

**TELECARTAGENA**  
**TELECOM**

*DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA DE  
CALIDAD ISO 9001:2000, PARA LA TELEFONÍA  
PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA LOCAL (T.P.B.C.L.)  
EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE  
CARTAGENA: TELECARTAGENA E.S.P. S.A.*

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001:2000, PARA LA TELEFONÍA  
PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (T.P.B.C.L.) EN LA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES DE CARTAGENA: TELECARDAGENA E.S.P. S.A.**

**JOHAN MANUEL BRAVO ATENCIO  
PEDRO JAFETH REINA GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL  
CARTAGENA – COLOMBIA  
2002**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001:2000, PARA LA TELEFONÍA  
PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (T.P.B.C.L.) EN LA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES DE CARTAGENA: TELECARDAGENA E.S.P. S.A.**

**JOHAN MANUEL BRAVO ATENCIO  
PEDRO JAFETH REINA GONZALEZ**

**Trabajo de Grado presentado como Requisito para optar  
al título de Administradores Industrial**

**Asesor  
GISELA BEATRIZ ROMERO ACOSTA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL  
CARTAGENA – COLOMBIA  
2002**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Cartagena 30 de Enero de 2002**

Cartagena, Enero 30 de 2002.

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**  
Atn. Comité Evaluador  
La Ciudad

Apreciados Señores:

Pongo a su consideración el Proyecto de Grado del programa de Administración de Industrial, “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001:2000, PARA LA TELEFONÍA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (T.P.B.C.L.) EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CARTAGENA: TELECARTAGENA E.S.P. S.A.**”, desarrollado por los estudiantes Johan Manuel Bravo Atencio y Pedro Jafeth Reina González, el cual he asesorado; para su análisis, estudio y aprobación.

Agradeciendo su atención a la presente,

---

**GISELA ROMERO ACOSTA**  
**PROFESIONAL DE TELECARTAGENA Y ASESOR DE TESIS**

Cartagena, Enero 30 de 2002.

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**  
Ciudad.

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos presentarles a ustedes la propuesta formal del trabajo de grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001:2000, PARA LA TELEFONÍA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (T.P.B.C.L.) EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CARTAGENA: TELECARTAGENA E.S.P. S.A.”**, el cual pretendemos cuantificarse y cualificarse, de proponer un juicioso análisis del estado de la prestación de servicios públicos teniendo en cuenta la organización y la gestión de la misma, esperando que trabaje bajo una normalización del sistema de gestión de calidad como lo son las normas ISO 9001, que se constituya en la base principal. Por otro lado como trabajo de grado esperamos se constituya en documento de consulta para estudios futuros y por supuesto para obtener título profesional.

Esperamos contar con sus valiosas apreciaciones al respecto.

Cordialmente,

---

**Johan Manuel Bravo Atencio**

---

**Pedro Jafeth Reina González**

*No hay palabras para expresar lo agradecido que estoy con mi DIOS al cual le ofrezco todos aquellos sacrificios y esfuerzos, ya que sin su voluntad nada habría sido posible.*

*Además lo Orgullosa que estoy de tener unos PADRES que me han brindado todo cuanto han podido y así poder escalar otro peldaño muy importante en mi vida.*

*Sin duda no puedo olvidar mis abuelos y a mi tío, quienes me apoyaron desde que inicié la carrera.*

*Johan M. Bravo A.*

*Este nuevo logro se constituye en un motivo para agradecerle a mi familia por su dedicación, esfuerzo e inmejorable ejemplo de tenacidad y perseverancia, donde ningún obstáculo fue impedimento para el logro de los objetivos trazados.*

*Y ante todo quiero darle gracias y alabanzas a nuestro padre todopoderoso quien se constituye en una clara muestra del amor altruista hacia nosotros.*

*Pedro J. Reina G.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseamos expresar nuestra gratitud y reconocimientos a todas las personas e instituciones que ayudaron de una u otra manera en hacer de este proyecto una realidad:

Nuestro DIOS, por ser un compañero incondicional quien nos ha abierto las puertas en todo momento.

Señora Gisela Romero Acosta, por sus aportes durante la elaboración del presente trabajo.

A los Señores Alvaro Martínez, Ruben Benedetti y Jhonny Mendoza por su colaboración desinteresada.

Y todos aquellos amigos y compañeros por su cariño y afecto, quienes siempre estuvieron presentes apoyándonos de manera sincera y altruista en el transcurso de nuestra vida universitaria.

## CONTENIDO

	<b>Pág</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>I. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TELECartagena E.S.P. S.A.</b>	<b>3</b>
<b>1. VALORIZACION DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE T.P.B.C.L. EN TELECartagena E.S.P. S.A. CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2000</b>	<b>36</b>
<b>II. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA TELECartagena E.S.P. S.A. BASADA EN ISO 9000:2000.</b>	<b>40</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>40</b>
<b>1.1 GENERALIDADES</b>	<b>40</b>
<b>1.2 APLICACIÓN</b>	<b>40</b>
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>41</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>41</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>42</b>
<b>4.1 REQUISITOS GENERALES</b>	<b>42</b>
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>43</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	<b>45</b>
<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>	<b>45</b>
<b>5.2 ENFOQUE AL CLIENTE</b>	<b>46</b>
<b>5.3 POLITICA DE LA CALIDAD</b>	<b>46</b>
<b>5.4 PLANIFICACIÓN</b>	<b>46</b>
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	<b>47</b>
<b>5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>48</b>

<b>6.</b>	<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>	<b>49</b>
<b>6.1</b>	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	<b>49</b>
<b>6.2</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>49</b>
<b>6.3</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>50</b>
<b>6.4</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>50</b>
<b>7.</b>	<b>REALIZACION DEL PRODUCTO</b>	<b>51</b>
<b>7.1</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>51</b>
<b>7.2</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	<b>52</b>
<b>7.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>54</b>
<b>7.4</b>	<b>COMPRAS</b>	<b>54</b>
<b>7.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>56</b>
<b>7.6</b>	<b>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN</b>	<b>58</b>
<b>8.</b>	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>59</b>
<b>8.1</b>	<b>GENERALIDADES</b>	<b>59</b>
<b>8.2</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>59</b>
<b>8.3</b>	<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>61</b>
<b>8.4</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>62</b>
<b>8.5</b>	<b>MEJORA</b>	<b>63</b>
<b>III</b>	<b>PROPUESTA DEL MANUAL DE CALIDAD.</b>	<b>65</b>
<b>IV.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS</b>	<b>84</b>
<b>1</b>	<b>Instalación de línea nueva</b>	<b>84</b>
<b>2</b>	<b>Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas y reclamos.</b>	<b>100</b>
<b>3</b>	<b>Control de los documentos</b>	<b>118</b>
<b>4</b>	<b>Control de los registros</b>	<b>122</b>
<b>5</b>	<b>Auditoría interna</b>	
<b>6</b>	<b>Control del producto no conforme</b>	<b>129</b>
<b>7</b>	<b>Acción correctiva</b>	<b>134</b>
<b>8</b>	<b>Acción preventiva</b>	<b>138</b>
<b>V</b>	<b>SENSIBILIZACION HACIA LA CALIDAD</b>	<b>142</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	

**RECOMENDACIONES**

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

## **LISTA DE TABLAS**

Pág.

