuir la Cantidad o % de Reprocesos (No conformes)	INDICADOR	Conformidad en la Calidad de las Actividades del Proyecto (No conformes)
PROCESO	Gestión de Operaciones	FORMULA:	(No. de No Conformes Identificados a Nivel de Control / Total de Actividades Ejecutadas del Proyecto en el Periodo)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Proyectos / Jefe de Proyectos	META:	100%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	No. De no Conformes Identificados a Nivel de Control	Total de Actividades Ejecutadas del Proyectos en el Periodo	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



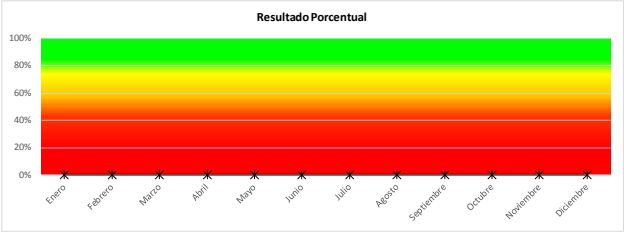
ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR

Anexo 106. Conformidad en la calidad técnica del proyecto

ROGOSO Redes y Comunicaciones	GESTIÓN DE DIRECCIÓN FORMATO INDICADOR DE GESTION Y MEDICIÓN DE DESEMPEÑO	Código: GD - FT - 008 Fecha: 09/12/2017 Versión: 001

OBJETIVO:	Aumentar la Calidad Técnica del Proyecto (Garantías)	INDICADOR	Conformidad en la Calidad Técnica del Proyecto (PQR Clientes)
PROCESO	Gestión de Operaciones	FORMULA:	(No. de Solicitudes de Garantía Aceptadas / Total de Actividades Ejecutadas del Proyecto en el Periodo)*100
RESPONSABLE INDICADOR	Director de Proyectos / Jefe de Proyectos	META:	100%
FUENTE DE DATOS		FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual

PERIODO	No. De Solicitudes de Garantía Aceptadas	Total de Actividades Ejectuadas del Proyecto	Cumplimiento
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



ANALISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES A DESAROLLAR