

PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PARA UNA  
PYME CASO COMPAÑÍA HIGH SAFETY NETWORKS –HSN- SAS.

MANUEL ALEJANDRO BONILLA GOMEZ

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROYECTO DE GRADO  
BOGOTA D.C.  
2009.

PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PARA UNA  
PYME CASO COMPAÑÍA HIGH SAFETY NETWORKS –HSN- SAS.

MANUEL ALEJANDRO BONILLA GOMEZ

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROYECTO DE GRADO  
BOGOTA D.C.  
2009.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	6
CAP. I. PRELIMINARES	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. SITUACION DEL PROBLEMA	7
1.2. ARBOL DEL PROBLEMA	9
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	10
1.4. UBICACIÓN	11
1.4.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA	11
1.4.2. UBICACION TEMPORAL	11
1.4.3. DELIMITACIONES DE RECURSOS	11
1.5. OBJETIVOS	12
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
1.6. JUSTIFICACION	13
1.7. MARCO REFERENCIAL	14
1.7.1. MARCO TEORICO	14
1.7.2. ALGUNAS DEF. Y APORTES AL M. TEORICO	22
1.7.3. MARCO LEGAL Y JURIDICO	25
1.7.4. MARCO SITUACIONAL	27
1.8. DISEÑO METODOLOGICO	29
1.8.1. TIPO DE INVESTIGACION	29
1.8.2. ACTORES INVOLUCRADOS	29

## CAP. II. PROCESOS PRINCIPALES

2.1	PROC. PRINCIPALES DEL S.G.I	31
2.1.1.	RAZON SOCIAL	31
2.1.2.	OBJETO SOCIAL	31
2.2.	PLANEACION EN HSN	31
2.2.1.	MISION	31
2.2.2.	VISION	32
2.2.3.	PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	32
2.2.4.	POLITICA DE CALIDAD	33
2.3.	ORGANIZACIÓN EN HSN	34
2.3.1.	ORGANIGRAMA	34
2.4.	DIRECCION EN HSN	35
2.4.1.	SISTEMA DE DIRECCION	35
2.4.2.	DIRECCION DEL TALENTO HUMANO	35
2.4.3.	FLUJOGRAMA DE LA DIRECCION EN HSN	37
2.4.4.	FLUJOGRAMA DE LA DIRECCION DEL T.H.	38
2.5.	CONTROL EN HSN	39
2.6.	FLUJOGRAMA DEL CONTROL EN HSN	40

## CAP. III. PLAN DE COMUNICACION HSN

3.1.1.	OBJETIVO	41
3.1.2.	ALCANCE	42
3.1.3.	CONCEPTUALIZACION	42
3.1.4.	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA	43
3.1.5.	DIAGNOSTICO DE LA SITUACION	43
3.1.6.	ELABORACION PLAN DE COM. INTERNA	44

3.1.7. COMUNICACIÓN DESCENDENTE	44
3.1.8. COMUNICACIÓN ASCENDENTE	45
3.1.9 COMUNICACIÓN HORIZONTAL	46
CAP. IV. ESTRUCT. DE CARGOS, PROCESOS Y PROCED.	
4.1.1 ESTRUCTURACION DE CARGOS	47
4.1.2. MANUAL DE FUNCIONES	62
4.1.3. PERFIL DE CARGOS	71
CAP. V	
5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS HSN	83
5.1. SIST. DE GESTION BASADO EN PROCESOS.	87
5.1.2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION	87
5.1.3. COMPONENTES DEL SISTEMA	88
5.1.4. EMPODERAMIENTO	90
CAP. VI CONCLUSIONES	92
CAP. VII ANEXOS	
6.1.1. RUT	95
6.1.2. CARTA AGRADECIMIENTO HSN	96

## INTRODUCCION

La necesidad de sostenimiento por parte de las empresas que ingresan al mercado y la búsqueda del posicionamiento y el desarrollo competitivo han sido siempre objetivo de las compañías que quieren marcar diferencia frente a la competencia, y esto se logra generando un factor diferenciador el cual debe ser percibido por el mercado objetivo para sacar provecho de esto y fortalecerlo desde el interior de la compañía generando un Sistema Integrado de Gestión que le permita tener estrategias gerenciales en sus diferentes áreas y centrando su atención especialmente en el cliente tanto interno como externo ya que la satisfacción de estos dos permiten un desarrollo óptimo y continuo de los procesos dado que para el primero a través de beneficios e incentivos basados en el empoderamiento, le da calidad a la labor que desempeña dentro de la empresa y el segundo por su parte cuando son cubiertas sus expectativas, deseos y necesidades elige y se fideliza con la empresa que mejor enfoque le da a resolver estas expectativas, deseos y necesidades.

Ahora bien para lograr ofrecer un servicio que llene todas las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, es de vital importancia la adaptación de un sistema que permita generar, mantener y asegurar los procesos. La labor gerencial basada en un sistema integral de gestión debe buscar la forma más apropiada de que las labores y tareas se realicen con elementos y técnicas necesarias para que los colaboradores dentro de la compañía puedan realizar sus funciones de manera óptima, y de esta forma generar un mejoramiento.

## **CAPITULO I PRELIMINARES**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 SITUACION DEL PROBLEMA**

HIGH SAFETY NETWORKS -HSN- es una empresa creada en Abril de 2009, la cual nació dado a que su propietario el Ing. Rafael Ricardo Panqueva era socio de una empresa llamada VPM Technologies dedicado también a la prestación de servicio y venta de equipos de tecnología de la información, y que entró en quiebra dado precisamente a que no tenía un sistema integrado de gestión definido para garantizar sostenimiento en el mercado.

Fue allí cuando el Ing. Panqueva al ver que esta empresa tenía excelentes contratos y que era rentable pero que había cometido el error de no tener un direccionamiento estratégico, decidió liquidar esta sociedad y comenzar su propia empresa sabiendo que lo fundamental era hacerla administrativamente sólida para poder tener éxito en el mercado, entendiendo que de las diversas alternativas que ofrece hoy día la administración moderna, se optaría por un sistema integrado de gestión de manera sistémica para HSN que será tomado desde su constitución y que involucre aspectos como:

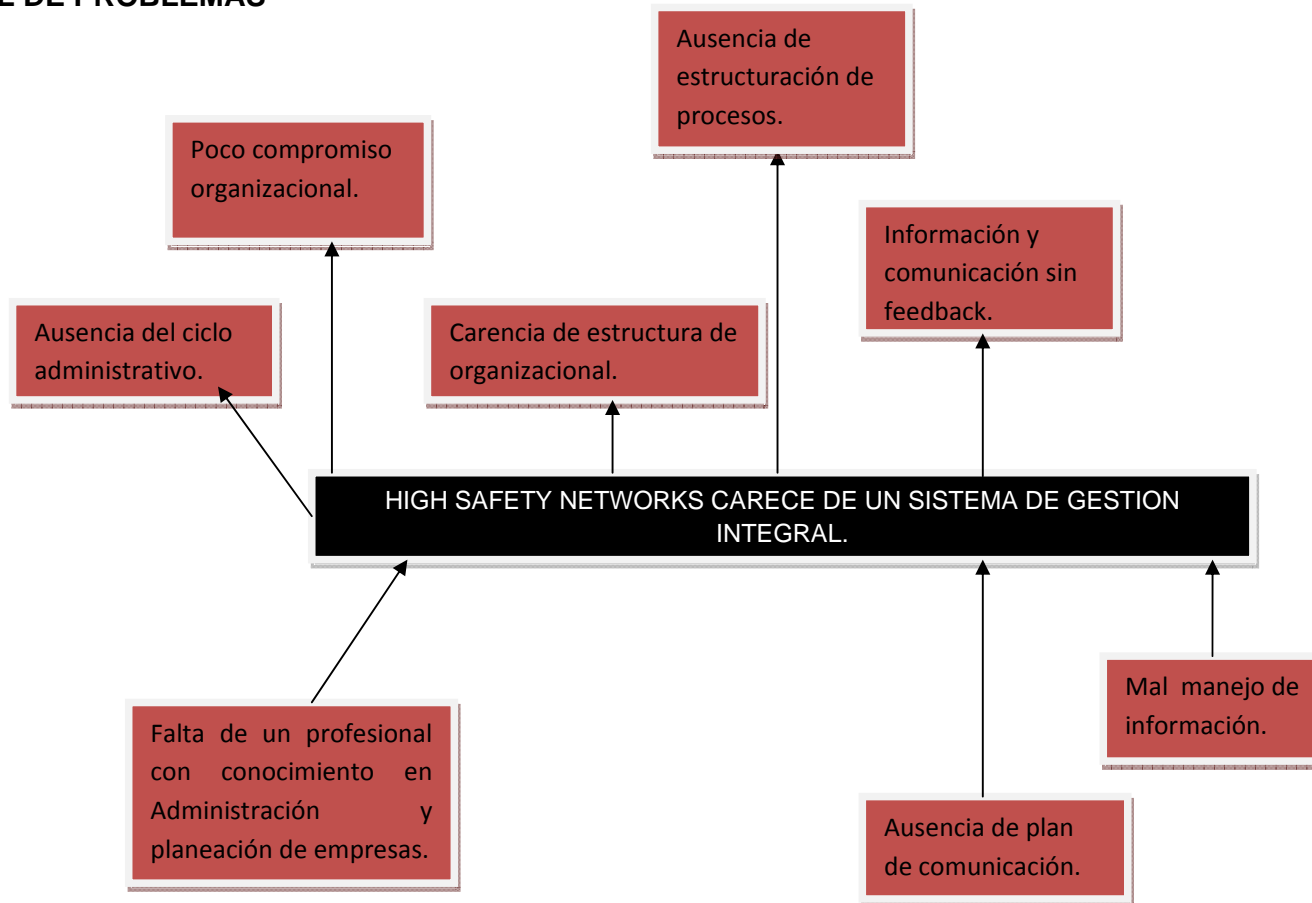
- La planeación Administrativa
- La comunicación efectiva y retroalimentada por todos los colaboradores de la compañía.
- La disposición de todos los colaboradores para identificar actitudes, aptitudes y habilidades para la ubicación de sus respectivos cargos, generando empoderamiento.

Esto representó radicalmente la oportunidad para realizar este proyecto, tomando la necesidad de formar empresa y tener los lineamientos

administrativos para adoptar e implementar un sistema integrado de gestión basado en las necesidades de HIGH SAFETY NETWORKS para su incursión en el mercado, potencializando su competitividad con posibilidades de enfrentar de mejor manera el mercado y los cambios del entorno en el orden local y regional.



## 1.2. ARBOL DE PROBLEMAS



### **1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Actualmente las compañías y empresas sin importar el sector o tipo se preocupan por manejar su información de una manera rápida, fácil y sobre todo segura, es por esto que HIGH SAFETY NETWORKS busca cubrir esta necesidad latente a partir del sistema integrado de gestión con el fin de agregar valor al proceso administrativo gerencial identificando los aspectos que sinérgicamente alimentaran el sistema integrado de gestión, desde la perspectiva de la planeación estratégica, el levantamiento de procesos, el empoderamiento y la participación de los colaboradores de la compañía.

Al suplir dicha necesidad quedarán plasmados los lineamientos y enfoque del Plan estratégico, de mercadeo y ventas, operativo y de inversiones que aseguren el Plan de Desarrollo 2010-2015.

## **1.4. UBICACION**

### **1.4.1. UBICACION GEOGRAFICA**

El desarrollo del proyecto se realiza en la ciudad de Bogotá, Colombia, Suramérica en las oficinas de HIGH SAFETY NETWORKS ubicada en la Carrera 17 N° 51-37 oficina 201.

### **1.4.2. UBICACION TEMPORAL**

La exploración y determinación del proyecto se desarrolla a partir de Febrero de 2009 hasta el mes de Junio del mismo año.

### **1.4.3. DELIMITACIONES DE RECURSOS**

Para el desarrollo del proyecto se contó con una destinación mensual de \$100.000 para mantenimiento y proporcionamiento de todos los implementos necesarios de papelería, Internet consultas bibliográficas, desplazamientos y otros gastos de representación orientados a cumplir el objetivo propuesto.

Algunas limitaciones para la realización del proyecto se presentaron en la dedicación de tiempo del Gerente General el Sr. Rafael Ricardo Panqueva ya que alguna información que se requería, debía esperar dado que el contaba con poco tiempo pues la mayor parte de su tiempo la dedica a hacer labor de relaciones públicas dentro y fuera de la empresa.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Generar a través de un Sistema Integrado de Gestión los lineamientos administrativos sistemáticos de nuestros procesos y su mejora continua que permitan llevar al establecimiento de políticas o estrategias de progreso empresarial para HIGH SAFETY NETWORKS.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Normalizar los servicios que presta la compañía, estableciendo un sistema documentado de procesos y procedimientos.
- Crear una cultura de comunicación óptima dentro de la compañía que permita retroalimentación en todos los niveles de la organización.
- Generar empoderamiento en los colaboradores de la compañía que les permita ejercer sus funciones con mayor responsabilidad llevando la compañía al éxito.
- Determinar el portafolio de productos y servicios para HIGH SAFETY NETWORKS.

## **1.6. JUSTIFICACION**

Es de gran importancia para HIGH SAFETY NETWORKS desarrollar un Sistema Integrado de Gestión que permita llevar bajo procedimientos establecidos mejores procesos de Planeación, Ejecución, Dirección y Control que involucren de una manera más eficiente los recursos, los factores de producción y la operatividad de la compañía.

Los procesos de modernización administrativa sirven para generar estrategias anticipadas a los cambios pues se deben tomar como apoyo las mejoras permanentes que sean fruto de las investigaciones administrativas acerca de las organizaciones, estas mejoras se convierten en instrumentos de considerable importancia para el incremento en la productividad, trayendo consigo la consolidación de las metas de la organización.

HIGH SAFETY NETWORKS –HSN- S.A.S., al ser una empresa reciente en el mercado, innovadora de procesos, requiere de un Sistema Integrado de Gestión, que contribuya a la administración efectiva de sus recursos, a crear un plan de comunicaciones que permita realizar de la mejor manera los procesos en los cuales se encuentran involucradas todas las áreas de la empresa para tener retroalimentación y mejor cultura organizacional, constituidos bajo técnicas administrativas orientadas desde el proceso administrativo.

Adicional generar empoderamiento en sus colaboradores para que de esta forma se sientan comprometidos con la compañía, capaces de brindar de manera oportuna y eficaz respuestas a requerimientos solicitados por los clientes.

La propuesta que se desarrolla en el proyecto es basada en las teorías de Henri Fayol, Frederick Taylor, Hernando Mariño y Kenneth Blanchard, de quienes se tomaron sus mejores aportes como lo son: Teoría Clásica, Teoría Científica, Principios de Gerencia (levantamiento de procesos) y Modelo de Liderazgo respectivamente.

## 1.7. MARCO REFERENCIAL

### 1.7.1. MARCO TEÓRICO

#### MODELOS ADMINISTRATIVOS<sup>1</sup>

##### Administración Científica (según Taylor)

La época de la evolución del pensamiento administrativo se le ha designado como la etapa científica, principalmente porque a finales del Siglo XIX e inicios del Siglo XX, varios autores se mostraron interesados en investigar desde el punto de vista "científico" la problemática que presentaban las empresas industriales, principalmente por la producción a gran escala y en forma estandarizada. Entre algunos de estos pensadores tenemos a Charles Babbage (1792-1872), H. Robinson Towne (1844-1924) y Joseph Wharthon (Siglo XIX).

Frederick Winslow Taylor (1856-1915), Ingeniero industrial de profesión, nació en Filadelfia, Estados Unidos de Norteamérica, y se le ha calificado como el "Padre de la Administración Científica", por haber investigado en forma sistemática las operaciones fabriles, sobre todo en el área de producción bajo el método científico.

El estudio de estas operaciones las realizó mediante la observación de los métodos utilizados por los obreros. De sus observaciones surgieron hipótesis para desarrollar mejores procedimientos y formas para trabajar. Experimentó sus hipótesis apoyado por los empleados fuera del horario normal de trabajo;

---

<sup>1</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/38/modelos.htm>, MODELOS DE ADMINISTRACION UN ANALISIS CRITICO, Autor: Gelmar García Vidal (Doctorando en Administración) y Fermín Munilla González PhD Teoría y pensamiento Administrativo.

los métodos que comprobó mejoraban la producción y fueron puestos en práctica en el trabajo cotidiano, previa capacitación de los operarios.

Taylor llegó a la conclusión que todo esto era aplicable a cualquier organización humana. Entre sus conclusiones se encuentran:

- No existía ningún sistema efectivo de trabajo.
- No había incentivos económicos para que los obreros mejoraran su trabajo.
- Las decisiones eran impuestas empíricamente más que por conocimiento científico.
- Los trabajadores eran incorporados a su labor sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes.
- Por lo tanto, Frederick Taylor desarrolló métodos para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo. Éstos se han llamado tiempos y movimientos, hoy conocidos como operaciones del proceso o sistema.

### **Teoría Clásica de la Organización (Fayol)**

Henri Fayol (1841-1925), de origen francés, es para algunos, el autor más distinguido de la teoría administrativa. Señaló que la teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana (universalidad). Se le considera el padre del proceso administrativo y creador e impulsador de la división de las áreas funcionales para las empresas.

Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración:

- Planeación: Diseñar un plan de acción para el mañana.
- Organización: Brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.

- Dirección: Dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- Coordinación: Integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- Control: Garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Estos aportes serán la base como insumo principal de la propuesta de formulación del proceso administrativo, el cual orienta a la empresa a la consecución de sus objetivos a través de los postulados que ofrece este modelo.