Tabla 1. Cuadro de valoración.

Tabla 2. Cuadro de resultados.

Tabla 3. Total de puntos obtenidos: comparación del estado actual del servicio de T.P.B.C.L. en Telecartagena E.S.P. S.A. con respecto a la norma ISO 9001:2000

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. Cuestionario.

Anexo B. Actas de sensibilización.

## GLOSARIO

- **ABONADO:** Persona natural que establece una relación económica con la empresa a cambio de la prestación de un servicio.
- **ACCION CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCION PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **ACOMETIDA TELEFONICA:** Derivación de la red del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios suscriptores, hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

- **AUDITORIA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CAMARA TELEFONICA:** Es la infraestructura de obra civil subterránea, cuya función es facilitar la colocación de los cables, permitir el empalme, ramificar una o más canalizaciones, hacer empalmes de varias rutas de canalización, permitir cambios de altura y dirección de la canalización, facilitar la colocación y mantenimiento de equipos especiales.
- **CENTRALES SPC:** Centrales telefónicas digitales que trabajan por control por medio de programas almacenados. Store Program Center (S.P.C.)
- **CLIENTE:** Toda persona natural o jurídica que solicite un servicio a la empresa, sin que esto sea un indicador de que será un posible usuario y/o suscriptor.
- **CRT:** Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

- **DAÑO, FALLA O RECLAMACION EN EL SERVICIO:** Es cualquier tipo de circunstancia que afecta la presentación normal del servicio telefónico y que se ha reportado por el suscriptor y/o usuario.
- **DISTRIBUIDOR PRINCIPAL (M.D.F):** Es el punto de conexión entre la central telefónica y la red externa, por medio de las regletas horizontales y verticales; las horizontales reciben los cables del equipo y las verticales los cables primarios y troncales.
- **E.S.P.:** Empresa de Servicios Públicos, es una sociedad por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de que trata la ley 142 de 1994.
- **INDICADORES DE GESTION:** Son parámetros que permiten medir la evolución en el desempeño de una actividad.
- **LECTURA:** Revisión y anotación de los datos del consumo del usuario y/o suscriptor según el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **PLANTA EXTERNA:** Es la composición de redes que va desde el distribuidor hasta el usuario y/o suscriptor. También llamada División de redes externas.
- **POLITICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientaciones de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRUEBA TECNICA:** Procedimiento que se lleva a cabo para detectar fallas en el sistema de las Centrales S.P.C., que pueda afectar el buen funcionamiento de la línea instalada.

- **QUEJA:** Es el medio por el cual el suscriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- **RECLAMO:** Es la solicitud que hace el suscriptor y/o usuario, con el objeto de que la empresa revise mediante una actuación preliminar relacionada con la facturación del servicio o del servicio mismo, para tomar posteriormente una decisión definitiva del asunto.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativas establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RED EXTERNA:** Es el conjunto de elementos (cables de distintas especificaciones, armarios, cajas de dispersión, entre otros) ubicados desde el Distribuidor hasta el abonado permitiendo el suministro de un óptimo servicio telefónico.
- **REPORTE DE DAÑO:** Información recibida por la empresa en la que el usuario y/o suscriptor manifiesta las causas por las cuales su línea telefónica no funciona adecuadamente.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **RTPC:** “Red Telefónica Pública Conmutada” es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el Exterior. Incluye las redes de TPBCL (Telefonía Pública Básica Conmutada Local), TPBCLE (Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida), TMR (Telefonía Móvil Rural), y TPBCLD (Telefonía Pública Conmutada de Larga Distancia).
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.
- **SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA (T.P.B.C.):** Es el servicio básico de TELECARTAGENA, cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz a través de la Red Telefónica Pública Conmutada con acceso generalizado al público. En ellos se entienden incluidos los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL), Local Extendida (TPBCLE).
- **SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- **SUSCRIPTOR:** Toda persona natural o jurídica con la cual se haya celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado los trámites para el diligenciamiento de una solicitud telefónica, para convertirse en usuario de los servicios telefónicos.
- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquellos que está bajo consideración.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio publico de TPBC, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

## INTRODUCCION

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debido al entorno competitivo en el cual se encuentra, al espíritu de mejoramiento continuo que sólo las mejores organizaciones son conscientes de su importancia para el desarrollo empresarial; y donde el compromiso hacia la calidad como clave para la satisfacción de sus usuarios, ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad que le permita sobresalir como una empresa líder dentro del sector de las telecomunicaciones en la Costa Atlántica.

Todo esto orientado hacia un único propósito, aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante el establecimiento de procesos claros y eficientes de prestación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.), tomando como base la Norma Técnica de Calidad Internacional ISO 9000, para asegurar la conformidad organizacional mediante el cumplimiento de los requisitos especificados por la norma ISO 9001:2000, los requisitos legales y los más importantes los de los clientes, lo cual le permitirá a Telecartagena generar una mayor confianza en los clientes internos, externos y potenciales mediante el logro y mejoramiento continuo de la calidad deseada por estos.

El presente documento nació como una necesidad descubierta durante el tiempo de prácticas industriales, donde el trabajo basado en calidad fue empíricamente una regla enseñada en las aulas de clase y donde de manera práctica se vio la necesidad de aplicarlo

en Telecartagena, pretendiendo cimentar las bases para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.) de Telecartagena, inicialmente realizando un diagnostico del sistema de gestión actual que posee la organización frente al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2000, determinando que le hace falta a la organización para el cumplimiento de cada requisito y a la vez dando sugerencias para alcanzar dicho objetivo.

Además se muestra la aplicación de la norma en la organización mediante un Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001:2000, lo cual permitirá tanto al Comité de Calidad como a los responsables de los procesos que se encuentran comprometidos con la calidad de la T.P.B.C.L. conocer las no conformidades presentes y los métodos a utilizar par corregirlos, plasmándolo finalmente en una propuesta de Manual de Calidad; esperando que en un futuro no muy lejano se convierta en una herramienta útil para Telecartagena a la hora de emprender el proceso de certificación y de mejoramiento continuo del servicio de T.P.B.C.L.

Sin embargo la labor emprendida por los autores no sólo se limitó a realizar el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, sino que se decidió por iniciativa propia (fuera de los objetivos mencionados en el anteproyecto) y con el visto bueno de la alta gerencia de la empresa dar el primer paso hacia el proceso de certificación por medio de un ciclo de charlas que se dictaron al personal operativo de la empresa (168 personas) acerca de la norma ISO 9000 y su importancia en las empresas modernas, los requisitos a cumplir, la importancia de trabajar con calidad, entre otros; lo cual aparece consignado en el capítulo 4,

por medio de diapositivas que esperamos sirvan de referencia o punto de partida a todas aquellas personas inquietas con el tema de la calidad.

## **I. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TELECARTAGENA E.S.P. S.A.**

El presente informe contiene los resultados del diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en Telecartagena E.S.P. S.A., elaborado con base a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad “**NTC ISO 9001:2000 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**”. Los análisis y comentarios que constituyen el fundamento de este informe han sido planteados a partir de la confrontación de los requisitos exigidos por la norma con la situación actual de la empresa, centrando el estudio en el proceso de generación del servicio de la Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.), línea a normalizar para trámite de certificación.

El análisis de cada requisito se describe bajo el título de “**Situación actual**”, donde se comparan los aspectos relevantes encontrados durante el trabajo de campo con respecto al principio básico de la norma.

El informe fue elaborado mediante entrevistas realizadas a los diversos Jefes de las Divisiones responsables de cada uno de los procesos, utilizando el cuestionario plasmado en el anexo A, cuyas respuestas en su mayoría fueron contestadas en el transcurso del ciclo de sensibilización, en el cual se tuvo en cuenta cada una de las críticas expresadas por operadores, jefes e instaladores, entre otros, acerca de la situación actual de la empresa con respecto a la norma internacional ISO 9000:2000. Además se presentarán sugerencias bajo el título de recomendaciones que permitirán el logro de los requisitos.

En cuanto a la asignación de valores para cada uno de los requisitos, y teniendo en cuenta que la concepción de la presente investigación es diseñar un modelo que permita la implementación de la norma ISO 9001:2000, se hace necesario otorgar una valoración que

describa de una mejor forma el estado actual de Telecartagena, lo cual se encuentra reseñado en la tabla 1, pero cabe aclarar que a la luz de la norma y para auditoria que conlleve a certificación, si la valoración es (10) se podría concluir que la empresa se encuentra en condiciones para certificarse, y si la valoración es (>10), la empresa no está en condiciones de certificación ya que presenta no conformidades. La siguiente es la valoración utilizada para el presente trabajo:

CALIFICACIÓN	ATRIBUTOS	ACCION
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe, ausencia total (Muy Malo)</li> </ul>	Definirlo, documentarlo y que se cumpla
2.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si existe, no está documentada y no se cumple (Insuficiente)</li> </ul>	Documentarla y que se cumpla
5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si existe, no está documentada y se cumple (Regular)</li> </ul>	Documentarla
7.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si existe, está documentada y no se cumple (Bueno)</li> </ul>	Que se cumpla
10.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si existe, está documentada y se cumple (Excelente)</li> </ul>	Omitirla

**Tabla 1. Cuadro de valoración.**

Para la norma es esencial que todo lo que realice la Telecartagena se encuentre documentado, por eso las atribuciones (Existencia, documentación y cumplimiento) se valoran así:

Si existe	2.5
Esta documentado:	5.0
Se cumple:	2.5
<b>TOTAL:</b>	<b>10.0</b>

## **4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (CUMPLE : 2.5)**

### **4.1 REQUISITOS GENERALES (CUMPLE 2.5)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. ha empezado un sistema de calidad orientado a los procesos, buscando que todas las áreas tengan definidas un manual de procedimiento; hasta el momento se destacan la Divisiones de Almacén y suministros quienes ya elaboraron los procedimientos, aunque falta actualizarlos en algunos aspectos; así mismo las divisiones de Personal y Atención al Cliente los cuales están en proceso de terminación.

La empresa no ha definido corporativamente la estructura de la documentación requerida para darle cumplimiento a los requisitos de la norma, como tampoco se ha definido un formato único para la planificación del S.G.C.

Actualmente se están identificando los procesos y procedimiento en la empresa, así mismo la secuencia e interacción de los mismos, los cuales se puede observar en el mapa de proceso y caracterizaciones que se están realizando.

#### *RECOMENDACIONES:*

- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debe considerar la posibilidad de crear un grupo interdisciplinario integrado por personal de diversas áreas (el cual llamaremos comité de calidad), esto con el propósito de crear una metodología para identificar los procesos, secuencias y su respectiva documentación así mismo el respectivo control de cada proceso; sin olvidar la identificación de los recursos necesarios para el sistema de calidad.
- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debe efectuar un análisis de todo su esquema de documentación con el fin de unificar o promover un nuevo criterio en cuanto a su forma, estructura y contenido; luego se debe realizar una debida capacitación y sensibilización en cuanto al sistema de calidad a todo el personal de la empresa.
- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debe empezar a diseñar y redactar el Manual de Calidad.
- El comité de Calidad debe gestionar los recursos necesarios para asegurar el apoyo a la operación del servicio de T.P.B.C.L.

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (CUMPLE 2.5)**

4.2.1 CUMPLE: 0

4.2.2 CUMPLE: 0

4.2.3 CUMPLE: 5.0

4.2.4 CUMPLE: 5.0

## SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. no ha definido su política de calidad, pero cuenta con elementos asociados a la cultura de la calidad como lo es un plan táctico para cada año en el cual se definen una política general, estrategias y asignación de recursos, y una visión que toca aspectos bastantes relevantes con relación a la calidad.

Analizando todo el plan se observan importantes puntos como son: trabajo en equipo y capacitación por área. Además de esto hay un gran interés por parte de la gerencia y la mayoría de las dependencias para trabajar con una mejor calidad, sin embargo este ejercicio se aprende en la práctica y es allí donde la satisfacción al cliente actualmente comienza a jugar un rol importante en el entorno interno de la empresa.

Aun no existe un Manual de Calidad definido como tampoco los procedimientos exigidos por la norma, y sólo se han documentado los procesos y procedimientos de la División de Atención al Cliente, Personal y Almacén (algunos sin actualizar y otros en proceso).

La administración de los documentos es manejada directamente por cada una de las dependencias. Para salvaguardar la integridad de los documentos se tienen un control estricto en cada dependencia, teniendo en cuenta que todos los documentos tienen copias, las cuales son archivadas en los diferentes consecutivos o carpetas según el destino.

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. maneja documentos y registros para el desarrollo del servicio de T.P.B.C.L. los cuales no poseen en la actualidad un procedimiento

documentado, que le permita un control idóneo, para posterior presentación y sustentación ante los clientes internos y externos.

*RECOMENDACIONES:*

- Comenzar mesas de trabajo para realizar el manual de calidad, control de documentos y registros; y los procedimientos exigidos por la norma.
- Crear un listado maestro de procedimiento de todas las dependencias con el fin de controlar su estado de actualización.
- Los registros y los documentos requeridos por la norma no se han aclarado en la organización ni tampoco su control.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las tareas trazadas en el plan táctico.

**5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (CUMPLE : 2.5)**

**5.1 Compromiso de la Dirección (CUMPLE: 2.5)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. tiene definido todos los niveles y responsabilidades de quien dirige, planea, ejecuta y verifica cualquier actividad relacionada con la Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.).

Para la iniciación de la implementación ya se ha definido un comité de calidad conformado por el Gerente, Subgerentes y los Jefes de divisiones de la empresa, quienes serán los encargados de guiar el proceso.

Se pudo analizar que TELECARTEGENA suministra todos los recursos adecuados para la administración y realización del trabajo y todas las actividades de verificación, aunque parte de esta responsabilidad ha sido delegada a empresas subcontratadas como sucede con los Centros de Atención al Cliente y con los instaladores; a quienes se debe comprometer con la implementación de un sistema de calidad.