Otro aspecto de gran importancia es el control organizacional como mecanismo de retroalimentación. La aplicación de un control en las organizaciones busca entre otras cosas atender dos finalidades principales: Corregir las posibles fallas o errores existentes y detectar cuellos de botella en los procedimientos establecidos. Actualmente y desde hace algunas décadas, las organizaciones ejercen poder o control sobre las personas. El poder es una condición que consiste en ejercer una voluntad sobre otra persona o grupo de personas, pudiendo controlar de este modo su comportamiento. La retroalimentación o *feedback* es básica para el control, ya que ofrece información sobre el desempeño pasado o presente, que se utiliza para influir en las actividades u objetivos futuros de las personas y de las organizaciones.

El control organizacional es entonces, el entorno de la empresa. Es el proceso formal que busca influenciar la conducta de la gente que trabaja en la organización, a propósito de intentar alcanzar los objetivos más importantes de esta. El control es además un proceso de autoevaluación permanente que busca entre otras cosas elevar los niveles de calidad y eficiencia administrativos.



A partir de la década de los 90 encontramos en la mayor parte de los países ideologías administrativas de tipo normativo denominadas “Calidad Total” y “Gerencia de Procesos”. Al respecto Hernando Mariño Navarrete señala que los principios de gerencia que aplican las organizaciones con cultura de calidad son:

- Organización enfocada hacia el cliente.
- Liderazgo en todo nivel de dirección.
- Participación de las personas.
- Orientación hacia los procesos.
- Enfoque sistémico de gerencia.
- Mejoramiento e innovación.
- Toma de decisiones basadas en hechos.
- Relación benéfica mutua con los proveedores.<sup>2</sup>

Adicional a eso contamos con la Teoría de Koontz y Weichrich acerca del funcionamiento del Empowerment:

De acuerdo con Koontz y Weichrich, actúa de esta forma:

- Poder=Responsabilidad (P=R)
- Si Poder>Responsabilidad (P>R)=El jefe, quien no se hace responsable por sus actos, tendría una conducta autocrática.
  - Si Responsabilidad>Poder (R>P)=Los empleados se sentirían frustrados debido a la falta del poder que se requiere para ejercer las labores de las que son responsables.

### **Principios del Empowerment:**

El Empowerment se basa en 10 principios:

---

<sup>2</sup> Documento con acceso en (WWW)  
<http://www.eumed.net/tesis/2007/lmd/Factores%20Claves%20de%20Exito%20empresario%20organizacional.htm>

1. Asignar responsabilidades en las diversas tareas labores a realizar.
2. Asignar autoridad y responsabilidad sobre sus actividades.
3. Definir estándares de excelencia.
4. Facilitar capacitaciones necesarias para que se alcancen los estándares de calidad.
5. Proveer la información y el conocimiento necesario.
6. Proveer retroalimentación sobre el desempeño.
7. Reconocer oportunamente los logros alcanzados.
8. Confiar totalmente en los empleados.
9. Dejar espacios para el proceso.
10. Colaborar con dignidad y respeto.

#### **Características del Empowerment:**

- Promueve la innovación y la creatividad
- Se toman mejores decisiones, las cuales se hacen en equipo.
- Enriquece los puestos de trabajo.
- El proceso requiere de manera imprescindible de colaboradores entrenados para asumir las crecientes responsabilidades.
- El personal se siente responsable no solamente por su tarea, sino también por hacer que la organización funcione mejor.
- El individuo soluciona sus problemas activamente en vez de duplicar órdenes.
- Los equipos de trabajo mejoran su performance cuando alcanzan mejores niveles de productividad y toman iniciativas sobre hechos correctos.
- La organización se estructura de tal manera que facilitan la tarea de sus integrantes, de modo que puedan hacer no sólo lo que se les pide, si no también lo que se necesita hacer.
- La información es procesada y manejada por todos los miembros del equipo de trabajo.
- El liderazgo propicia la participación.

- El líder es democrático, crea las condiciones para el conocimiento, no impone sus criterios.
- Autodisciplina y compromiso por parte de los miembros del equipo.
- Respeto y reconocimiento de las ideas de todos los miembros del equipo.

### **Requisitos o premisas del Empowerment:**

Para llevar a cabo este proceso, se necesitan algunos de los siguientes requisitos:

- Satisfacción personal: Es importante que el trabajo resulte satisfactorio y relevante, debe ser una vía adecuada para reflejar valores, desarrollar conocimientos y habilidades, y asumir responsabilidades.
- Responsabilidad: Los subordinados deben sentirse responsables de las funciones que realizan. Deben acostumbrarse a asumir responsabilidades, a tomar decisiones y tener en cuenta al gerente como punto de apoyo.
- Coaching: Los dirigentes orientan, apoyan y enseñan con el fin de una mejora continua de la actuación y desarrollo profesional.
- Autoestima: El trabajador podrá probar cosas nuevas acentuando su deseo de aprender. El superior fomentará esta autoestima escuchando y entendiendo a sus empleados.
- Participación: Se implantará una continua comunicación y despliegue de información entre jefes y empleados.
- Control: Se graduará y adaptará el control de acuerdo con la personalidad de la persona controlada.
- Medición: Cada individuo tendrá la capacidad de conocer su rendimiento y las probables vías de mejora.
- Alcance del control: Una gran cantidad de trabajadores por gerente y la pirámide jerárquica se hará más pequeña al desarrollando el auto liderazgo de cada subordinado.

- Trabajo en equipo: Se crearán equipos autogestionados donde lo que más importa son cada uno de los integrantes y las decisiones que toma en grupo de forma unánime.
- Interdependencia: Se deben conservar de las relaciones interpersonales y el manejo de situaciones de conflicto, lo cual tiene que ser labor cotidiana de todos, sin recurrir necesariamente a los gerentes.
- Formación técnica: Formación técnica y humana para los subordinados, así como técnicas de dirección y supervisión para los puestos de mando.
- Sentido comercial en toda la organización: La percepción de los clientes de una empresa empieza a aumentar debido al trato que reciben de toda persona vinculada con la misma.
- Tecnología de la información: Los medios de comunicación posibilitan la toma de decisiones, haciendo posible contar con empresas más dinámicas y modernas, dispuestas a asumir con premura cambios y nuevas tendencias.<sup>3</sup>

De los postulados de La Teoría Científica que propone algunos aspectos relevantes respecto de las habilidades y aptitudes de cada individuo, estos serán mencionados y tomados en cuenta para el desarrollo del manual de funciones, procesos y cargos con el objeto de contar con personal idóneo y capacitado para el cumplimiento de sus funciones y el rendimiento y buen desempeño en su cargo apoyados también en la Gerencia que propone Hernando Mariño para levantamiento de procesos para propiciar el Sistema de gestión.

Por otro lado la Teoría Clásica aporta los principios de la planeación como insumo importante para propuesta de formulación del proceso administrativo, el cual orienta a la empresa a la consecución de sus objetivos a través de los postulados que ofrece este modelo.

---

<sup>3</sup> Documento con acceso en (WWW).  
<http://www.monografias.com/trabajos21/empowerment/empowerment.shtml#teoria>

Por último, y no por esto menos importante esta la teoría del Empowerment en la cual se basa el desarrollo de la dirección de HSN, el plan de comunicación y el plan de estímulos e incentivos con los cuales se busca empoderar a los colaboradores cumpliendo con la propuesta de Koontz y Weichrich.

### 1.7.2. ALGUNAS DEFINICIONES Y APORTES AL MARCO TEORICO.

**MODELO DE GESTIÓN:** Es un esquema teórico que a través de herramientas y procesos define una representación de cómo realizar funciones administrativas y procesos gerenciales para darle mejor funcionamiento a una compañía al ponerlo en marcha.

**GERENCIAL:** Modo calificado para dirigir y gestionar de forma efectiva los asuntos de una compañía, coordinar recursos y llevarla exitosamente.

**INNOVADOR:** Quien hace las cosas de manera diferente, nuevas y genera algún valor basado en el conocimiento, puede ser en forma de productos, servicios u procesos, nuevos o mejorados.

**CLIENTE INTERNO:** Personas dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos. En una relación cliente-proveedor dentro de la misma organización, es aquella persona que espera que le presten un servicio.<sup>4</sup>

**CLIENTE EXTERNO:** Persona que compra productos o servicios para su bienestar o consumo o proceso productivo de forma habitual.<sup>5</sup>

**PLANEACION ESTRATEGICA:** Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes administrativos por parte de las organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas.<sup>6</sup>

**CULTURA ORGANIZACIONAL:** Es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en los corporaciones, asociaciones y

---

<sup>4</sup> Documento con acceso en (WWW): [http //www.geocities.com/elcomercial/diccionario/c.htm](http://www.geocities.com/elcomercial/diccionario/c.htm)

<sup>5</sup> Documento con acceso en (WWW): [//www.geocities.com/elcomercial/diccionario/c.htm](http://www.geocities.com/elcomercial/diccionario/c.htm)

<sup>6</sup> Documento con acceso en (WWW): [http //definicion.de/planeación - estratégica/](http://definicion.de/planeación-estratégica/)

multinacionales y en general para cualquier organización, es un *modus vivendi* que debe tenerse en consideración.<sup>7</sup>

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas. La estructura organizacional es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.<sup>8</sup>

**PROCESO ADMINISTRATIVO:** Forma sistemática por la cual se lleva a cabo la planeación, organización, dirección y control y busca el logro de los objetivos organizacionales establecidos.<sup>9</sup>

**PLANEACION:** Antes de iniciar una acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social (empresa), así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficientemente.

La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo.

La eficiencia en la actuación depende en gran parte de una buena planeación.<sup>10</sup>

**ORGANIZACIÓN:** La organización es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.<sup>11</sup>

**DIRECCION:** Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización, mediante la supervisión, la comunicación y la motivación.<sup>12</sup>

---

<sup>7</sup> Documento con acceso en (WWW): [http://www.geocities.com/amirhali/\\_fpclass/cultura\\_organizacional.htm](http://www.geocities.com/amirhali/_fpclass/cultura_organizacional.htm)

<sup>8</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/laestructorguch.htm>

<sup>9</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://elprisma.com/apuntes/administración>

<sup>10</sup> Documento con acceso en (WWW): [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/planeacion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/)

<sup>11</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>

**CONTROL:** Es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición y evaluación cualitativas y cuantitativas.<sup>13</sup>

**FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL:** Es el crecimiento de las variables que permiten el buen desarrollo de una compañía como lo son los medios y los recursos disponibles evidenciados en los estados financieros.

---

<sup>12</sup> Documento con acceso en (WWW): [http //sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/procesoadmvo/tema5\\_1.htm](http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/procesoadmvo/tema5_1.htm)

<sup>13</sup> Documento con acceso en (WWW): [http //www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml](http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml)



### 1.7.3. MARCO LEGAL Y JURIDICO

La reglamentación que regula la labor de HIGH SAFETY NETWORKS –HSN- es el código de comercio colombiano, dado que cumple con las siguientes particularidades precisas para ser considerado comerciante<sup>14</sup>:

- Se halla inscrito en el registro mercantil
- Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio

Es una empresa unipersonal de tipo S.A.S (Sociedad por acciones simplificada),<sup>15</sup> donde el propietario es el Señor Rafael Ricardo Panqueva y cuya razón social es HIGH SAFETY NETWORKS y su sigla es –HSN- , es una microempresa según clasificación de la ley 590 del 2000 que reza las siguientes condiciones; Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores y activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.<sup>16</sup>

Adicional a esto da cumplimiento a lo dispuesto por el Código Sustantivo de Trabajo.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://www.mincomercio.gov.co/econtent/Documentos/inversion/CodigodeComercio.pdf>

<sup>15</sup> Puede consultarse la ley 1258 de Diciembre 5 de 2008. <http://cjpgderecho.blogspot.com/2008/12/sociedades-por-acciones-simplificadas.html>

<sup>16</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://www.iue.edu.co/tmp/des/emp/Ley590.doc>

<sup>17</sup> Documento con acceso en (WWW): <http://co.vlex.com/vid/codigo-sustantivo-trabajo-42845853>

#### **1.7.4. MARCO SITUACIONAL**

HIGH SAFETY NETWORKS –HSN- inicio sus actividades en Bogotá en el año de 2009 para satisfacer las necesidades de diferentes empresas que buscan confiar su seguridad informática y de comunicación a una compañía organizada que le dé un respaldo a sus procesos tecnológicos de manera cumplida, es decir en los plazos pactados de entrega de los servicios y productos que contratan y adquieren, teniendo como objeto social la venta y comercialización de dispositivos y servicios en sistemas y telecomunicaciones. Así mismo podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo en general todas las operaciones, de cualquier naturaleza que en ellas fueren relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Desde el inicio de sus operaciones HSN ha tenido diferentes contactos, el primer proyecto es realizado para el Banco Av. Villas quienes confiados en la experiencia del Ing. Panqueva le entregan un contrato para manejar la red de información que tiene como soporte a todas las oficinas del país, proyecto que fue dado a –HSN- por el alto nivel de servicio que mostro desde el primer momento de contacto.

A pesar de estar en funcionamiento desde hace menos de 3 meses ya ha logrado otros contratos importantes dentro de los que se encuentran el Colegio Meranni, la Fuerza Aérea de Colombia y La Armada Nacional siendo estos los más significativos, en la ciudad de Bogotá.

Es por esto que ante los contratos importantes que ha tenido –HSN- en el mercado la compañía ve la imperiosa necesidad de implantar un sistema integrado de gestión que permita afrontar el crecimiento y el desarrollo de la empresa contando con personal calificado para poderlo realizar.

La revolución de los sistemas, la Internet y las telecomunicaciones mostró que las empresas de menor tamaño tenían enormes ventajas frente a las grandes, especialmente por su flexibilidad y facilidad de adaptación a condiciones de entornos cambiantes, gracias a la propia dinámica de la renovación tecnológica. Desde entonces, los gobiernos, tanto de economías desarrolladas como en desarrollo, han enfocado sus esfuerzos hacia la creación de los ambientes adecuados, y a la remoción de obstáculos para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.

Las mipymes representan el 96,4 por ciento de los establecimientos empresariales de Colombia, generan el 80,8 por ciento del empleo del país, y tienen presencia en los diferentes sectores productivos.

Uno de los indicadores que muestran la incorporación de nuevas tecnologías y/o modelos gerenciales innovadores en los diferentes segmentos empresariales, es el uso de las tecnologías de la información. En este aspecto los últimos datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, muestran que las mipymes aún presentan un gran rezago, sobre todo en el segmento microempresarial.

En el segmento de la mediana empresa, el uso de las TIC ha logrado avances significativos. Así, el 99,8 por ciento de estas empresas usan computadores, el 99,1 por ciento tiene acceso a Internet en su empresa, y el 59,6 por ciento tiene presencia en la web. En el caso de la microempresa, estos porcentajes son muy reducidos y sólo el 13,2 por ciento hace uso de computadores, el 7,2 por ciento cuenta con Internet y el 1,9 por ciento tiene presencia en la web.

La pequeña empresa también muestra un buen nivel de penetración de las TIC en su actividad empresarial, con el 99,2 por ciento de las empresas en el uso de computadores y el 79,5 por ciento en el uso de Internet; pero en materia de presencia en la web se evidencia un gran rezago, y la participación apenas

alcanza el 23 por ciento<sup>18</sup>.

El sistema integrado de gestión en el cual se desarrolla el proyecto es un modelo simple basado en la teoría clásica dado que esta ofrece los parámetros básicos para la estructuración administrativa de una empresa, adicional a esto es flexible permitiendo a esta microempresa generar estrategias de cambio cada vez más rápidamente.

Como lo presenta el informe anterior se observa que las mipymes han teniendo un crecimiento notable en el país, además este tipo de empresas han recibido diferentes clases de apoyo para su crecimiento y dependen de una buena estructura administrativa para que estos apoyos sean dados pues una empresa genera credibilidad desde su base administrativa en la que muestre que tiene los suficientes lineamientos para cumplir con los objetivos que se desean alcanzar.