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. no ha asegurado el entendimiento, implementación y mantenimiento a todos sus niveles acerca de la nueva cultura de calidad que se pretende alcanzar en toda la empresa.

#### *RECOMENDACIONES:*

- Establecer eficientes métodos de divulgación de las directrices de la gerencia como son: videos, mensajes en red, ayudas visuales, revistas, boletines, etc.
- Establecer revisiones periódicas del sistema de calidad.

- Comenzar reuniones en donde se defina la política de calidad y se haga formal un plan para alcanzar estos requisitos.

## **5.2 Enfoque al Cliente (CUMPLE 7.5)**

### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. es una empresa que busca satisfacer las necesidades de los clientes, aunque muchas veces no se alcanza a dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos en corto tiempo debido a que se carece del número de reparadores o instaladores necesarios, sin embargo la empresa lleva estudios estadísticos de niveles de satisfacción del cliente, los cuales sirven de soporte para realizar tomas de decisiones que conllevan a la optimización de estos indicadores.

### RECOMENDACIONES:

- Realizar una Gestión estratégica de marketing donde se pueda identificar las diferentes necesidades de los clientes y así plantear la métodos eficientes para satisfacerlas.
- Ubicar buzones de sugerencias de usuarios, realizar encuestas y contratar más personal para atender con mayor eficiencia las necesidades de los usuarios.

- Establecer indicadores de gestión para los cargos que influyen en el desarrollo de la T.P.B.C.L. con el propósito de garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por los clientes.

### **5.3 Política de Calidad (CUMPLE 0)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. no ha definido su política de calidad, aunque existen propuestas, esta política se debe definir en una reunión formal del comité de calidad.

#### *RECOMENDACIONES:*

- Definir la política posterior a la presentación del primer ciclo de capacitaciones en la organización.

### **5.4 Planificación (CUMPLE 0)**

**5.4.1 CUMPLE :0**

**5.4.2 CUMPLE :0**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. aún no ha definido los objetivos de calidad los cuales guíen a la organización en el Sistema de Gestión de Calidad.

Además no hay una planificación formal del Sistema de Gestión de la Calidad, pero se cuenta con una propuesta de cronograma de actividades que muestra todo el proceso hasta la búsqueda del mejoramiento continuo.

*RECOMENDACIONES:*

- Realizar una adecuada planificación de lo que se pretende alcanzar con el sistema de calidad, teniendo en cuenta los objetivos de la calidad, requisitos del cliente y los requisitos del producto.

**5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (CUMPLE : 5.0)**

**5.5.1 CUMPLE : 7.5**

**5.5.2 CUMPLE : 0**

**5.5.3 CUMPLE : 7.5**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. tiene definidas responsabilidades para la generación del servicio de la T.P.B.C.L., en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad aún no hay una designación formal del representante de la gerencia por parte de la alta dirección.

Además la comunicación interna en la organización es bastante ordenada ya que para la comunicación entre dependencia se necesita la aprobación de cada Jefe, sin embargo este proceso no se encuentra documentado.

*RECOMENDACIONES:*

- Realizar reuniones con la gerencia en donde se deje estipulada de manera formal el liderazgo del proceso.
- Asignar al representante de la gerencia las responsabilidades asumidas en dicho cargo, esperando la presentación de un plan de trabajo.
- Documentar e implementar un proceso claro de comunicación interna.

**5.6 Revisión por la Dirección (CUMPLE :0)**

**5.6.1 CUMPLE :0**

**5.6.2 CUMPLE :0**

**5.6.3 CUMPLE :0**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. aún no ha determinado un proceso en el cual se analice la forma en que realizará la revisión por parte de la dirección, lo cual es muy importante para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

*RECOMENDACIONES:*

- Realizar un proceso documentado para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y así asegurar su eficiencia y eficacia, este proceso debe tener entradas y salidas detalladas como lo dicen los requisitos de la norma, esperando que sea herramienta útil para el planteamiento de futuros planes de calidad, estratégicos y de negocios.
- Establecer la periodicidad para las revisiones, los registros para dejar evidencia y los métodos para asegurar la congruencia con la política y objetivos de calidad, el cumplimiento de los objetivos, áreas de mejora y tanto las acciones sobresalientes como aquellas que requieran de especial atención.

**6 GESTIÓN DE RECURSOS (CUMPLE : 4.7)**

**6.1 Provisión de Recursos (CUMPLE : 2.5)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. es una organización industrial y comercial del estado, poseedora de recursos propios, además como prestadora de un servicio también posee unos

ingresos, con los cuales debe realizar presupuestos para ejecutar diversos proyectos, sin embargo éstos se hacen más caros y el presupuesto más estrecho, teniendo la empresa como única alternativa la optimización de los recursos. Sin embargo se ha logrado la adquisición de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Además se está esperando la asesoría de una firma certificadora de calidad, para agilizar la implementación del sistema de calidad.

#### *RECOMENDACIONES:*

- Los responsables de los procesos deben determinar los recursos faltantes tanto para la implementación como para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad haciendo énfasis en el mejoramiento continuo, esperando que se refleje en el aumento en la satisfacción de los clientes.

### **6.2 Recurso Humano (CUMPLE : 6.25)**

#### **6.2.1 CUMPLE : 7.5**

#### **6.2.2 CUMPLE : 5.0**

#### *SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. en la actualidad es una empresa muy estricta con la contratación de personal, ya que se hace mucho énfasis en el grado de educación sobre todo en el personal que trabaja directamente en la generación del servicio.

Aunque el personal encargado de la instalación no tiene un nivel académico muy alto son eficientes, además los encargados de la atención al cliente es una organización subcontratada a la cual hay que hacerle un seguimiento, ya que son muy importantes en el proceso.

*RECOMENDACIONES:*

- Hacer énfasis en la calidad del servicio del personal operativo, sobre todo los instaladores.
- Realizar evaluaciones de competencias y nivel de experiencias al personal con el propósito de dictar capacitaciones en las áreas que presenten falencias.
- Conscientizar a las firmas subcontratadas para que haga parte activa del Sistema de Gestión de Calidad.
- Promover (la alta dirección) la iniciación de círculos de calidad en todas las áreas de la empresa para que el personal realice sugerencias que puedan ayudar al mejoramiento continuo de la organización.

### **6.3 Infraestructura (CUMPLE : 2.5)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. es una empresa que invierte bastante en edificaciones y en espacios de trabajos ya busca que su personal se sienta a gusto, y pueda desempeñarse adecuadamente en el trabajo. También se invierte en software como el implementado actualmente (Elite - sigart), el cual a permitido un aumento en la eficiencia en la organización.

#### RECOMENDACIONES:

- Realizar un inventario de edificios, equipos y servicios de apoyo; destacando la calidad de cada una de ellas, vida útil y posibles mejoras a la misma.

### **6.4 Ambiente de trabajo (CUMPLE : 7.5)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. se preocupa por que cada solicitud sea atendida adecuadamente y que no haya ninguna inconformidad, para esto le brinda a sus empleados un buen ambiente de trabajo, en donde realiza campañas de integración como son deportivas y recreativas.

*RECOMENDACIONES:*

- Realizar mesas de trabajo en las cuales el personal pueda proponer mejoras en sus lugares de trabajo según las condiciones y experiencias.

**7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (T.P.B.C.L) (CUMPLE : 5.2)**

**7.1 Planificación de la realización del producto (CUMPLE :2.5)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. es una organización que realiza proyecciones hacia el futuro, por tal motivo realiza planificaciones para la prestación del servicio de T.P.B.C.L, analiza la capacidad instalada y la demanda esperada. Pero no hay coherencia con un sistema de calidad por que aún no hay objetivos de calidad. Aunque en la planificación de la prestación del servicio se determinan los requisitos del servicio (Disponibilidad de pares, cables, líneas, entre otros), actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección (desde que se presenta la solicitud en los Centros de Atención al Cliente hasta que los Jefes de Zonas verifican la instalación), estas actividades no se encuentran documentadas ni se han cimentado registros.

*RECOMENDACIONES:*

- Establecer procesos documentados y registros para proporcionar evidencias que el proceso y el producto cumplan con lo exigido por la norma.
- Establecer indicadores de gestión para la mejora de la prestación del servicio, buscando tener coherencia con los requisitos de la norma.

## **7.2 PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE (CUMPLE :6.7)**

**7.2.1 CUMPLE :7.5**

**7.2.2 CUMPLE :5.0**

**7.2.3 CUMPLE :7.5**

### **SITUACIÓN ACTUAL**

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. hace mucho énfasis en los requisitos especificados por el cliente, los necesarios para el funcionamiento del servicio así no estén especificados por estos y aquellos establecidos por la Ley.

Las condiciones de pago para los clientes es muy accesibles, aunque hay un problema en cuanto al cronograma de entrega de las líneas solicitadas, esto debido a condiciones antes mencionadas.

Además Telecartagena tiene una comunicación especial con los usuarios y esto se demuestra con los ocho Centros de Atención al Cliente y la línea 114, para que éstos presenten todas sus peticiones, quejas o reclamos.

*RECOMENDACIONES:*

- Telecartagena debe brindar mayor participación a los usuarios, realizando buzones de sugerencias y encuestas.
- Establecer unos registros donde se compruebe el resultado de revisiones y la conformidad del cliente para con los requisitos del producto.

**7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)**

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. no realiza Diseño y desarrollo para prestación del servicio de T.P.B.C.L, por que el diseño de las líneas y cables telefónicos fueron ideados por europeos hace poco mas de un siglo, además cuando un usuario solicita una línea telefónica no se realiza un diseño para entregarle el pedido; por tal razón este punto no aplica.

**7.4 COMPRAS (CUMPLE : 6.7)**

**7.4.1 CUMPLE :7.5**

**7.4.2 CUMPLE :5.0**

**7.4.3 CUMPLE :7.5**

### SITUACIÓN ACTUAL

En TELECARTAGENA las divisiones responsables de este punto son Almacén y Suministro, quienes realizan inspecciones a los productos comprados; comprobando así el cumplimiento de las especificaciones pedidas a los proveedores, igualmente para la selección de éstos se realizan evaluaciones de ciertas características solicitadas por la empresa. Internamente existen documentos para las compras de materiales, donde se consigna la información detallada al momento de hacer los respectivos pedidos, (Ej.:Tipo de cable).

### *RECOMENDACIONES:*

- Los encargados de este proceso deben realicen la documentación respectiva (conforme a la norma) y actualizar las que ya se tienen.
- Realizar auditorías y seguimientos periódicos al proceso de compra y a los indicadores de gestión de las respectivas divisiones.
- Detallar cada uno de los materiales que actúan directamente en la calidad del servicio de T.P.B.C.L.

- Establecer un documento donde se consigne información acerca de los criterios para seleccionar los proveedores.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (CUMPLE : 5.0)**

### **7.5.1 Control de la producción y Prestación del servicio (CUMPLE : 5.0)**

#### *SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. hace planificaciones para la prestación del servicio realizando un control y verificación estricta al uso de los equipos, como lo son: el Distribuidor MDF, centrales S.P.C., y de igual manera con el personal de la parte operativa (cuadrilla reparadores e instaladores).

#### *RECOMENDACIONES:*

- Realizar instrucciones de trabajo a las actividades más importantes y de igual manera realizar cronograma de trabajos para llevar una planificación adecuada en la prestación del servicio.
- Identificar la calidad de la información para realizar la planificación.

- Identificar el impacto en la calidad de cada proceso con el propósito de realizar retroalimentaciones en el proceso productivo.
- Establecer registros que muestren las acciones de control ejecutadas a los procesos.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (NO APLICA)**

En TELECARTAGENA E.S.P. S.A. este requisito no aplica ya que el servicio de T.P.B.C.L. se puede verificar después de haberse instalado (El instalador realiza una llamada telefónica al usuario informando y comprobando el funcionamiento del servicio), además de esto puede realizarse un seguimiento posterior a la instalación.

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad (CUMPLE :5.0)**

#### **SITUACIÓN ACTUAL**

En TELECARTAGENA E.S.P. S.A. la trazabilidad es entendida como la reconstrucción de la historia en la generación del servicio telefónico y el seguimiento del mismo.

La trazabilidad se puede establecer mediante los registros empleados en la generación del servicio, desde que se identifican los equipos de telefonía, asignaciones, puntos en la red y finalmente con la instalación. Es importante observar que en el sistema ELITE se guarda información de los últimos seis meses y esto ayuda a la verificación de los registros.

En el proceso de la generación del servicio de T.P.B.C.L. existen registros que dejan evidencias y esto ocurre desde que se solicita la línea telefónica en el centro de atención al cliente (tanto en sistema como el archivo), en las centrales S.P.C. y en el Centro de mantenimiento que son de mucha importancia cuando se necesita consultar acontecimientos en el tiempo.

*RECOMENDACIONES:*

- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debe establecer procedimientos documentados para identificar la manera de realizar la trazabilidad del servicio T.P.B.C.L.
- Instalar y mantener un eficiente sistema de trazabilidad que redunde en la prestación de una efectiva acción correctiva cuando los usuarios presenten las quejas y reclamos.

**7.5.4 Propiedad del Cliente (CUMPLE : 5.0)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

En TELECARTAGENA E.S.P. S.A. se realiza un contrato con los clientes, y en la cláusula 6a (contrato de servicio domiciliario de telefonía pública básica conmutada condiciones uniformes) hace mención de las obligaciones del suscriptor, propietario y/o usuario. En el cual se detalla que éste es el dueño de la línea telefónica después de haber cancelado el valor de la compra, y mientras no se encuentre en mora por unos meses acordados

previamente; y donde TELECARTAGENA solamente suministra el servicio. Sin embargo éste requisito debe analizarse en un comité para determinar si es aplicable o no.