---

<sup>18</sup> Documento con acceso en (WWW): [http://www.portafolio.com.co/opinion/analisis/ARTICULO-WEB-NOTA\\_INTERIOR\\_PORTA-5299348.html](http://www.portafolio.com.co/opinion/analisis/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-5299348.html) informe LAS MIPYMES Y LA ECONOMIA COLOMBIANA

## **1.8. DISEÑO METODOLOGICO**

### **1.8.1. TIPO DE INVESTIGACION.**

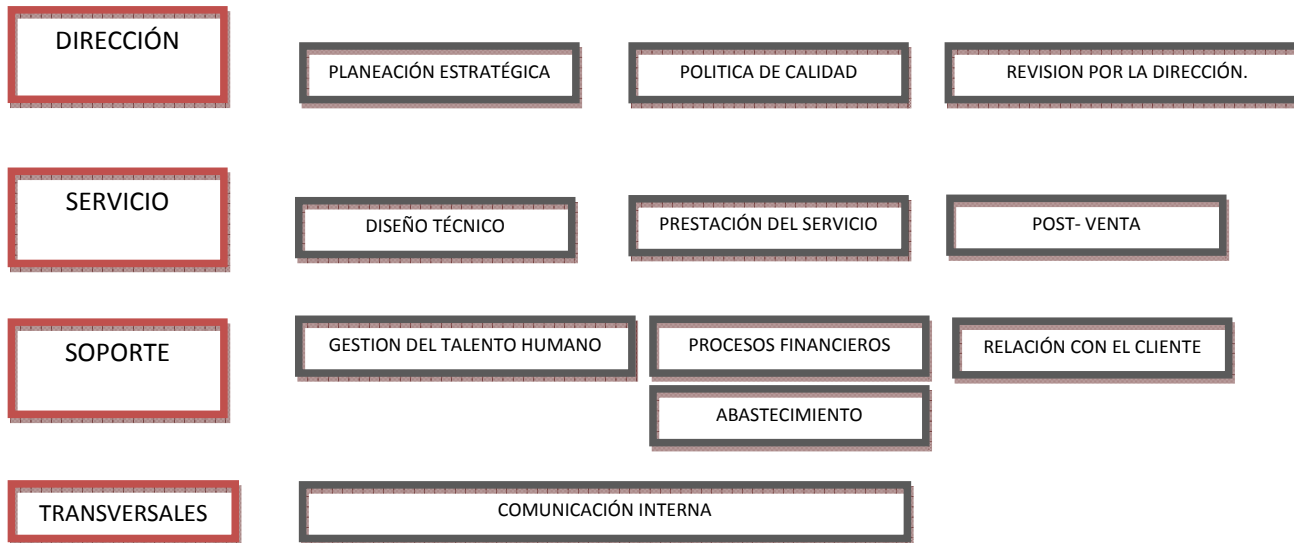
En el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología de tipo aplicada la cual se definió anteriormente en el marco conceptual. Se realizó este tipo de investigación ya que involucró las experiencias, creencias y opiniones de un grupo de personas que además de situaciones presentadas durante el desarrollo del proyecto, identificaron las técnicas y condiciones para realizar el sistema de gestión más adecuado para – HSN - , para la recopilación de información se utilizaron los métodos de recolección de datos como lo son la entrevista y las reuniones grupales.

### **1.8.2. ACTORES INVOLUCRADOS**

La población objetivo para el estudio del proyecto fue la compañía HIGH SAFETY NETWORKS en cabeza de su Representante Legal y propietario el Ing. Rafael Ricardo Panqueva y la Gerente Administrativa Paola Peña, además del grupo de colaboradores de la compañía.

## CAPITULO II

### 2.1. PROCESOS PRINCIPALES DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL



**2.1.1. RAZON SOCIAL:** HIGH SAFETY NETWORKS, Sigla (HSN).

**2.1.2. OBJETO SOCIAL: HIGH SAFETY NETWORKS - H.S.N.** La sociedad tendrá como objeto principal la venta y comercialización de dispositivos y servicios en sistemas y telecomunicaciones. Así mismo podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo en general todas las operaciones, de cualquier naturaleza que en ellas fueren relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

## **2.2. PLANEACIÓN**

El modelo administrativo busca plantear los parámetros que permiten a la empresa trazar sus objetivos y conseguir las metas.

La metodología propuesta para el desarrollo del proyecto es la Planeación Estratégica, apoyados en sus fundamentos estratégicos de Misión, Visión Valores y Principios corporativos y las estrategias que en este caso tomamos la del plan de comunicación como una estrategia para incentivar la cultura organizacional que nace en HSN. Esto nos permite promover la dirección de HSN, su fuerza y agentes claves que le permiten a la compañía a determinar sus mejores decisiones para el futuro.

### **2.2.1. MISIÓN**

***HIGH SAFETY NETWORKS - H.S.N.***, es una empresa dedicada a ofrecer servicios especializados en informática y telecomunicaciones brindando a los clientes soluciones efectivas en consultoría, soporte, instalación, operación, control, desarrollo de software, cableado estructurado y capacitación. Para ello dispone de un equipo humano especializado de profesionales, proveedores de alta productividad, que cumplen la política de calidad establecida y satisfacen los requerimientos de nuestras demandas.

### 2.2.2. VISION

En el 2015 **HIGH SAFETY NETWORKS - H.S.N.** será una empresa líder en venta de equipos y servicios, aplicando las mejores tecnologías de punta, en las áreas de energía, cableado estructurado, telecomunicaciones e informática; reconocida nacionalmente y destacada en el ámbito internacional, en permanente actualización e innovación, mejoramiento de servicios y desarrollo de su personal.

### 2.2.3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los principios y valores de HSN buscan generar en la compañía un compromiso sólido por parte de los colaboradores para que el modelo administrativo tenga un funcionamiento óptimo y de esta manera la empresa crezca y haga crecer a quienes trabajen por ello.

Los principios y valores son:

- **Íntegros:** Los comportamientos ético, integridad personal y profesional son la principal forma de entender y desarrollar nuestra actividad. Actuamos con lealtad frente al cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes. Somos fieles al cumplimiento de las normas y así regimos nuestro proceder.
- **Innovación:** Estamos a la vanguardia de las necesidades cambiantes del entorno y nuestros clientes, transformando las buenas ideas en nuevas prácticas de gestión tecnológica y humana, lo que nos permite dar forma al futuro con las últimas tecnologías del presente y mantenernos en la cima.
- **Mejora Continua:** Permanentemente identificamos al mejor personal, las mejores tecnologías y las mejores ideas y las ponemos a trabajar conjuntamente para garantizar óptimos procedimientos y resultados que permitan agregar valor a cada proceso.



- **Responsabilidad:** Procedemos de acuerdo a nuestros compromisos realizando el trabajo con puntualidad y eficiencia, satisfaciendo las necesidades y obligaciones convenidas con nuestros clientes internos y externos. Así mismo asumimos los retos y las consecuencias de nuestros actos con entereza y posibilidades de desarrollo y crecimiento.

#### **2.2.4. POLITICA DE CALIDAD:**

Nuestra política está basada plenamente en la satisfacción de nuestros clientes, el cumplimiento de las especificaciones técnicas, y los requerimientos pactados, para lo cual contamos con la tecnología, proveedores calificados, talento humano competente y comprometido con la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

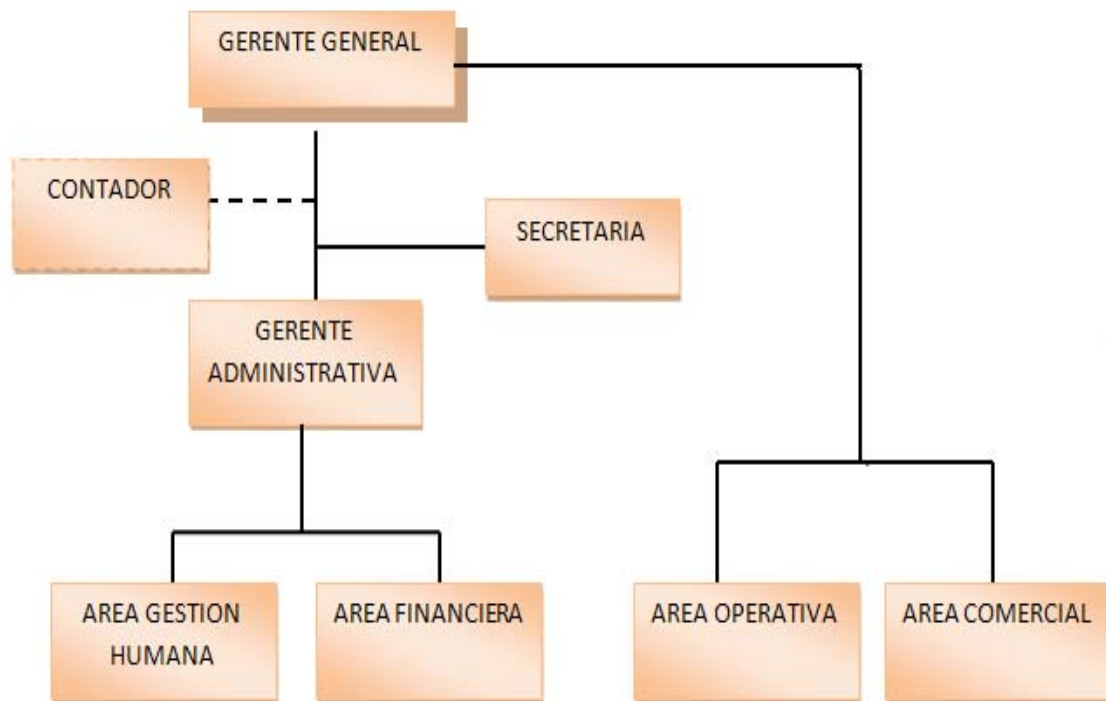
Es por esto que nuestra política de calidad siempre está en pro de mejorar relaciones y brindar beneficios tanto a clientes externos como internos así:

1. La compañía busca involucrar a sus colaboradores directos e indirectos con actitudes y sugerencias que pueden ser transmitidas en forma directa a los medios y altos niveles de la organización, para el mejoramiento continuo de sus procesos y prestación de servicios que finalmente se ven reflejados en la calidad que se brinde a los clientes.
2. Nuestros colaboradores son conscientes que todo el lineamiento que lleve a alcanzar y lograr la calidad constante y la mejora en el ambiente laboral es tema prioritario y norma permanente en la compañía.
3. El trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de la organización, para satisfacer las exigencias del mercado y es por ello que damos gran importancia a la comunicación constante y clara, para poder realizar cada proceso.
4. Estas políticas deben ser conocidas, entendidas y aplicadas en todos los niveles de la compañía.

## 2.3. ORGANIZACIÓN EN HSN

Dentro del sistema de gestión, la organización en principio está dada por el organigrama para de esta forma determinar los niveles jerárquicos de la compañía, seguidos por el manual de cargos codificados con sus procesos y procedimientos.

### 2.3.1. ORGANIGRAMA



———— Línea de autoridad directa

- - - - - Línea de Staff

## **2.4. DIRECCION EN HSN.**

El Sistema de gestión pretende plantear la dirección bajo los siguientes lineamientos.

### **2.4.1. Sistema de Dirección.**

El sistema de dirección está en cabeza de la Gerencia General y la Gerencia Administrativa y Comercial y el Director Operativo, pues de esta forma se garantiza una relación y retroalimentación constante e incesante de los avances de cada uno de los objetivos que completan las labores de cada área.

A continuación se dan las instancias para la dirección en HIGH SAFETY NETWORKS:

- **Comité de Gerencia.** Se efectúan reuniones dos veces por año con presencia del Gerente General, Gerente Administrativo y el Gerente Comercial en las cuales se dirigen los progresos del cumplimiento de los objetivos establecidos para la compañía en general.
- **Comité Directivo:** Se efectúan reuniones mensuales, donde participan el gerente Administrativo el Gerente Comercial y el Director Operativo en las cuales se busca realizar la dirección de procesos en las diferentes áreas de la compañía.

### **2.4.2. Dirección del Talento Humano**

Dentro de lo que busca el Sistema de Gestión en HIGH SAFETY NETWORKS para la dirección de las actividades desarrolladas por todos los colaboradores se tiene tres puntos específicos:

- **Plan de cultura organizacional**

Por medio de reuniones entre la Alta Gerencia y demás colaboradores de la compañía se dirigirá el proyecto de cultura organizacional para dar cumplimiento a las políticas referentes a Reglamento Interno de Trabajo y su difusión a través del Plan de Comunicaciones, talleres y grupos focales.

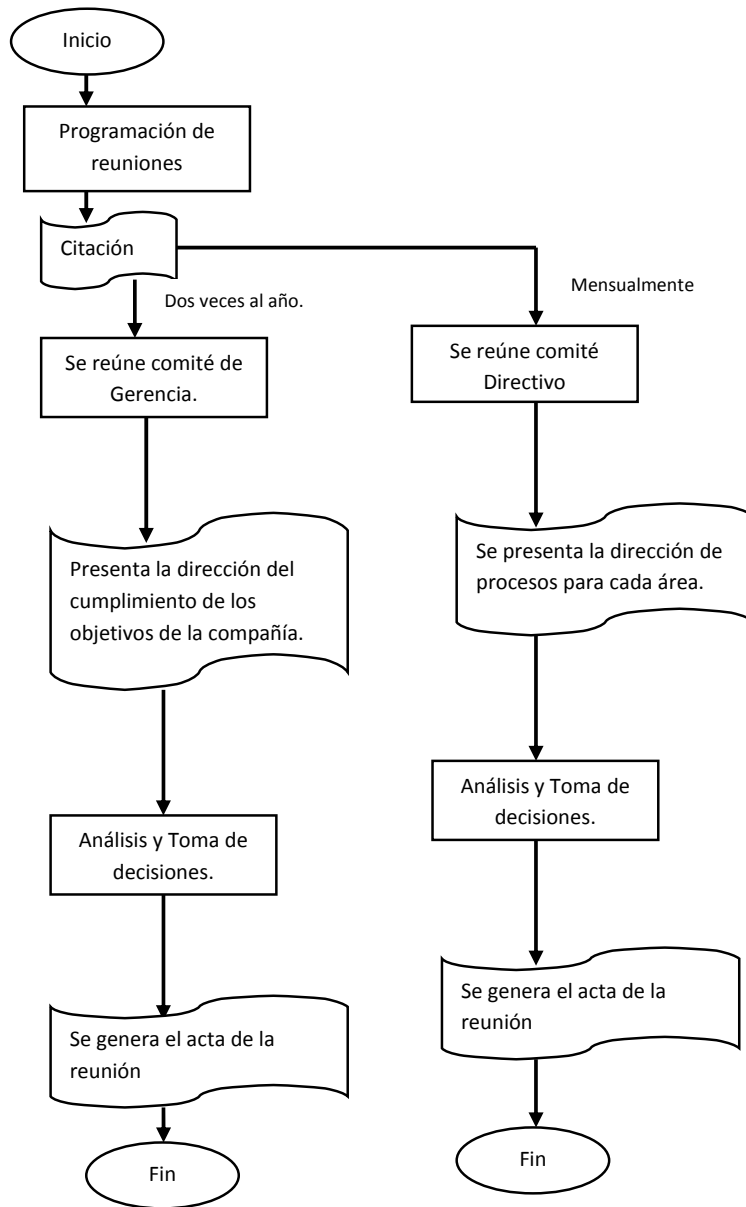
- **Comisión de Desempeño**

La Gerencia Administrativa dirige un plan para evaluar constantemente a los colaboradores y en caso de presentarse una vacante que genere un ascenso el primer posibilitado será un empleado de la compañía que cumpla los requisitos establecidos por la alta dirección y la Dirección de Talento Humano.

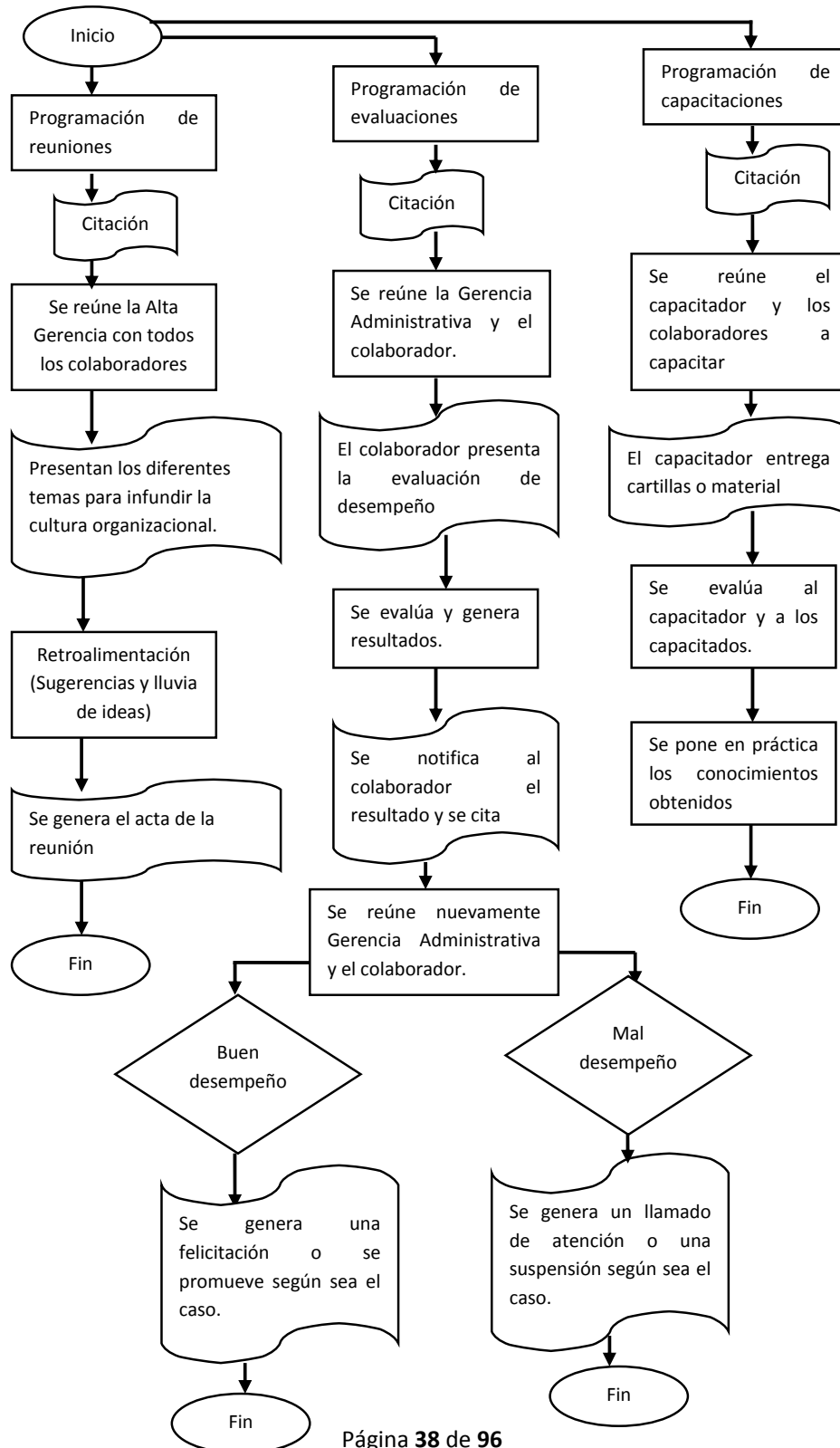
- **Progreso de habilidades**

Desde la Gerencia General se dirige un plan de capacitación para todos los colaboradores y de esta forma se generan y desarrollan más y mejores habilidades en el momento de desempeñar sus funciones.