*RECOMENDACIONES:*

- Desde el punto de vista jurídico se debe determinar el grado de cumplimiento de este requisito, ya que cuando el cliente se encuentra en mora con varios meses éste pierde automáticamente el servicio telefónico.
- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debe realizar con mas frecuencia mantenimiento de redes para darle mas durabilidad a la línea del usuario.

**7.5.5 Preservación del producto (CUMPLE : 5.0)**

SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. tiene establecido una zona central donde se recibe, inspecciona, maneja y almacena los diversos materiales con que se presta el servicio de T.P.B.C.L. como son postes, equipos, tarjetas, cables, entre otros; los cuales son despachados a las diversas zonas.

La división de almacén tiene documentado el manual de procedimientos (aunque debe actualizarse) para el manejo de la dependencia, dejando encargado a los subcontratistas la

manipulación de los materiales y equipos cuando hacen parte de outsourcing o Joint Venture.

*RECOMENDACIONES:*

- TELECARTAGENA E.S.P. S.A debe determinar hasta que grado se necesitan procedimiento de manejos especiales a los materiales, igualmente determinar para cada uno de estos materiales el almacenamiento adecuado.

**7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO (CUMPLE : 5.0)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A realiza seguimiento para el control y calibración de los módulos de prueba de las centrales digitales tanto en las Fetex como en las system.

La empresa no cuenta con un área específica de instrumentación que defina, instale, calibre y mantenga los equipos de medición utilizados para la generación del servicio de T.P.B.C.L., como tampoco con un manual de procedimiento que establezca estos puntos.

*RECOMENDACIONES:*

- Identificar tanto los equipos que actúan directamente con la generación del servicio de T.P.B.C.L. como los dispositivos de seguimiento que se le realizan a estos con el propósito de definir nuevas y mejores estrategias.
- La documentación de los procedimientos referentes al control del equipo de inspección y que esta se implemente en todas las centrales de las diferentes zonas, definir responsabilidades y pasos a seguir sobre el servicio de T.P.B.C.L. cuando un equipo sea encontrado en estado de no conformidad para su operación y programar el entrenamiento en uso y calibración de equipos, en los casos que aplique.

## **8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (CUMPLE: 4.5)**

### **8.1 Generalidades (CUMPLE : 2.5)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. cuenta con indicadores de gestión establecidos en algunas áreas de la empresa, para los cuales se utilizan técnicas estadísticas básicas, lo cual permite tener un mejor conocimiento del grado de control del servicio de T.P.B.C.L. para toma de decisiones y retroalimentaciones de cada una de las actividades.

La empresa actualmente no tiene definidos procedimientos para los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestren la conformidad del servicio, ni

del sistema de gestión de la calidad y tampoco de una mejora continua de la eficacia del sistema de gestión.

*RECOMENDACIONES:*

- Establecer con los cargos responsables de los requisitos 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 y 8.2.4 la manera de realizar los respectivos seguimientos y mediciones a emplear identificando las informaciones de entrada en cada proceso.

**8.2 Seguimiento y Medición (CUMPLE : 2.5)**

**8.2.1 Satisfacción del Cliente (CUMPLE : 7.5)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. ha establecido procedimientos y mecanismos para realizar seguimiento a la percepción de los usuarios con base a la atención de sus requisitos, sin embargo los procedimientos empleados no son los más adecuados ya que no se le está cumpliendo al cliente según sus necesidades, reflejándose esto en altos niveles de insatisfacción (según encuesta de medición del nivel de satisfacción de los usuarios de Telecartagena hecha en el mes de Mayo del presente año) y en el número de quejas y reclamos presentados en los distintos C.A.C.

*RECOMENDACIONES:*

- Se debe identificar los requisitos de cada uno de los clientes para poder implantar mecanismos eficientes y eficaces de atención de sus peticiones y solución de quejas y reclamos.
- Establecer estrategias para realizar seguimiento a la percepción de los clientes, responsabilizando a diversos cargos.

## **8.2.2 Auditoria Interna (CUMPLE : 0)**

### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. no posee un programa de trabajo de auditorías internas de calidad para verificar la prestación del servicio de T.P.B.C.L., a pesar de tener un departamento de auditoría Interna, las labores realizadas hasta el momento son referentes al manejo de los recursos de los servicios generales, el personal de la empresa ha recibido capacitación por parte de ICONTEC referente al tema. Además se ha realizado una propuesta del procedimiento general para las auditorias Internas de Calidad, de acuerdo a la norma.

### RECOMENDACIONES:

- Establecer los procedimientos para la auditoria interna de calidad.

- Identificar las fuentes de información para programar y realizar una auditoría piloto.
- Definir las áreas y procesos a auditar, así mismo los medios para dar a conocer los resultados de las auditorías.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los Procesos (CUMPLE : 0)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. no tiene definidos métodos formales para el seguimiento y medición de los procesos del SGC ya que aún no se han definido los responsables de cada proceso, quienes deben tomar las decisiones según el caso.

#### RECOMENDACIONES:

- Identificar las características del producto, estableciendo las evidencias de conformidad de los criterios de aceptación.
- Establecer estándares para lograr los resultados planificados de los procesos del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.)

#### **8.2.4 Seguimiento y medición del servicio (T.P.B.C.L) (CUMPLE : 5)**

##### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. realiza seguimiento para la prestación del servicio de la T.P.B.C.L. desde el momento en que se instala una línea nueva, el operador el distribuidor, los instaladores y los Jefes de Zonas realizan un permanente seguimiento.

##### RECOMENDACIONES:

- Se debe realizar un procedimiento documentado e implementarlo para llevar una secuencia más ordenada.
- Elaborar registros de acuerdo a la norma.

#### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME (CUMPLE : 5.0)**

##### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. controla los materiales no conformes para prevenir el uso de estos en el servicio de T.P.B.C.L., las divisiones de suministros y almacén solicitan los productos con las especificaciones necesarias para la generación e instalaciones del servicio como son cables, postes, tarjetas, entre otros; y la División de almacén realiza la inspección, devolviendo a los proveedores los productos que presentan no conformidades.

También existen servicios de T.P.B.C.L. no conformes los cuales son manifestados por los usuario y/o suscriptores por medio de las quejas o reclamos como en los Teléfonos Instalados sin servicio.

Además se analiza la no realización de suficientes supervisiones en las generaciones de las facturas motivo por los cuales son constantes los reclamos por error de lecturas u otros problemas en el proceso de facturación; presentando de esta manera una no conformidad.

*RECOMENDACIONES:*

- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. debe establecer procedimientos documentados que definan el proceso que se siga para el control de materias primas, insumos y productos no conformes, incluyendo la asignación de responsabilidades para la toma de decisiones, cuando se toman y bajo que circunstancias se efectúan.
- Establecer registros donde se describan tanto la naturaleza de las no conformidades como las acciones emprendidas.

**8.4 ANÁLISIS DE DATOS (CUMPLE : 10.0)**

SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. cuenta con indicadores de gestión establecidas en algunas áreas de la empresa, para los cuales se utilizan técnicas estadísticas básicas, lo cual permite tener un conocimiento del grado de control del servicio de T.P.B.C.L. para la toma de decisiones y retroalimentaciones de cada una de las actividades que se desarrollan en las divisiones que permiten brindar el servicio.

*RECOMENDACIONES:*

- Analizar las herramientas estadísticas utilizadas y estudiar la viabilidad de otras potenciales, que sean fáciles implantar y que arrojen los resultados esperados, así mismo realizar pruebas pilotos en las áreas que requieran adoptarlas herramientas.

**8.5 MEJORA (CUMPLE 2.5)**

**8.5.1 Mejora Continua (CUMPLE : 2.5)**

*SITUACIÓN ACTUAL*

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. esta buscando la forma de mejorar totalmente, lo cual es el objetivo primordial de la nueva Administración, pero la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad aun no ha empezado ya que esta se basa en los resultados de las acciones preventivas, correctivas y auditorias de calidad.

### **8.5.2 Acción Correctiva (CUMPLE : 2.5)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. toma acciones correctivas partiendo de los reclamos y quejas presentadas por los usuarios y/o suscriptores en el servicio de T.P.B.C.L., delegando a la División de Planta Interna o Externa encargada de solucionar los problemas, los cuales son diagnosticados en la mesa de prueba; también se realizó una propuesta documentada del procedimiento de Acción correctiva.

### **8.5.3 Acción Preventiva (CUMPLE : 2.5)**

#### SITUACIÓN ACTUAL

En TELECARTEGENA E.S.P. S.A. las acciones preventivas surgen en su mayoría, en los análisis que se realizan en las pruebas rutinarias en la Planta Interna o mediante el análisis de datos presentados en la mesa de prueba (Distribuidor MDF).

#### *RECOMENDACIONES:*

- Telecartagena debe realizar Auditorías Internas de calidad cuando ya se haya implementado el SGC en un 80%.

- Definir el grado de responsabilidad y autoridad para emprender las acciones preventivas relacionadas con todos los aspectos del sistema de calidad.

**1. VALORIZACION DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO  
DE T.P.B.C.L. EN TELE CARTAGENA E.S.P. S.A. CON RESPECTO  
A LA NORMA ISO 9001:2000**

REQUISITO	0	2.5	5.0	7.5	10.0	X		
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		X						
4.1 REQUISITOS GENERALES		X						
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION		X						
4.2.1 Generalidades	X							
4.2.2 Manual de calidad	X							
4.2.3 Control de los documentos			X					
4.2.4 Control de los registros			X					
5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		X						
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION		X						
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE				X				
5.3 POLITICA DE LA CALIDAD	X							
5.4 PLANIFICACIÓN	X							
5.4.1 Objetivos de la calidad	X							
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	X							
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			X					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				X				
5.5.2 Representante de la gerencia	X							
5.5.3 Comunicación interna				X				
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	X							
5.6.1 Generalidades	X							
5.6.2 Información para la revisión	X							
5.6.3 Resultados de la revisión	X							
6. GESTION DE LOS RECURSOS		X						
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X						

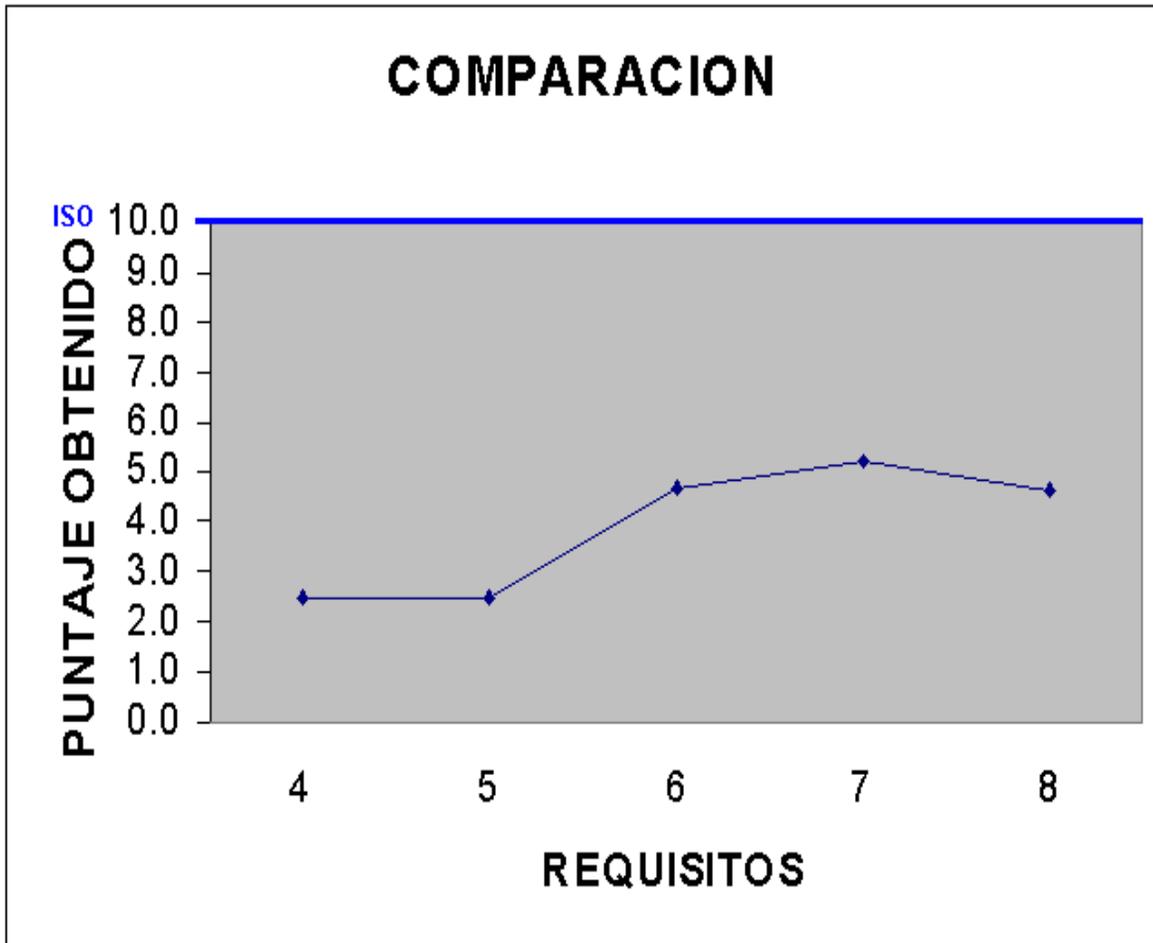
6.2 RECURSOS HUMANOS			X					
6.2.1 Generalidades				X				
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación			X					
6.3 INFRAESTRUCTURA		X						
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO				X				
7. REALIZACION DEL PRODUCTO			X					
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X						
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			X					
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				X				
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto			X					
7.2.3 Comunicación con el cliente				X				
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO		NO APLICA						
7.4 COMPRAS			X					
7.4.1 Proceso de compra				X				
7.4.2 Información de las compras			X					
7.4.3 Verificación de los productos comprados				X				
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO			X					
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			X					
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		NO APLICA						
7.5.3 Identificación y trazabilidad			X					
7.5.4 Propiedad del cliente			X					
7.5.5 Preservación del servicio			X					
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN			X					
8.0 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		X						
8.1 GENERALIDADES		X						
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		X						

8.2.1 Satisfacción del cliente				X				
8.2.2 Auditoría interna	X							
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X							
8.2.4 seguimiento y medición del producto			X					
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			X					
8.4 ANÁLISIS DE DATOS					X			
8.5 MEJORA		X						
8.5.1 Mejora continua		X						
8.5.2 Acción correctiva		X						
8.5.3 Acción preventiva		X						

Tabla 2. Cuadro de resultados.