### 2.4.3. FLUJOGRAMA DE LA DIRECCIÓN EN HSN



## 2.4.4. FLUJOGRAMA DE LA DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO



## 2.5. CONTROL EN HSN

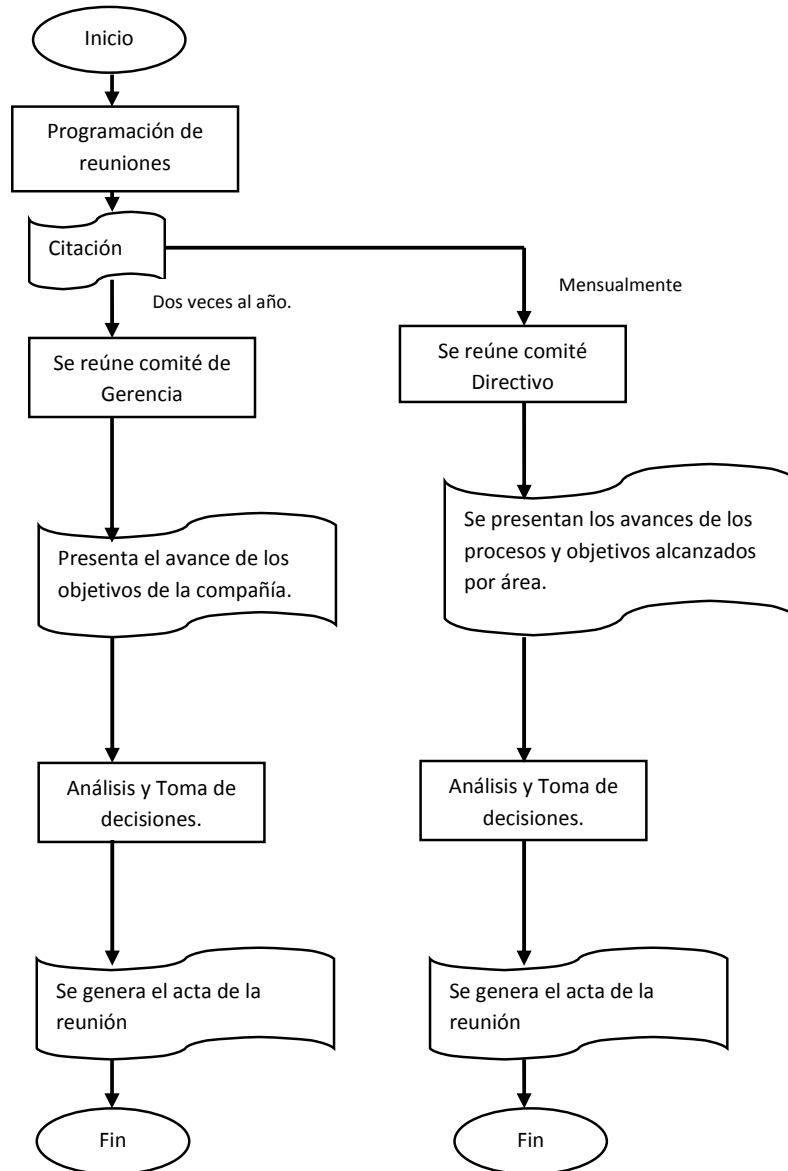
Para reconocer el avance en las labores y procesos de HIGH SAFETY NETWORKS S.A.S. - HSN, se diseñó un monitoreo para ser liderado por la Gerencia Administrativa. Este seguimiento implica la actuación de todo el cuerpo directivo, de manera que exista plenamente una interacción y respuesta profesional.

Dado lo anterior, se definieron las siguientes conceptualizaciones desde la dirección:

- **Comité de Gerencia.** Se realizan reuniones semestrales con presencia del Gerente General, Gerente Administrativo y el Gerente Comercial en las cuales se muestran los avances de los objetivos establecidos para la compañía en general.
  
- **Comité Directivo.** Se efectúan reuniones mensuales, donde participan el gerente Administrativo el Gerente Comercial y el Director Operativo en las cuales se muestran los avances de procesos y cumplimientos en las diferentes áreas de la compañía.

Dentro del plan de evaluación y control, la Gerencia General participa enérgicamente generando propuestas enfocadas a confrontar su marcha y a sobrellevar paso a paso el establecimiento de un sistema de riesgos estratégicos, y consecutivamente apoyara a los Directivos a generar estrategias para mejorar el control y disminuir el riesgo.

## 2.6. FLUJOGRAMA DEL CONTROL EN HSN





## CAPITULO III

### 3. PLAN DE COMUNICACIONES HIGH SAFETY NETWORKS

1.1.1. OBJETIVO

3.1.2 ALCANCE

3.1.3. CONCEPTUALIZACION

3.1.4. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

3.1.5. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION

3.1.6. ELABORACION DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

3.1.7. COMUNICACIÓN DESCENDENTE

3.1.8. COMUNICACIÓN ASCENDENTE

3.1.9. COMUNICACIÓN HORIZONTAL

#### 3.1.1. Objetivo

Instaurar una política global, a través de su reglamentación que facilite la adopción de un Plan de Comunicaciones interna que además sirva como lineamiento de base y guía en cualquier proceso y sobre todo para dar a conocer el Sistema de gestión y con este las nuevas estrategias de gestión adoptadas.

Los objetivos enmarcados del plan de comunicación son:

- Difundir a todos los niveles de la organización, involucrando a todos los colaboradores y directivos el direccionamiento de la compañía desde la misión y la visión de la empresa, generando de esta forma sentido de pertenencia.
- Generar cultura organizacional, hacer a los empleados participe en las decisiones que se tomen dentro de la empresa con el fin de acentuar un clima laboral que permita que los colaboradores se sientan confiados y satisfechos de servirle a la compañía.

- Facilitar todos los canales de comunicación que estén siempre disponibles y abiertos al diálogo entre directivos y colaboradores de mandos medios y bajos.
- Propender por que el conocimiento y la información estén al alcance de todos los colaboradores para que en el desarrollo de sus actividades puedan contar con las herramientas necesarias para el buen desempeño de su cargo.
- Motivación grupal y personal las capacitaciones que se les brinda a los empleados no solo son inherentes a su trabajo sino que también son motivacionales los cuales nos permite contar con colaboradores siempre dispuestos al cambio y motivados desde el interior de la compañía.

### **3.1.2. Alcance**

El Plan de Comunicaciones tiene un alcance sobre todas y todos los colaboradores y cuerpo directivo de la compañía HIGH SAFETY NETWORKS.

### **3.1.3. Conceptualización**

Los conceptos que estandarizan la comunicación en HSN son:

- Cuando se generan los diferentes espacios de comunicación se debe propender para que sea de manera ordenada y con una planeación que permita que sea óptima y de esta manera fluyan mejor los procesos en la compañía, hay que tener en cuenta que esto no hay que tomarlo como una formalidad, sino como un elemento que ayuda a alcanzar todo en cuanto a la dirección estratégica de la compañía se refiere.
- Hay que tener en cuenta que solo existirá comunicación cuando quienes intervienen reciben y captan el mensaje entendiéndolo.

- Se debe tener clara diferencia entre el concepto de lo informativo y el concepto de comunicación ya que el primero no requiere de retroalimentación mientras para que exista el segundo si debe existir retroalimentación que es el mismo feedback pues es esto lo que realmente hace la diferencia entre uno y otro.
- Se debe optar por medios que tengan alto impacto y cuesten menos y además que el mensaje sea adaptable a ellos.
- Hay que tener en cuenta que no solamente nos comunicamos por medio de sonidos sino que a través de movimientos corporales también lo podemos hacer a través de gestos, este tipo de comunicación no verbal también debe ser trabajada para que podamos ser interlocutores integrales y los receptores nos entiendan y nos hagamos comprender mejor.
- Es importante mantener comunicación constante en toda la organización, manejar un flujo efectivo de forma ascendente, descendente y horizontal que permita optimizar los procesos de la compañía.

#### **3.1.4. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **3.1.5. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION**

En esta primera fase se analizó el nivel de desarrollo de la comunicación interna. Para ello se siguieron los siguientes parámetros:

- Evolución de comunicación en la empresa. En esta empresa hay carencia de un plan de comunicación que determine los lineamientos para optimizar las maneras y medios para realizar una efectiva y coherente comunicación que permita recibir siempre una respuesta oportuna.

- Cuáles son sus fuentes y canales de información de mayor aceptación, cómo y en donde se elige la manera para reunir y comunicar decisiones o cambios a todos los empleados.

En los diferentes tipos de comunicación descendente, ascendente y horizontal se plantearon las reuniones y momentos específicos para realizar reuniones que permitan satisfacer la necesidad explícita anteriormente dada por el propietario.

### **3.1.6. ELABORACION DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Se parametrizan los tipos de acciones que lleven a implementar una comunicación óptima dentro de HIGH SAFETY NETWORKS, por medio de canales que permitan la retroalimentación del proceso comunicativo. Estas acciones se establecen a partir de una comunicación.

### **3.1.7. COMUNICACIÓN DESCENDENTE**

Se genera hacia abajo teniendo en cuenta minuciosamente el lineamiento del mando. Generalmente el problema de este tipo de comunicación es el riesgo que hay que se deteriore la información del receptor y canal que se utilice. Si se comunica en forma desordenada y sin tener por objeto recibir algún tipo de retroalimentación, no se cumplirá la finalidad de la comunicación, simplemente se está llenando de datos a las personas que intervienen.

- Reuniones: Pueden ser de motivación o simplemente de información de interés para todos los miembros de la compañía.
- Carteleros: Se utilizan como medio de información para eventos o artículos de interés.

- Cartas. Se deben realizar periódicamente para mantener motivados a los empleados o también para realizar un llamado de atención.
- Email. Es la manera más rápida para que alguien reciba los mensajes adicional se maneja con mayor confidencialidad.
- La intranet. Es el medio casi que indispensable para la empresa, son las arterias que llevan información al buen cauce y permite que todas las personas con acceso a ella permanezcan informadas.

### **3.1.8. COMUNICACIÓN ASCEDENTE**

Tiene mayores inconvenientes para que exista, dado que primero se debe generar dentro de la cultura organizacional de la compañía el respeto por la opinión de todos, independientemente de la posición que ocupe dentro de la compañía. Este tipo de comunicación se genera desde los operarios llegando hasta la Gerencia General, para realizar canales de comunicación ascendente es recomendable las reuniones de mejora, reuniones de sugerencias y reuniones de cambios.

La comunicación ascendente tiene un punto esencial el cual permite que todos los niveles de la organización se conozcan e interactúen para aportar ideas que generen estrategias, además facilita la continuidad y mejora de todos los procesos.

Algunos otros elementos para esta comunicación son:

- Reuniones de integración. Fiestas o foros que permitan integrar a todos los funcionarios de la compañía en un medio diferente a las instalaciones de la empresa.
- Evaluaciones de desempeño: Permiten evaluar al funcionario y también ver lo que percibe de su labor dentro de la empresa.

- El buzón de sugerencias. Se maneja de manera anónimo pero incentivando el respeto al recolectar las sugerencias o recomendaciones que se aporten a la compañía.

### **3.1.9. COMUNICACIÓN HORIZONTAL**

Este tipo de comunicación es la que se desarrolla de manera más fácil pues se da espontáneamente cada vez que personas del mismo nivel jerárquico interactúan y hablan de su posición dentro de la compañía y lo que ellos aportan para el desarrollo de su actividad. Dentro de esta comunicación se puede enunciar lo siguiente:

**REUNION DE AREA:** Permite a los miembros de una misma área generar ideas o soluciones a requerimientos de la compañía compartiendo su rutina.

**REUNIONES CON OTRAS AREAS:** A través de estas se generan ideas desde puntos de vista diferentes que aportan soluciones prácticas a la compañía.

## CAPITULO IV

### 4.1.1 ESTRUCTURACION DE CARGOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los cargos procesos y procedimientos se estructuran teniendo en cuenta la teoría científica según Taylor que plantea las habilidades y aptitudes tenidas en cuenta para mejorar los procesos tanto en tiempo como en movimiento. Adicionalmente tomamos algunos de los conceptos de La gerencia de los procesos de Hernando Mariño Navarrete<sup>19</sup> pues aborda la cotidianidad de la organización, implica el control de la rutina de trabajo. Su propósito fundamental es garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de los procesos repetitivos de una organización.

		HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-	
		LISTADO DE CARGOS	
CODIGO	CLASE DE CODIGO	NOMBRE DEL CARGO	AREA
E-001	Ejecutivo	Gerente General	Gerencia general
E-002	Ejecutivo	Gerente administrativo	Administrativa
E-003	Ejecutivo	Gerente comercial	Comercial
AD-001	Administrativo	Director operativo	Operativa
AD-002	Administrativo	Secretaria general	Administrativa
OP-001	Operativo	Técnico	Operativa

<sup>19</sup> Documento con acceso en (WWW):  
<http://www.businesscol.com/productos/glosarios/administrativo/glossary.php?word=GERENCIA%20DE%20LOS%20PROCESOS>



**HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-**

**LISTADO DE PROCESOS**

AREA	PROCESO		PROCEDIMIENTO	
	CODIGO	NOMBRE		
COMERCIAL	001VS	VENTA DE SERVICIOS	001 VS-C 001	Contacto Ccial.
			001VS-C 002	Formulación de cotizaciones
			001VS- C 003	Formulación de licitaciones
			001 VS-C 004	Confirmación del servicio generado.
			001 VS- C 005	Se envía requerimiento a área operativa.
			001 VS- C 006	Servicio post venta
OPERATIVA	002 PS	PRESTACION DEL SERVICIO	002 PS- OP 001	Recolección y transporte de insumos
			002 PS-OP 002	Ejecución del servicio
			002 PS-OP 003	Supervisión

ADMINISTRATIVA	003 GRH	GESTION DEL RECURSO HUMANO	003 GRH- 001 AD	Selección y contratación del personal
			003 GRH- 002 AD	Administración de sueldos, prestaciones y beneficios
			003 GRH-003 AD	Inducción al personal
	004 AG	APOYO GENERAL	004 AG- 004 AD	Compra de materiales, equipos e insumos

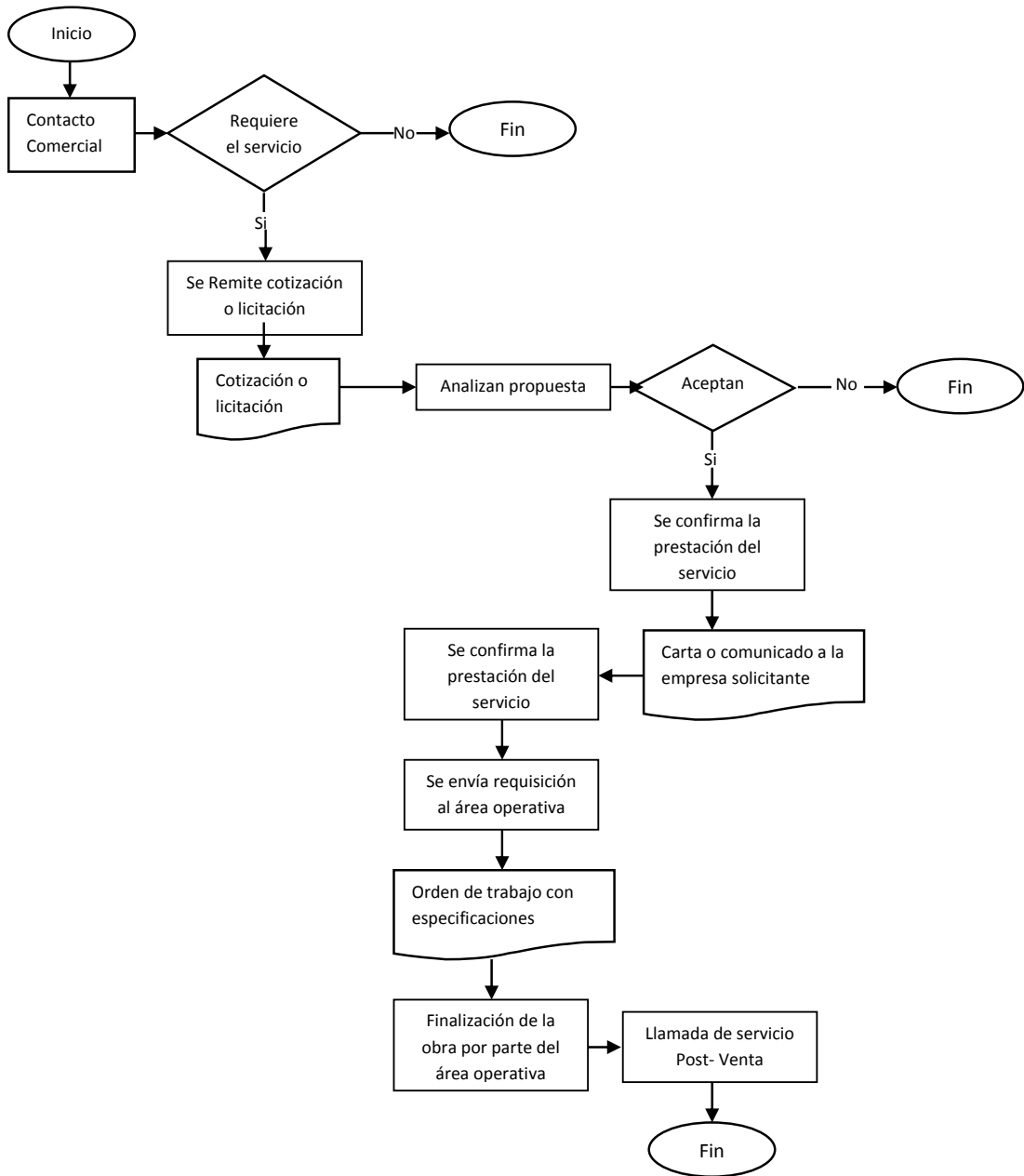


			004 AG- 005 AD	Codificación de proveedores
			004 AG- 006 AD	Recolección correspondencia
			004 AG – 007 AD	Asistencia en labores requeridas por la Gerencia General

<b>FINANCIERA</b>	005 PR	PRESUPUESTO	005 PR- 001 F	Adjudicación presupuestal general
			005 PR- 002 F	Consecución de fondos
	006 P	PAGOS	006 P- 003 F	Pago de materiales e insumos
			006 P- 004 F	Egresos a caja
			006 P-005 F	Nomina
	007 R	RECAUDOS	007 R -006 F	Facturación
			007 R -007 F	Ingresos a caja
			007 R- 008 F	Ingresos a bancos
	008 CN	CONTABLE	008 CN- 009 F	Declaración de impuestos
			008 CN- 0010 F	Generación de informes

<b>GERENCIA GENERAL</b>	009 PDO	ADMINISTRACION DE LA PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	009 PDO - 001 GG	Formulación del plan de desarrollo
			009 PDO- 002 GG	Gestión y vigilancia tecnológica

**PROCESO VENTA DE SERVICIO**





HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-

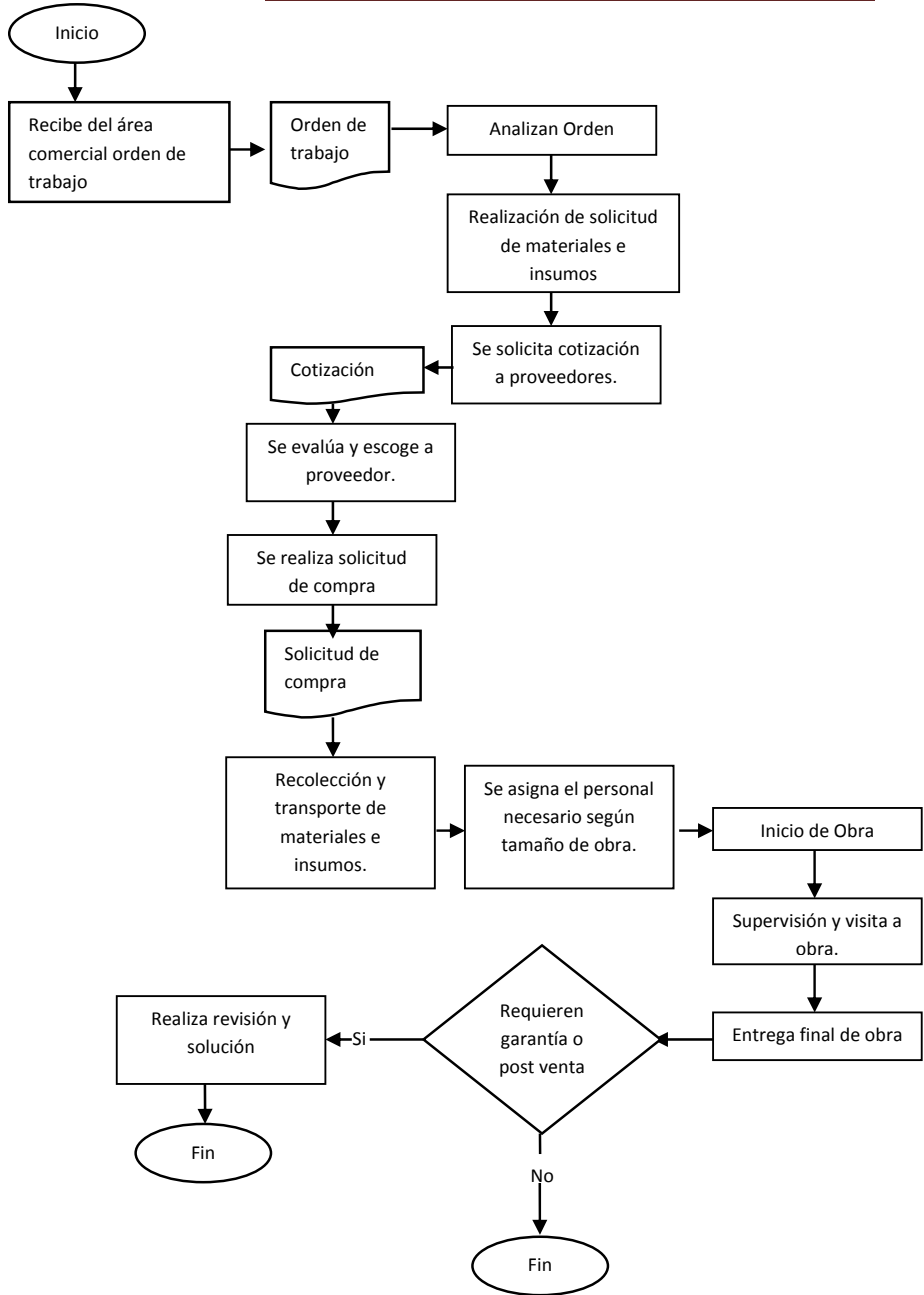
DOCUMENTACIÓN DE PROCESO AREA COMERCIAL

PROCESO VENTA DE SERVICIO

<b>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS</b>		
<b>EMPRESA: HIGH SAFETY NETWORKS</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO: VENTA DE SERVICIO      RESPONSABLE: GERENCIA COMERCIAL</b>		
<b>Objetivos del Proceso:</b> Generar la consecución y la buena atención a clientes y/o usuarios de nuestro portafolio de servicios.		<b>Diagrama de Procesos</b>  <b>Ver página 50</b>
<b>Requisitos de entrada</b>  Aceptación de oferta por parte del cliente.	<b>Procesos con los que se relaciona.</b>  Proceso de prestación de servicio.	<b>Requisitos de salida.</b>  Confirmación de prestación del servicio y entrega de requisición al área operativa.
<b>Procedimientos del Proceso</b>  Telemarketing o visita en frío para consecución de clientes.  Generación de cotizaciones y envío por e-mail o correspondencia.  Realización de comunicados de confirmación de prestación del servicio.  Realización de requisición del servicio.  Realización de llamada Post Venta	<b>Documentos y Registros.</b>  Cotización del servicio  Carta o comunicado de confirmación del servicio.  Requisición para realización del servicio.  Reporte de Post - Venta	<b>Recursos.</b>  Equipo de colaboradores área comercial.  Teléfonos.  Computadores.  Papelería.

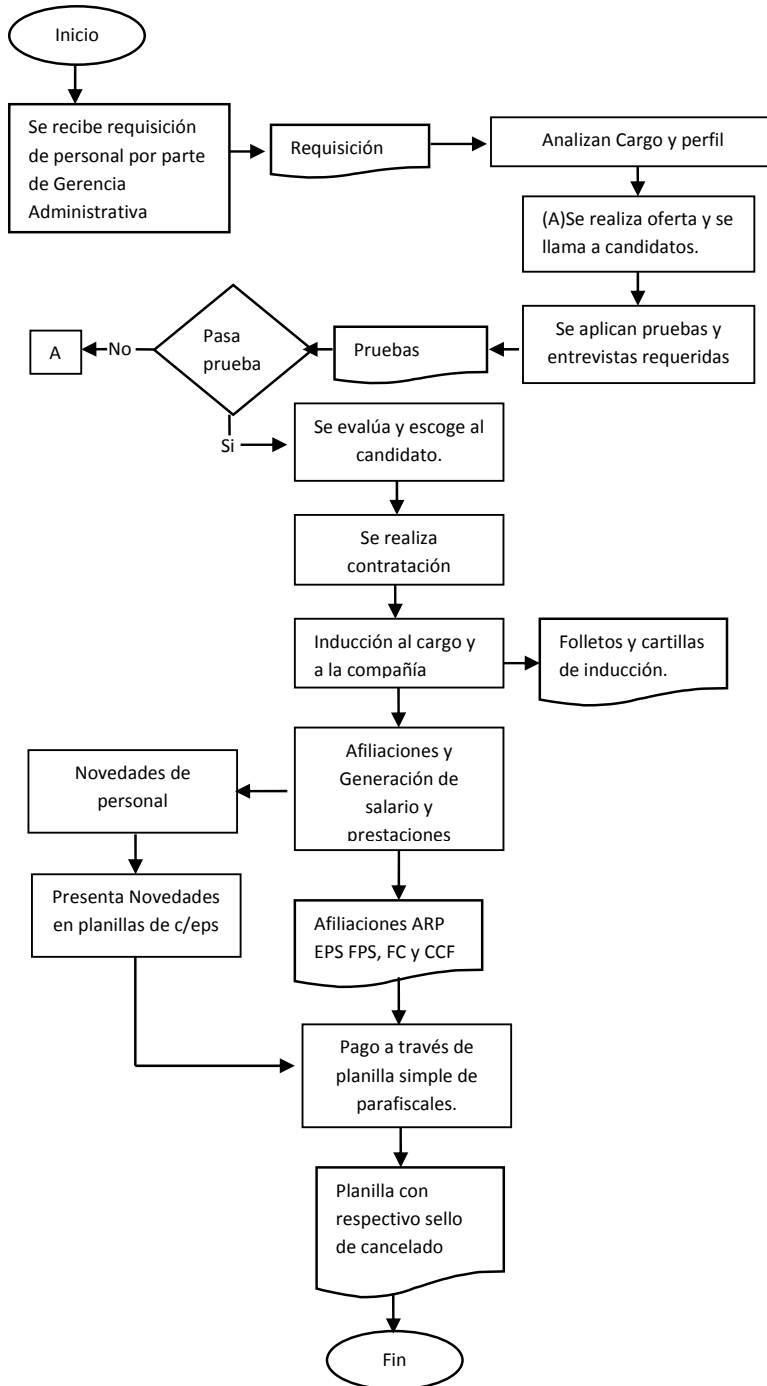


PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



**PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

<b>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS</b> <b>EMPRESA: HIGH SAFETY NETWORKS</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACION DE SERVICIO      RESPONSABLE: DIRECTOR OPERATIVO</b>		
<b>Objetivos del Proceso:</b> Realizar la gestión de la obra o proyecto desde la consecución de proveedores hasta la entrega final de esta.		<b>Diagrama de Procesos</b> <b>Ver página 52</b>
<b>Requisitos de entrada</b> Recepción de la orden de trabajo o requisición.	<b>Procesos con los que se relaciona.</b> Proceso de venta de servicio. Proceso área administrativa.	<b>Requisitos de salida.</b> Realizar solicitud de compra de materiales e insumos. Entrega final al cliente.
<b>Procedimientos del Proceso</b> Realizar y analizar la orden de trabajo. Solicitar cotización y posterior recepción y aceptación de esta. Realizar solicitud de compra. Recolectar y transportar los materiales e insumos desde el proveedor hasta la obra. Inicio y supervisión de obra. Entrega final de obra. Visita de garantía y Post – Venta.	<b>Documentos y Registros.</b> Orden de trabajo. Cotización de materiales e insumos. Solicitud de compra de materiales. Documento de entrega de obra. Formato de Post – Venta.	<b>Recursos.</b> Equipo de colaboradores área operativa. Herramientas según obra o proyecto. Materiales e insumos según obra o proyecto. Papelería.

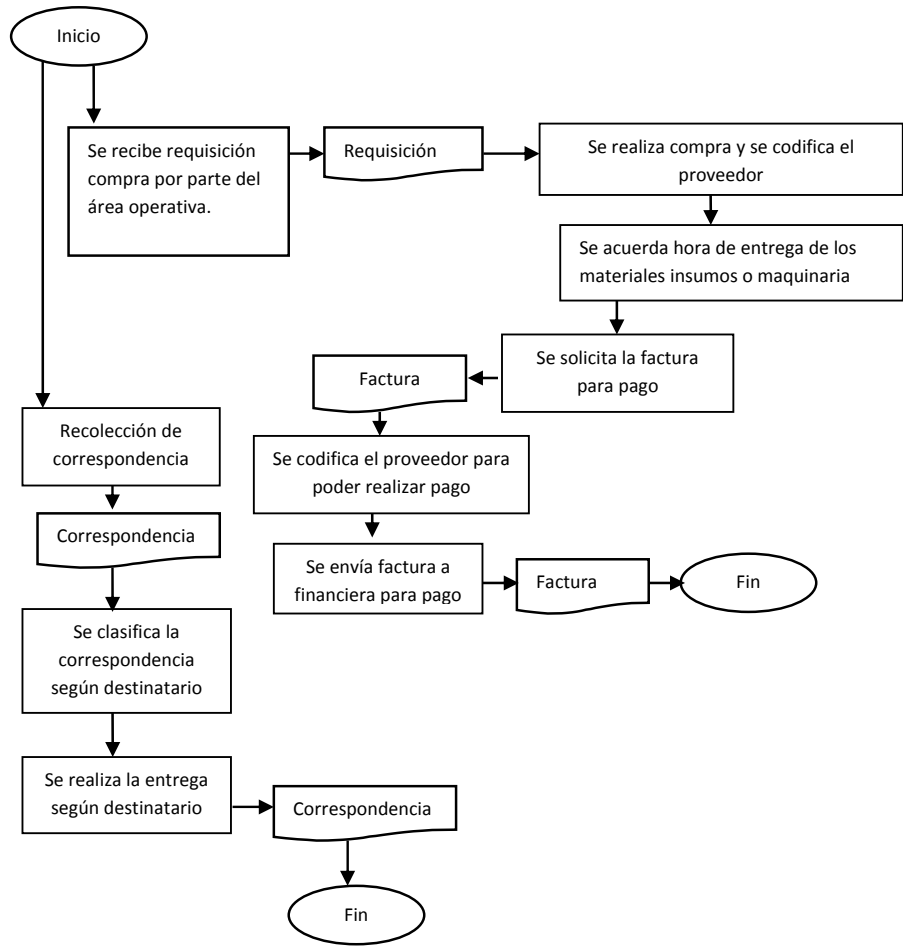




## HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-

### DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO AREA ADMINISTRATIVA/ TALENTO HUMANO

<p><b>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS</b></p> <p><b>EMPRESA: HIGH SAFETY NETWORKS</b></p>		
<p><b>NOMBRE DEL PROCESO: AREA ADMINISTRATIVA/TALENTO HUMANO</b></p> <p><b>RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA</b></p>		
<p><b>Objetivos del Proceso:</b> Contar con el recurso humano necesario y capacitado para cada área, además de velar por su bienestar.</p>		<p><b>Diagrama de Procesos</b></p> <p><b>Ver página 54</b></p>
<p><b>Requisitos de entrada</b></p> <p>Recepción de la requisición de personal.</p> <p>Novedades de personal.</p>	<p><b>Procesos con los que se relaciona.</b></p> <p>Proceso de venta de servicio.</p> <p>Proceso de prestación svocio.</p>	<p><b>Requisitos de salida.</b></p> <p>Presentación de candidatos.</p> <p>Capacitación de empleados.</p>
<p><b>Procedimientos del Proceso</b></p> <p>Realizar y analizar la requisición de personal.</p> <p>Realizar oferta y contacto de candidatos para vacantes.</p> <p>Aplicar pruebas y entrevistas a candidatos.</p> <p>Realizar inducción a cargos y compañías.</p> <p>Realizar las afiliaciones a ARP, EPS, pensiones, cesantías Caja de Compensación, etc.</p> <p>Realizar el trámite de pagos a través de planilla simple.</p>	<p><b>Documentos y Registros.</b></p> <p>Requisición de personal.</p> <p>Pruebas y evaluaciones.</p> <p>Folletos y cartillas de inducción.</p> <p>Afilaciones</p> <p>Planillas de pago parafiscales.</p>	<p><b>Recursos.</b></p> <p>Equipo de colaboradores área administrativa</p> <p>Computadores.</p> <p>Teléfonos.</p> <p>Papelería.</p>



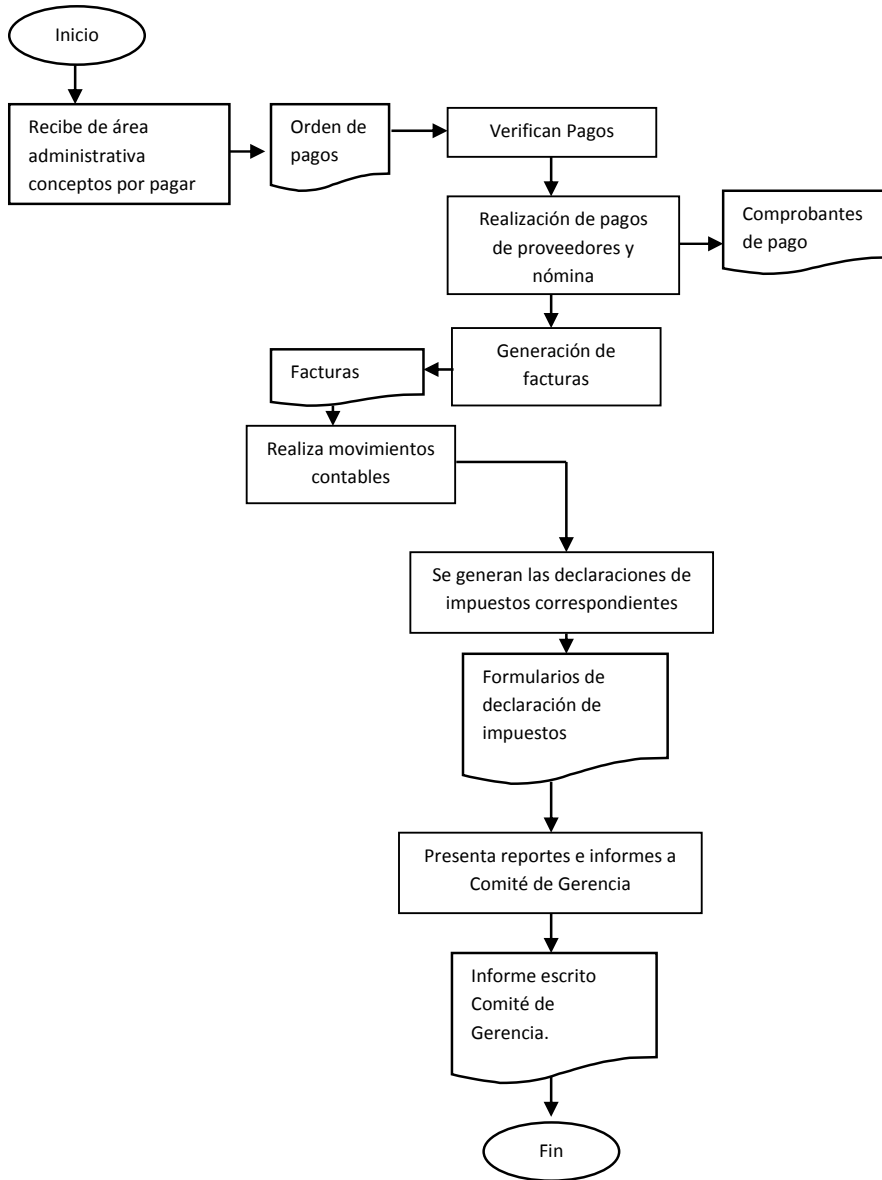




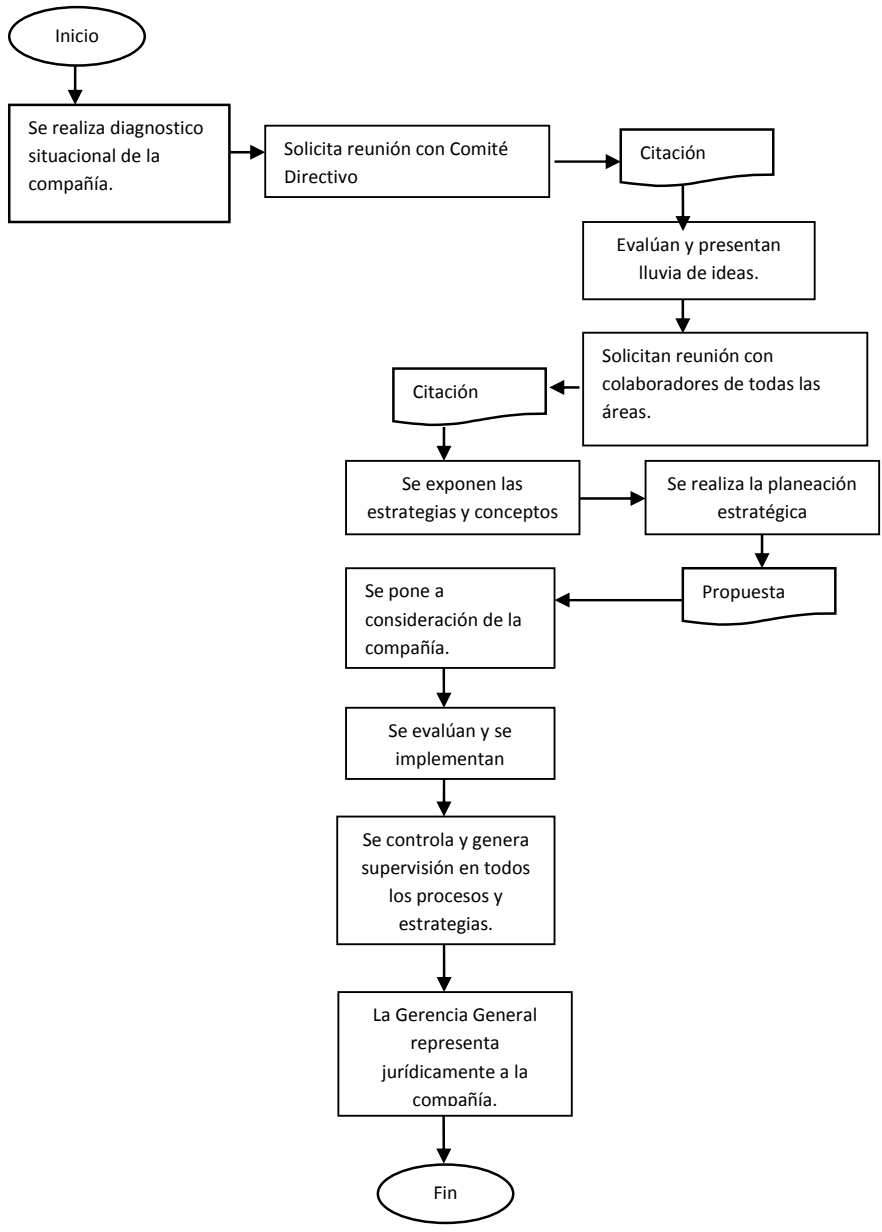
**HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-**

**DOCUMENTACION DEL PROCESO AREA ADMINISTRATIVA/ APOYO GENERAL**

<p><b>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS</b></p> <p><b>EMPRESA: HIGH SAFETY NETWORKS</b></p>		
<p><b>NOMBRE DEL PROCESO: AREA ADMINISTRATIVA/TALENTO HUMANO</b></p> <p><b>RESPONSABLE: GERENCIA ADMINSITRATIVA</b></p>		
<p><b>Objetivos del Proceso:</b> Apoyar a la organización en la consecución de los objetivos dando asistencia necesaria para el flujo de la comunicación en la organización.</p>		<p><b>Diagrama de Procesos</b></p> <p><b>Ver página 56</b></p>
<p><b>Requisitos de entrada</b></p> <p>Recepción de la requisición de compra.</p> <p>Recepción de correspondencia.</p>	<p><b>Procesos con los que se relaciona.</b></p> <p>Proceso de área financiera</p> <p>Proceso de prestación svcio.</p>	<p><b>Requisitos de salida.</b></p> <p>Facturas.</p> <p>Correspondencia.</p>
<p><b>Procedimientos del Proceso</b></p> <p>Realizar la compra de la requisición</p> <p>Generar los códigos de los proveedores</p> <p>Realizar acuerdos de entrega con los proveedores.</p> <p>Enviar facturas a área financiera.</p> <p>Recolección de correspondencia.</p> <p>Clasificación de correspondencia según destinatario.</p> <p>Hacer entrega de correspondencia.</p>	<p><b>Documentos y Registros.</b></p> <p>Facturas.</p> <p>Correspondencia</p>	<p><b>Recursos.</b></p> <p>Equipo de colaboradores área administrativa</p> <p>Computadores.</p> <p>Teléfonos.</p> <p>Papelería.</p>

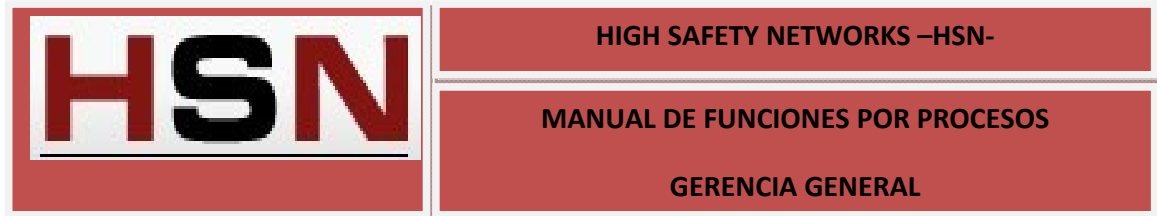


<b>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS</b> <b>EMPRESA: HIGH SAFETY NETWORKS</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO: AREA FINANCIERA</b> <b>RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>		
<b>Objetivos del Proceso:</b> Propender por el buen manejo contable y financiero de la compañía, a través de pagos oportunos y registros verificables.		<b>Diagrama de Procesos</b> <b>Ver página 58</b>
<b>Requisitos de entrada</b> Orden de pagos. Facturas	<b>Procesos con los que se relaciona.</b> Proceso de área administrativa.	<b>Requisitos de salida.</b> Facturas. Comprobantes de pago. Formularios de declaración. Informes
<b>Procedimientos del Proceso</b> Recepción de orden de pagos. Verificación de órdenes de pagos. Realizar pago a proveedores y nómina. Generar facturas. Realizar movimientos contables Generar declaraciones de impuestos. Presentar informes a Comité de Gerencia.	<b>Documentos y Registros.</b> Facturas. Comprobantes de pago. Formularios de declaración de impuestos. Informes escritos a Gerencia.	<b>Recursos.</b> Equipo de colaboradores área financiera Computadores. Teléfonos. Papelería.



<b>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS</b>		
<b>EMPRESA: HIGH SAFETY NETWORKS</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO: GERENCIA GENERAL</b>		
<b>RESPONSABLE: GERENTE ADMINISTRATIVO</b>		
<b>Objetivos del Proceso:</b> Realizar la planeación y dirección de los lineamientos estratégicos de la compañía para asegurar su buen funcionamiento.		<b>Diagrama de Procesos</b>  <b>Ver página 60</b>
<b>Requisitos de entrada</b>  Diagnostico situacional de la compañía.	<b>Procesos con los que se relaciona.</b>  Proceso de toda la compañía.	<b>Requisitos de salida.</b>  Citación a reuniones.  Propuestas estratégicas.  Evaluación e implementación de estrategias.
<b>Procedimientos del Proceso</b>  Realizar diagnostico situacional de la compañía.  Reunirse con comité de dirección para generar ideas y tomar decisiones.  Realizar planeación estratégica.  Exponer estrategias y conceptos.  Implementar y evaluar estrategias.  Supervisar y controlar todos los procesos de la compañía.  Representar Juridicamente a la compañía.	<b>Documentos y Registros.</b>  Citaciones.  Propuestas.	<b>Recursos.</b>  Equipo de colaboradores Gerencia General.  Computadores.  Teléfonos.  Papelería.

#### 4.1.2. MANUAL DE FUNCIONES



<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO: GERENTE GENERAL</b>		
<b>NIVEL</b>	EJECUTIVO	
<b>CODIGO</b>	E001	
<b>II. OBJETIVO</b>		
Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la empresa así como de la coordinación y toma de decisiones sobre las diferentes áreas de la organización.		
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA</b>
Monitorea y hace seguimiento a la ejecución de los planes aprobados para cada vigencia.	Planes de proceso de ejecución de todas las dependencias.	001 VS – C001
Aprueba, rechaza o termina las representaciones comerciales.	Representaciones comerciales acordes a los objetivos organizacionales.	001 VS – C001
Formula y establece indicadores de gestión que miden el logro de los objetivos organizacionales.	Indicadores de gestión en las diferentes áreas.	009 PE – 001 GG 009 PE – 002 GG

Proporciona las políticas organizacionales que orientan el desempeño.	Políticas organizacionales claramente definidas para las diferentes áreas.	009 PE – 001 GG 009 PE – 002 GG
Administra los modelos de desarrollo organizacional.	Niveles de productividad y competitividad acordes con lo presupuestado.	009 PE – 001 GG 009 PE – 002 GG
Autoriza contrataciones o liquidaciones de contratos de trabajo.	Contrataciones o liquidaciones de contratos de trabajo realizados.	003 GRH – 001 AD
Toma de decisiones	Decisiones tomadas de acuerdo con las necesidades de la organización.	002 PS – 002 OP 005 CF – 001 F 005 CF – 002 F 003 AG – 003 AD
Representación legal de la organización.	Celebrar y firmar contratos legales en nombre de la organización.	001 VS - 001 C 001 VS – 005 C 003 AG – 005 AD 006 P – 003 F 006 P – 005 F
Firmar acuerdos	Acuerdos firmados	003 AG – 004 AD

<b>IV. RESPONSABILIDADES</b>
Mantener una cultura de planeación organizacional y mejoramiento continuo
Facilitar el desarrollo humano de los colaboradores
Conformar y coordinar los grupos de trabajo requeridos para el desarrollo de los proyectos respectivos.
Representación legal a todo nivel de la organización
Programar reuniones con el personal cuando sea pertinente



**HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-**

**MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS**


**GERENCIA ADMINISTRATIVA**

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVA</b>		
<b>NIVEL</b>	EJECUTIVO	
<b>CODIGO</b>	E002	
<b>II. OBJETIVO</b>		
Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades referentes al talento humano y la parte financiera de la empresa, así mismo la preparación de informes para la gerencia general.		
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA</b>
Formular y actualizar el plan de desarrollo, los planes de acción y los proyectos afines con la participación de las diferentes áreas.	Plan de desarrollo organizacional y/o actualización para las vigencias respectivas. Planes de acción formulados anualmente	009 PDO – 001 GG 009 PDO – 002 GG
Dotar a la organización de un recurso humano eficiente y compenetrado con el quehacer de la empresa. Enmarca las funciones de: Reclutamiento, Selección, Inducción, Desempeño, Relaciones laborales, Salud Ocupacional y Documentación y trámite.	Recurso humano apto para el desempeño de sus respectivas funciones, capacitación constante y bienestar.	003 GRH – 001 AD 003 GRH – 002 AD 003 GRH – 003 AD



<p>Administrar el presupuesto de una forma eficaz y eficiente. Dentro de sus tareas se encuentran, el control de facturación, el abastecimiento permanente de los insumos necesarios para el eficiente ejercicio de la labor operativa, el mantenimiento de equipos con que cuenta la empresa.</p>	<p>Contar con flujo de efectivo necesario para las actividades normales de la compañía y realizar un control que permita ver los ingresos que tiene la compañía.</p>	<p>005 CF – 001 F  005 CF – 002 F  006 P – 003 F  006 P – 004 F  006 P – 005 F  007 R – 006 F  007 R – 007 F  007 R – 008 F  008 CN – 009 F  008 CN – 0010 F</p>
--	--	--

IV. RESPONSABILIDADES	
Propender el funcionamiento administrativo de la compañía	
Informar al Gerente General novedades que se presente en el funcionamiento de la empresa	

	HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS
	GERENCIA COMERCIAL

I. IDENTIFICACION DEL CARGO: GERENTE COMERCIAL	
NIVEL	EJECUTIVO
CODIGO	E003
II. OBJETIVO	
<p>Desarrollar estrategias comerciales y de mercadeo que permita n ampliar la base del mercado actual proyectando la compañía y cumplir con la meta establecida de número de contratos a conseguir.</p>	
III. FUNCIONES DEL CARGO	

ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
Realizar relaciones públicas que permitan dar a conocer la compañía.	Mayor conocimiento de la empresa en el mercado para posteriores contratos.	001VS-C 002 001VS- C 003
Propender por la consecución y el buen servicio al cliente.	Conseguir fidealización y recomendación por parte de los clientes.	001 VS-C 004 001 VS- C 005
Realizar labor post venta.	Verificar la satisfacción del cliente después del momento de la venta.	001 VS- C 006

IV. RESPONSABILIDADES
Hacer cumplir las metas establecidas por la gerencia general
Mantener las buenas relaciones publicas de la compañía
Generar el reconocimiento del buen servicio generado por la compañía.



**HIGH SAFETY NETWORKS –HSN-**

**MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS**  
**DIRECTOR OPERATIVO**

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO: DIRECTOR OPERATIVO</b>		
<b>NIVEL</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>CODIGO</b>	AD001	
<b>II. OBJETIVO</b>		
Brindar soporte y dirección en la labor operativa de los proyectos realizados.		
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA</b>
Evaluar periódicamente el desempeño de los técnicos a su cargo.	Técnicos con buen desempeño comprometidos con el buen desarrollo de su cargo.	002 PS-OP 003
Velar por la calidad en la realización de los proyectos controlando y supervisando la labor de los técnicos.	Generación de buen servicio y satisfacción de los clientes.	002 PS-OP 002 002 PS-OP 003
Realizar el seguimiento a la calidad de los productos que suministran los proveedores.	Excelente materia prima y garantía en el servicio prestado.	002 PS- OP 001

<b>IV. RESPONSABILIDADES</b>
Entregar oportunamente los proyectos requeridos por los clientes.
Mantener dotado a cada proyecto de la materia prima necesaria.
Contar con personal calificado para la realización del proyecto.



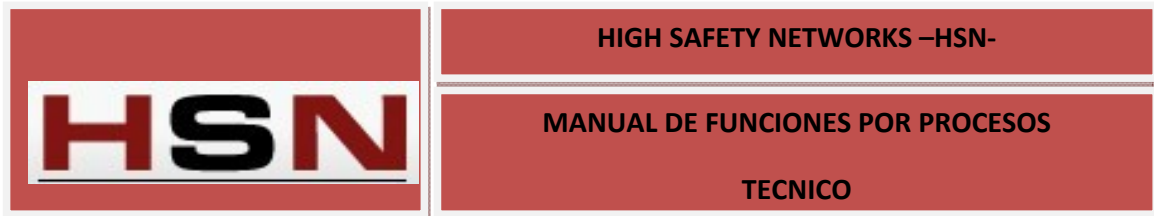
**MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS**

**HIGH SAFETY NETWORKS –HSN- SECRETARIA GENERAL**

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO: SECRETARIA GENERAL</b>		
<b>NIVEL</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>CODIGO</b>	AD-002	
<b>II. OBJETIVO</b>		
Brindar apoyo a la Gerencia General, y al área Administrativa con las labores de asistencia requeridas y la atención telefónica necesaria.		
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA</b>
Recepcionar y repartir la correspondencia que llega a la compañía.	Mantener la información al día de los diferentes actores que estén involucrados con la compañía.	004 AG- 006 AD
Generar reportes a la Gerencia General sobre seguimiento a proveedores.	Informar las diferentes actividades agendadas para la Gerencia y mantener actualizado la base de datos de proveedores.	004 AG- 005 AD

Asistir en todas las labores requeridas por la Gerencia General y la Gerencia Administrativa.	Mantener la comunicación entre los diferentes canales de información.	004 AG – 007 AD
---	---	-----------------

IV. RESPONSABILIDADES
Facilitar la comunicación interna y externa para realizar de mejor manera los procedimientos a su cargo.
Asistir y facilitar información a sus jefes y superiores.
Manejar archivos y base de datos que facilite la búsqueda de información para la presentación de informes.



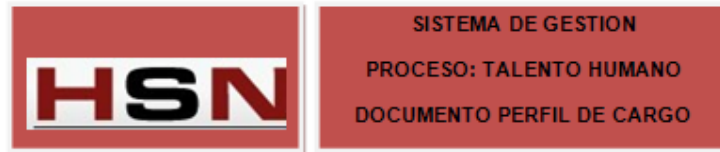
I. IDENTIFICACION DEL CARGO: TECNICO DE PROYECTOS		
NIVEL	OPERATIVO	
CODIGO	OP-001	
II. OBJETIVO		
Realizar de manera efectiva las instalaciones, asesorías y demás procesos que impliquen la operatividad y buen funcionamiento de las redes entregadas en un proyecto.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA

Realizar la conexión e instalación de redes y equipos requeridos en el desarrollo de un proyecto.	Puesta en marcha y funcionamiento optimo de la red de las empresas contratantes.	002 PS-OP 002
Verificar la utilidad y calidad de los insumos necesarios para la realización del proyecto.	Materia prima óptima que asegure la calidad del servicio.	002 PS- OP 001
Realizar revisiones posteriores a la entrega del proyecto.	Evitar malos usos de la red e incentivar el mantenimiento preventivo en las empresas contratantes.	001 VS- C 006

#### **IV. RESPONSABILIDADES**

Ejecutar de manera optima los procedimientos y procesos para la instalación del servicio requerido por las compañías contratantes.
Propender porque la materia prima utilizada sea de la mejor calidad para ofrecer un excelente servicio.
Cumplir con los tiempos requeridos en la entrega de las obras.

### 4.1.3. PERFIL DE CARGOS



**Liderazgo Colectivo:** Generar confianza y credibilidad por las acciones realizadas y resultados obtenidos acordes con los propósitos y políticas de la compañía.

#### 3.1. COMPETENCIAS DEL ROL (Rol de dirección y planeación)

- **Comportamentales:**

- \*Administración de recurso y personal
- \*Análisis y solución de problemas
- \*Capacidad de planificar y organizar
- \*Creatividad
- \*Flexibilidad

- **Profesionales:**

- \*Formular planes y estrategias según las necesidades de la compañía.
- \*Presupuestar las necesidades de recursos para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.
- \*Gestionar alianzas estratégicas que beneficien el objeto de la compañía.
- \*Evaluar resultados Vs los indicadores correspondientes

#### 3.2. COMPETENCIAS ESPECIFICAS

- \*Identificar las variables que inciden en los resultados financieros de la compañía.
- \*Definir modelos que permitan dar solución efectiva a los problemas que se presenten en diferentes escenarios de la compañía.
- \*Evaluar el desempeño y gestión de la compañía mediante indicadores confiables.
- \*Coordinar las actividades del comité de gerencia.
- \*Participar en la transferencia de tecnología y en diferentes capacitaciones que alimenten su profesión y desarrollo.
- \*Medir el impacto de las inversiones de los proyectos realizados por HSN.

**Trabajo en equipo:** Obtener las metas fijadas a través del trabajo colaborativo que lleve al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

#### **4. REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

##### **4.1. Educación:**

Título profesional de Ingeniero de Sistemas, redes o telecomunicaciones con especialización en Alta Gerencia.

##### **4.2. Experiencia:**

Mínimo dos años de experiencia en Gerencia de proyectos, gestión gerencia o administración de recursos.

##### **4.3. Otros requisitos:**

Hablar y leer ingles con domino del 70% mínimo.

Deseable vinculación a asociaciones profesionales y/o científicas.





### 1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo:</b> Gerente Administrativo	<b>Dependencia:</b> Gerencia General
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente General	<b>Sede de trabajo:</b> Oficina Principal HSN

### 2 PROPOSITO DEL CARGO

Apoyar estrategias a la Gerencia General, planear, dirigir y controlar los procesos de talento humano y el área financiera de la compañía.

### 3 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO:

#### 3.1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Debe revelar las competencias organizacionales que a continuación se delimitan, o estar pronto a trabajar para lograrlas:

**Orientación a Resultados:** Originar resultados a partir de responsabilidades establecidas promoviendo la adopción y participación de todos los colaboradores para el desarrollo de los objetivos organizacionales.

**Comunicación Efectiva:** Lograr comunicación retroalimentada con todos los miembros activos de la compañía.

**Trabajo en equipo:** Obtener las metas fijadas a través del trabajo colaborativo que lleve al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

**Liderazgo Colectivo:** Generar confianza y credibilidad por las acciones realizadas y resultados obtenidos acordes con los propósitos y políticas de la compañía.

### **3.2 COMPETENCIAS DEL ROL (Rol de dirección y planeación)**

#### **Comportamentales:**

- \*Administración de recurso y personal
- \*Análisis y solución de problemas
- \*Capacidad de planificar y organizar
- \*Creatividad
- \*Flexibilidad

#### **Profesionales:**

- \*Formular planes y estrategias según las necesidades de las áreas de la compañía.
- \*Presupuestar las necesidades de recursos para el desarrollo de actividades por área.
- \*Gestionar procesos de capacitación.

### **3.3 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

- \*Identificar las variables que inciden en los resultados financieros de la compañía.
- \*Evaluar el desempeño y gestión de los colaboradores de la compañía.
- \*Coordinar las actividades del comité de directivo.
- \*Generar los procesos de pagos de personal y área financiera.

## **4 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

#### **4.1 Educación:**

Título profesional en Administración de empresas o ingeniería industrial.

#### **4.2 Experiencia:**

Mínimo dos años de experiencia en análisis financiero, nómina y talento humano.

#### **4.3 Otros requisitos:**

Deseable con especialización en finanzas o gestión del talento humano.



## 1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo:</b> Gerente Comercial	<b>Dependencia:</b> Gerencia General
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente General	<b>Sede de trabajo:</b> Oficina Principal HSN

## 2 PROPOSITO DEL CARGO

Generar estrategias para la consecución de clientes y apertura a nuevos mercados para la compañía.

## 3 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO:

### 3.1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Debe revelar las competencias organizacionales que a continuación se delimitan, o estar pronto a trabajar para lograrlas:

**Orientación a Resultados:** Originar resultados a partir de responsabilidades establecidas promoviendo la adopción y participación de todos los colaboradores para el desarrollo de los objetivos organizacionales.

**Comunicación Efectiva:** Lograr comunicación retroalimentada con todos los miembros activos de la compañía.

**Trabajo en equipo:** Obtener las metas fijadas a través del trabajo colaborativo que lleve al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

**Liderazgo Colectivo:** Generar confianza y credibilidad por las acciones realizadas y resultados obtenidos acordes con los propósitos y políticas de la compañía.

### **3.2 COMPETENCIAS DEL ROL (Rol de dirección y planeación)**

#### **Comportamentales:**

- \*Generar buenas relaciones comerciales
- \*Análisis y solución de problemas
- \*Capacidad de planificar y organizar
- \*Creatividad
- \*Flexibilidad

#### **Profesionales:**

- \*Formular planes y estrategias comerciales para la consecución y seguimiento de clientes.
- \*Presupuestar las necesidades de recursos para el desarrollo de actividades comerciales.
- \*Gestionar procesos de capacitación.

### **3.3 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

- \*Identificar las variables que inciden en los resultados de ventas de la compañía.
- \*Evaluar el desempeño comercial y cumplimiento de metas.

## **4 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

#### **4.1 Educación:**

Título profesional en Ingeniería de sistemas, redes o telecomunicaciones con especialización en mercadeo y ventas.

#### **4.2 Experiencia:**

Mínimo un año de experiencia en dirección y realización de ventas de tecnología y comunicaciones.

#### **4.3 Otros requisitos:**

Ingles Nivel 100%



## 1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo:</b> Director Operativo	<b>Dependencia:</b> Gerencia General
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente General	<b>Sede de trabajo:</b> Of. Principal HSN y Obras externas

## 2 PROPOSITO DEL CARGO

Brindar soporte y dirección en la labor operativa de los proyectos realizados.

## 3 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO:

### 3.1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Debe revelar las competencias organizacionales que a continuación se delimitan, o estar pronto a trabajar para lograrlas:

**Instrucción Agrupada – Ventaja Tecnológica:** Lograr nuevo conocimiento de acuerdo con el beneficio y contingencias institucionales participándolo con otros miembros de la compañía.

**Orientación a Resultados:** Originar resultados a partir de responsabilidades establecidas promoviendo la adopción y participación de todos los colaboradores para el desarrollo de los objetivos organizacionales.

**Comunicación Efectiva:** Lograr comunicación retroalimentada con todos los miembros activos de la compañía.

**Trabajo en equipo:** Obtener las metas fijadas a través del trabajo colaborativo que lleve al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

**Liderazgo Colectivo:** Generar confianza y credibilidad por las acciones realizadas y resultados obtenidos acordes con los propósitos y políticas de la compañía.

**Responsabilidad Industrial:** Prevenir mediante la aplicación de las normas de seguridad industrial y salud ocupacional los accidentes de trabajo.

### **3.2 COMPETENCIAS DEL ROL (Rol de dirección y planeación)**

#### **Comportamentales:**

- \*Análisis y solución de problemas
- \*Capacidad de planificar y organizar
- \*Creatividad
- \*Flexibilidad
- \*Compromiso.

#### **Profesionales:**

- \*Formular planes y estrategias para el buen desarrollo operativo de los proyectos
- \*Presupuestar las necesidades de recursos para el desarrollo de actividades operativas.
- \*Gestionar procesos de capacitación.
- \*Generar buenas relaciones con proveedores.

### **3.3 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

- \*Identificar las variables que inciden en la entrega puntual de los proyectos (tiempos y movimientos)
- \*Evaluar el desempeño de sus técnicos.
- \*Participación efectiva y toma de decisiones en el comité directivo.
- \*Generar procesos óptimos en la entrega de proyectos.

## **4 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

#### **4.1 Educación:**

Título profesional en Ingeniería de sistemas, redes o telecomunicaciones.

#### **4.2 Experiencia:**

Mínimo un año de experiencia en dirección y realización de proyectos de redes y telefonía IP.

#### **4.3 Otros requisitos:**

Inglés 50%



### 1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo:</b> Secretaria General	<b>Dependencia:</b> Gerencia Administrativa
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo	<b>Sede de trabajo:</b> Of. Principal HSN

### 2 PROPOSITO DEL CARGO

Brindar apoyo a las Gerencias y al área administrativa con las labores de asistencia y la atención telefónica y personal requerida.

### 3 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO:

#### 3.1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Debe revelar las competencias organizacionales que a continuación se delimitan, o estar pronto a trabajar para lograrlas:

**Comunicación Efectiva:** Lograr comunicación retroalimentada con todos los miembros activos de la compañía.

**Trabajo en equipo:** Obtener las metas fijadas a través del trabajo colaborativo que lleve al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

#### 3.2 COMPETENCIAS DEL ROL (Rol de asistencia y apoyo)

##### Comportamentales:

- \*Atenta a los cambios y novedades presentadas.
- \*Capacidad de atender y responder en corto tiempo.
- \*Creatividad
- \*Flexibilidad
- \*Compromiso.

**Profesionales:**

\*Generar buenas relaciones con toda la organización.

\*Brindar confidencialidad y apoyo

**3.3 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

\*Generar procesos óptimos en la entrega y asistencia de sus labores.

\*Ser facilitadora de información veraz y oportuna requerida por sus superiores.

\*Apoyar la realización de informes a la Gerencia Administrativa.

**4 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

**4.1 Educación:**

Tecnóloga o estudiante de carreras administrativas.

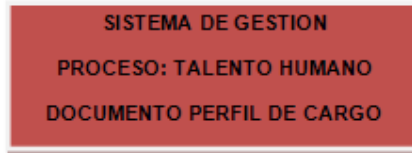
**4.2 Experiencia:**

Mínimo un año de experiencia en asistencia a gerencia

**4.3 Otros requisitos:**

Inglés 50%





### 1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo:</b> Técnico de proyectos	<b>Dependencia:</b> Gerencia Administrativa
<b>Jefe Inmediato:</b> Director Operativo	<b>Sede de trabajo:</b> Of. Principal HSN y Obras externas

### 2 PROPOSITO DEL CARGO

Realizar de manera efectiva las instalaciones, asesorías y demás procesos que impliquen la operatividad y buen funcionamiento de las redes entregadas en un proyecto.

### 3 COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO:

#### 3.1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Debe revelar las competencias organizacionales que a continuación se delimitan, o estar pronto a trabajar para lograrlas:

**Comunicación Efectiva:** Lograr comunicación retroalimentada con todos los miembros activos de la compañía.

**Trabajo en equipo:** Obtener las metas fijadas a través del trabajo colaborativo que lleve al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

#### 3.2 COMPETENCIAS DEL ROL (Rol operativo y apoyo)

##### Comportamentales:

- \*Capacidad de atender y responder en corto tiempo.
- \*Creatividad
- \*Flexibilidad
- \*Compromiso.
- \*Concentración y alto nivel de exigencia.

**Profesionales:**

\*Generar trabajos de calidad enfocándose en las buenas relaciones con los clientes.

\*Brindar apoyo.

**3.3 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

\*Generar procesos óptimos en la entrega de los proyectos.

\*Dar cumplimiento y seguir recomendaciones operativas.

**4 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

**4.1 Educación:**

Tecnólogo o técnico en redes o electricidad.

**4.2 Experiencia:**

Mínimo un año de experiencia en operatividad o apoyo en construcción de redes y electricidad

**4.3 Otros requisitos:**

Inglés 50%

## **CAPITULO V**

### **4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS HIGH SAFETY NETWORKS**

A continuación se presenta el Portafolio de servicios de HSN.

Lo invitamos a que conozca y forme parte de la nueva forma de aplicar la tecnología.

Nuestro portafolio de servicios:

- Soluciones de Networking.
- Servicios de Outsourcing de valor agregado.
- Soluciones Inalámbricas.
- Programas de formación especializada.
- Consultoría en Tecnologías de Información y
- Comunicaciones – TICs y Procesos de soporte.

Las soluciones de Networking que brinda HSN a sus clientes se dividen en 4 fases:

Fase I: Diagnóstico de estado de madurez del servicio y plataforma tecnológica.

Fase II: Diseño y planificación.

Fase III: Implementación y Operación.

Fase IV: Verificación y control.

Dentro de las fases del servicio le aseguramos a nuestros clientes soluciones que cumplan con sus expectativas, generen productividad y contribuyan al éxito de su negocio.

En las soluciones de Networking contamos con:

- Rediseños de sistemas en redes y telecomunicaciones.

- Implementación de sistemas de comunicación unificada.
- Soluciones de continuidad de negocio.
- Soluciones de alta disponibilidad.
- Contratos de mantenimiento y soporte a plataformas tecnológicas.

Todas nuestras soluciones cuentan con transferencia de conocimiento para que usted pueda administrar su plataforma.

### **Servicios de Outsourcing de Valor Agregado**

Mediante los servicios de Outsourcing de valor agregado HSN busca integrar procesos de soporte, que permitan la operación de plataformas tecnológicas y un excelente servicio a usuarios internos y externos de nuestros clientes.

Para lograr este objetivo contamos con.

- Soluciones de centro de servicios basado en Information Technology Infrastructure Library – ITILv3.
- Soluciones de mesa de ayuda distribuida.
- Esquema de soporte en sitio.
- Gestión de contratos, repuestos y garantías.
- Administración centralizada de plataformas y aplicaciones.
- Soluciones de monitoreo de seguridad (Security Operations Center – SOC).
- Soluciones de monitoreo de redes (Network Operations Center- NOC).

### **Soluciones Inalámbricas**

Para los clientes que requieran alta movilidad ofrecemos dentro de nuestro portafolio de soluciones inalámbricas y cumplen con aspectos críticos dentro de este tipo de servicios, como seguridad y confiabilidad.

Contamos con:

- Diagnostico mediante un estudio de sitio – Site Survey.

- Planeación, diseño, implementación, operación y optimización de soluciones inalámbricas.
- Diseño e implementación de Sistemas Extensible Markup Language – XML, para soluciones WiFi con sistemas de comunicación unificada.
- Esquemas de redes WiFi centralizadas, con servidores de autenticación y controladores para puntos de acceso.
- Diseño e implementación de portales cautivos.

### **Programas de formación especializada**

HSN es una empresa que integra procesos críticos para el desarrollo y operación de las TICs en sus organizaciones; por esta razón contamos con un departamento enfocado a la transferencia de conocimientos, con el fin de formar a todos los colaboradores de su organización en todos los niveles. Esto le permitirá que las soluciones con las que cuente su negocio sean aprovechadas al máximo, generando mayor productividad.

Los programas que brindamos son:

Formación en Tecnologías de Telecomunicaciones:

- Planeación y diseño de soluciones
- Conceptos de Networking
- Routing.
- Switching.
- Telefonía IP.
- Seguridad.
- Redes inalámbricas.

Formación en Procesos de Calidad:

- Gestión en procesos de calidad.
- Gestión en seguridad de la información y seguridad física.
- Gestión en procesos de soporte y entrega de servicios.

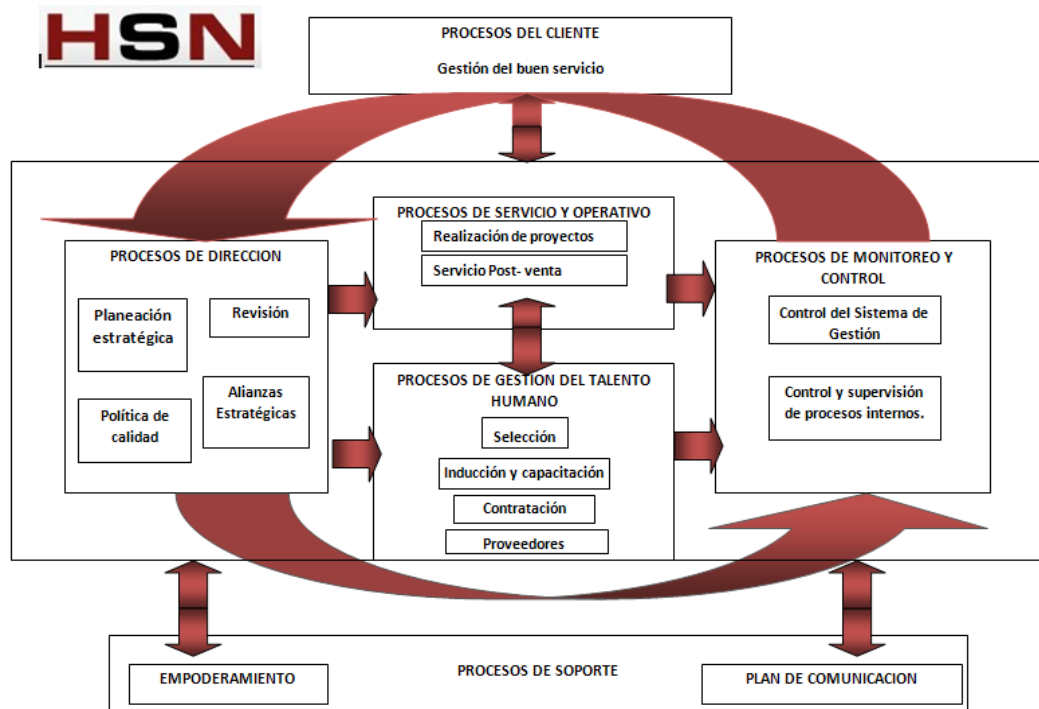
## **Consultoría en TICs y Procesos de Soporte**

Mediante un grupo de consultores brindamos soluciones a la medida de sus necesidades, esto se logra mediante un análisis objetivo y especializado de sus plataformas y/o procesos de soporte. En los resultados obtenidos se entrega la mejor opción tecnológica, en el menor tiempo y optimizando los procesos con los que cuente su negocio.

Ofrecemos consultoría en:

- Sistemas de telecomunicaciones.
- Sistemas de redes.
- Seguridad de la información.
- Nivel de madurez de procesos en tecnología de la información.

## 5.1. SISTEMA DE GESTION BASADO EN PROCESOS



### 5.1.2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION

- Apunta a la satisfacción del cliente.
- Empoderamiento.
- Direccionamiento cimentado en procesos.
- Mejora continua.
- Comunicación efectiva.

El sistema de gestión relaciona los requisitos de los sistemas de gestión orientados a la calidad (ISO 9001), dado que se orienta a procesos y la forma en cómo interactúan, adicionalmente está enfocado a la gestión del buen servicio es decir al cliente y el cubrimiento de su necesidad o expectativa,

adjuntamente propicia el crecimiento de sus colaboradores a través del empoderamiento, la participación y capacitaciones.

El sistema entra a revisión y el seguimiento de la dirección de HSN para analizar periódicamente los procesos y de esta manera aportarle nuevas mejoras al sistema de gestión en su conjunto.

#### **4.1.1 COMPONENTES DEL SISTEMA**

El sistema Integrado de gestión de HIGH SAFETY NETWORKS se fundamenta en la caracterización y representación de los procesos necesarios para desarrollar eficazmente la prestación del servicio, verificando que los requisitos y expectativas de sus clientes sean cubiertos y cumpliendo cabalmente con los compromisos pactados.

En consecuencia, a través de la orientación basada en procesos se consigue conocer el valor que da cada tarea efectuada por HSN y sus pautas de éxito, implantar herramientas que permitan dar seguimiento y evaluar el desempeño de las labores y contar con información que lleva a la mejora continua.

Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de HIGH SAFETY NETWORKS se catalogan en:

- **Procesos de Dirección**

Afirman el adelanto y la ejecución del Sistema de Gestión, así como su mejora continua enfocada a la eficiencia y efectividad de sus procesos, por medio de la planificación y revisión del Sistema y su propagación dentro de toda la compañía. Además de realizar estrategias que busquen alianzas que permitan el crecimiento de la compañía.

- **Procesos de Gestión del Talento Humano**

Aseguran la conformación del equipo preciso para establecer, conservar y optimizar continuamente el Sistema, garantizando la calidad de profesionales y su preparación para el ingreso a la compañía.



De igual forma, parametrizan la gestión de los contratos y proveedores de insumos materiales y afirman la igualdad y equilibrio en la prestación del servicio.

- **Procesos de Servicio y Operativo**

Parametrizan la prestación de los servicios de HIGH SAFETY NETWORKS, instaurando las circunstancias de dicha prestación y los compromisos tomados, igualando las maneras de realizar el trabajo y los juicios.

- **Procesos de Monitoreo y Control**

Establecen la aprobación del servicio y del Sistema de Gestión con las exigencias y avalan su continuidad para la mejora, por medio de la elaboración de controles internos, la localización y el manejo de las inconformidades y la puesta en marcha de procedimientos correctivos, preventivos y de mejora.

- **Procesos Soporte**

Hacen posible el desempeño del resto de los procesos del Sistema de Gestión, parametrizando el conocimiento de la información y permitiendo la igualdad dentro de la organización.

- **Procesos del cliente**

Aseguran la prestación del servicio acentuado en los requerimientos de los clientes y admiten la retroalimentación de estos para el mejoramiento de la razón de HIGH SAFETY NETWORKS, instaurando elementos de recolección y procesamiento de sus quejas, así como de tomar y gestionar sus reclamos o sugerencias.

#### **4.1.2 EMPODERAMIENTO**

Para el desarrollo del Sistema de gestión se requiere la participación de todos los colaboradores de HIGH SAFETY NETWORKS y para que ellos den lo mejor de sí la compañía decide realizar un plan de incentivos y estímulos que permita generar compromiso y sentido de pertenencia con la compañía, y donde todos los programas que apunten a la mejora y el pensamiento innovador y de aporte de ideas estén dados desde los ejecutivos hasta los operarios.

##### **PLAN DE INCENTIVOS Y ESTIMULOS.**

El plan de incentivos y estímulos de HIGH SAFETY NETWORKS está pensado en el bienestar de todos los colaboradores, su capacitación y su motivación y busca dar reconocimiento a la buena realización del trabajo, generando una cultura orientada a la eficiencia y la calidad trabajando por alcanzar los objetivos de la compañía.

##### **OBJETIVO**

Optimizar los procesos y el desempeño de los colaboradores de HIGH SAFETY NETWORKS mediante la motivación y reconocimiento de sus buenas prácticas desde la perspectiva individual y de equipo, y de esta forma hacer mejor los procesos en la prestación de nuestros servicios.

##### **DESARROLLO**

El plan de incentivos y estímulos se realizará año tras año, premiando las metas fijadas y logradas por los colaboradores de la compañía sin importar el nivel jerárquico, a través de la evaluación de desempeño.

Los colaboradores a premiar serán escogidos individualmente o por equipos de trabajo, según designación del jefe de área.

Los puntos que han de ser utilizados para fijar y calcular el grado de eficiencia y de esta manera hacerse merecedor de los estímulos serán:

- Consecución de los objetivos propuestos por cada área y desde Gerencia General.
- Relaciones con cliente interno y externo. Nivel de servicio.
- Compromiso con la planeación estratégica de la compañía.
- Nivel de participación e innovación en las ideas propuestas en los diferentes espacios de participación.

## **ESTIMULOS**

Los incentivos y estímulos a reconocer serán de dos clases monetarios y no monetarios:

- A final de cada año a los mejores se les reconocerá el 20% de un sueldo mensual.
- Se escogerá al empleado del año por nivel jerárquico y se le hará un reconocimiento con copia a la hija de vida, además se le otorgarán dos días de permiso remunerados.
- Programas de esparcimiento como viajes y convenciones a equipos de trabajo ganadores.
- Por cada día de fin de semana que labore se le otorgarán días compensatorios según decisión tomada por el jefe directo.
- Ascensos y traslados.
- Financiación de estudios superiores.

## **PREMIACIÓN**

La Gerencia General de High Safety Networks hará anuncio y reconocimiento del mejor colaborador de compañía y de aquellos escogidos por cada nivel jerárquico en acto público.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES**

El Sistema de Integrado de Gestión de HIGH SAFETY NETWORKS está basado en la dirección estratégica que permita optimizar sus recursos y sostenimiento de la ventaja competitiva, apoyado en el flujo óptimo de comunicación y en el saber hacer de cada individuo a través del empoderamiento

El Modelo Administrativo, el Plan de Comunicaciones y el Manual de Cargos Funciones y procedimientos genera a HIGH SAFETY NETWORKS S.A.S – HSN, el beneficio de tener información veraz, de primera mano y contar con una cultura organizacional que permite a todos los rangos jerárquicos, presentar sus opiniones o sugerencias, que conozcan siempre que inconvenientes hay al interior de la compañía, además de generar un sentido de pertenencia y arraigo hacia el trabajo de calidad con objetivos claros que dinamicen la operatividad de la compañía orientada hacia el logro de objetivos comunes.

Adicional a esto HSN cuenta con un Plan de Comunicaciones que facilita el desarrollo de sus capacidades y permite que las comunicaciones fluyan de manera vertical y horizontalmente de manera natural buscando la transparencia en las comunicaciones y decisiones gerenciales.

De otro lado, el Sistema de Gestión de HIGH SAFETY NETWORKS, impregna competitividad a todo nivel lo cual busca el éxito, pues motiva a los colaboradores y transmite la cultura organizacional para que se sientan identificados y exista compromiso y lealtad a la compañía. Y es esencialmente en este instante donde la comunicación interna se materializa para convertirse en un factor estratégico clave para dar cumplimiento a las necesidades de su factor humano y potencializar el sentido de pertenencia de los colaboradores a la compañía haciéndolos parte integral de los lineamientos estratégicos planteados.

Obteniendo una buena comunicación aumenta el desempeño de los equipos de trabajo, que finalmente son los autores de los resultados, se debe sentir en constante integración en la compañía y esto se hace posible cuando el colaborador siente que le informan constantemente sobre cualquier cambio o información general de la compañía, además si conoce, su misión, sus valores, su estrategia, se siente una parte de la compañía y por esto da lo mejor en su desempeño.

Es importante que el Sistema de Gestión de HIGH SAFETY NETWORKS siempre se mantenga evolucionando y hay que estar atento para sobrepasar cualquier inconveniente que aparezca pues hay elementos que pueden hacer difícil el flujo continuo de los procesos y procedimientos instaurados que guían la compañía bajo la planeación.

Al momento de generar los planes operativos o de desarrollo hay que fijarse en los objetivos que quiere alcanzar la compañía para que regularicen con sinergia la razón principal de la compañía que es el sostenimiento y desarrollo dentro del mercado pero sin olvidar el interés que tiene de darle estabilidad y buen ambiente laboral y sobre todo de pertenencia a sus colaboradores.

Al presentar el producto final de la consultoría el Gerente General decidió que se hiciera una presentación de esta ante el grupo de colaboradores de HSN para recibir un feedback y de esta manera empezar su puesta en marcha. Dentro de esta presentación los colaboradores se sintieron comprometidos y satisfechos al ver que estaban dentro de cada planteamiento que abordó la organización, entendieron que sus opiniones son importantes en la toma de decisiones de la compañía y que el crecimiento personal depende también del compromiso y entrega que tengan hacia la compañía.

Adicionalmente aceptaron que el reto mayor es cambiar todos los paradigmas que tienen y aceptar que hacen parte de un todo que trabaja para hacer mejor las cosas y de esta manera ayudar con el posicionamiento y reconocimiento de HSN en el mercado, pues esto acarrea beneficio a todos.

Aceptaron además con agrado la creación del Manual de Cargos, procedimientos y funciones pues comentaron que de esta forma estaba claro el lineamiento y rol que cada uno debía seguir para realizar de mejor manera su trabajo, haciéndolos más competitivos y profesionales.

# CAPITULO VII

## ANEXOS

### 6.1.1. RUT

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
Espace reservado para la DVA		2. Concepto: 09 Solicitud de actualización de datos de ident		4. Número de formulario: 14105020431	
				4105070772489944805000004105020431	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 9 0 0 2 8 1 2 1 0 - 1		6. DV: 1		12. Dirección sectorial: Inmuebles de Bogotá	
				14. Buzón electrónico: 32	
IDENTIFICACION					
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1		26. Número de identificación:	
Lugar de expedición:		28. País:		29. Departamento:	
31. Primer apellido:		32. Segundo apellido:		33. Primer nombre:	
35. Razón social: HIGH SAFETY NETWORKS S.A.S.		36. Nombre comercial:		37. Sigla: H.S.N.	
UBICACION					
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Bogotá D.C.		40. Ciudad/Municipio: Bogotá D.C.	
41. Dirección: CR 17 51 37 OF 201 BRR CHAPINERO					
42. Correo electrónico: ricardop@hsn-sas.com		43. Apellido otros:		44. Teléfono 1: 8 0 0 4 3 3 4	
				45. Teléfono 2: 5 6 4 9 7 6 7	
CLASIFICACION					
Actividad principal		Actividad económica		Ocupación	
46. Código: 5 1 6 5		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 9 0 4 2 7		48. Código: 6 4 2 9	
		49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 9 0 4 2 7		50. Código: 1 2	
				51. Código: 7 2 2 0 5 1 9 0	
				52. Número establecimiento:	
Responsabilidades					
53. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18					
5. 7. 9. 1 0 1 1 1 4					
05- Injerto, renta y compl. régimen ordinario		14- Informante de exógena			
07- Retención en la fuente a título de renta					
09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las v					
10- Usuario aduanero					
11- Ventas régimen común					
Usuarios aduaneros			Exportadores		
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			56. Forma: 56. Tipo:		
2 3			57. Motivo: 58. CPC:		
			1 2 3		
			1 2 3		
			1 2 3		
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexo: SI NO		60. No. de Folios:		61. Fecha: 2 0 0 9 0 5 0 7	
La información contenida en el Formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponderá exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada.		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.			
Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004.		Firma autorizada:			
Firma del solicitante:		983. Nombre: ALBARRACIN ARDILA LUZ ADELA			
cc. 79691932 OH.		984. Cargo: Facilitador III			

## 6.1.2. CARTA DE AGRADECIMIENTO HSN



Bogotá, 13 de junio de 2008

Señor

Manuel Alejandro Bonilla Gómez

Administrador de Empresas

UNIMINUTO

Ciudad

Quiero agradecerle de manera especial la oportunidad de haberme brindado parte de su tiempo y su entera profesionalidad en la constitución de la compañía y su posterior acompañamiento y dirección en la planeación estratégica de esta. Sé que no me equivoqué en depositar mi confianza en usted pues con su trabajo e interés me lo demostró.

Espero también haber sido apoyo suyo y sobre todo colaborador en su proyecto de grado, que sé que más que un requisito para usted fue toda una experiencia profesional.

Su consultoría es vital para la compañía y por eso espero en otra oportunidad poder volver a contar con su profesionalismo y servicio

Cordialmente,

**RAFAEL RICARDO PANQUEVA ROMERO**

Gerente General  
rpanqueva@hsn-sas.com

HIGH SAFETY NETWORKS

Carrera 17 N° 51 – 37 Of. 201  
PBX: 5649767