**TABLA 3. TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS: COMPARACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE T.P.B.C.L. EN TELECARTAGENA E.S.P. S.A. CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2000**

REQUISITOS	PUNTAJE OBTENIDO
4. 0 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	2.5
5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	2.5
6.0 GESTION DE LOS RECURSOS	4.7
7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO	5.2
8.0MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	4.6
	$\Sigma$ TOTAL= 19.5
	n = 5
	$\Sigma/n =$ 3.9



Como resultado de la investigación descubrimos que, teniendo en cuenta al puntaje 10.0 como punto de cumplimiento de la norma, deducimos que Telecartagena se encuentra actualmente muy alejada para poder certificar el proceso de T.P.B.C.L. ya que como vimos en la tabla 3 la media de los requisitos es de 3.9, lo cual nos lleva a concluir que la empresa debe tomar cada una de las recomendaciones expresadas en el diagnóstico, si desea tener un buen proceso de certificación.

## **II. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA TELECARTAGENA E.S.P. S.A. BASADA EN ISO 9000:2 000.**

### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **1.1 GENERALIDADES:**

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. posee la capacidad para implementar un sistema de calidad eficaz que redunde en la satisfacción de los clientes y en la implementación de un proceso de mejoramiento continuo del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local

#### **1.2 APLICACIÓN:**

TELECARTAGENA E.S.P. S.A. aplicará la norma internacional ISO 9000:2000 en el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.), del cual por características propias de éste excluye los siguientes requisitos:

- Diseño y/o desarrollo – Numeral 7.3.
- Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio – Numeral 7.5.2

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

El presente trabajo está basado bajo las disposiciones expuestas por la Norma Internacional ISO 9000:2000, *Sistema de gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*.

## **3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

Proveedor: Decográfica, Colombiatel, Ductel, Contratistas.

Organización: TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

Cliente: Todas aquellas personas naturales y jurídicas que poseen el derecho de usufructuar el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.)

## II MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					
Nral	QUIEN	DEBE	QUE	COMO	METODO
4.1	Comité de Calidad y Responsables de los procesos	Identificar Determinar Asegurar Realizar Implementar	<p>Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización</p> <p>La secuencia e interacción de estos procesos</p> <p>Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces</p> <p>El seguimiento, medición y análisis de estos procesos</p> <p>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.</p>	<p>Identificar los procesos y las respectivas secuencias para cumplir con los objetivos de la empresa, los identificados los procesos se deben realizar las respectivas caracterización.</p> <p>Implementar los procesos necesarios verificando el grado de cumplimiento de los mismos, para tomar las medidas correctivas del caso.</p>	<p>Reuniones para identificar los procesos, instructivos procedimientos y caracterizaciones.</p> <p>Evaluación al grado de cumplimiento de los procesos, como también de los indicadores de gestión.</p> <p>Definir el control de los procesos subcontratados.</p>

#### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1	Comité de Calidad y Responsables de los procesos	Incluir	<p>La documentación del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,</p> <p>Un manual de la calidad,</p> <p>Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,</p> <p>Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y</p> <p>Los registros requeridos por esta Norma Internacional (4.2.4)</p>	<p>Establecer la política y objetivos de calidad, los cuales deben ser comunicados a toda la organización.</p> <p>Hacer claridad acerca de los documentos y registros necesarios, e identificar los procedimientos faltantes.</p>	<p>Reuniones para definir objetivos y política de calidad, y para establecer los registros.</p> <p>Medios visuales.</p> <p>Revisión de los procedimientos actuales.</p>
4.2.2	Comité de calidad, responsables de los procesos y coordinador.	Establecer y mantener	<p>Un manual de calidad que incluya:</p> <p>El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2)</p> <p>Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y</p> <p>Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>En reunión con el comité de calidad se definirá la elaboración del Manual de calidad, asignándole la responsabilidad de la elaboración al representante de la gerencia.</p>	<p>Establecimiento de un cronograma de actividades y revisión periódica por parte del comité de calidad.</p>

4.2.3	El personal de Archivo General junto con los responsables de cada proceso	Controlar Establecer	<p>Los documentos de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4</p> <p>Procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <p>Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión</p> <p>Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente</p> <p>Asegurarse que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos</p> <p>Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponible en los puntos de uso</p> <p>Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,</p> <p>Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución,</p> <p>Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que de mantenga por cualquier razón.</p>	Mediante el establecimiento de un proceso documentado, divulgado y entendido en todas las áreas de la empresa, sobre todo aquella que valla a manejar en forma directa los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Definir la manera de controlar los documentos (Elaboración del Procedimiento General). Identificar a la persona encargada de revisar y aprobar la documentación.
-------	---	-------------------------	---	---	---

4.2.4	Los responsable de cada proceso y el Comité de Calidad	Establecerse y mantenerse Permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables Establecer un procedimiento documentado	El control de los Registros	Los responsables de los procesos deben tener en cuenta cada uno de los literales presentes para poder evitar las no conformidades.	Establecimientos de parámetros.
-------	--	---	-----------------------------	--	---------------------------------

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1	Comité de calidad	Proporcionar	Evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia	<p>Establecer un plan de acción para demostrar el compromiso hacia el S.G.C., por medio de:</p> <p>Conscientizar al personal sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes</p> <p>Establecer la política de calidad</p> <p>Asegurar el establecimiento de los objetivos</p> <p>Realizar revisiones periódicas</p> <p>Asegurar disponibilidad presupuestal</p>	En reunión del comité de calidad asumir el compromiso en la divulgación pública del compromiso hacia el S.G.C. con cartas y/o Internet; estableciendo una política de calidad y los medios para realizar revisiones al sistema y a los objetivos, así mismo disponer de un apoyo logístico y físico hacia el sistema.
-----	-------------------	--------------	--	---	---

5.2	Comité de calidad	Asegurarse	Los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (7.2.1 y 8.2.1)	Las áreas de Atención al cliente y comercial deben identificar los requisitos establecidos por los clientes, evaluar periódicamente los procedimientos.	Indicadores de gestión Estudios de mercado Revisar procesos Controlar registros
5.3	Comité de calidad	Asegurarse	Que la política de calidad sea: Adecuada al propósito de la organización, Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad Comunicada y entendida dentro de la organización Revisada para su continua adecuación.	Confirmar el grado de cumplimiento de la política de calidad con respecto a cada uno de los literales del presente requisito.	Analizar el grado de comprensión y de coherencia de la política con el objetivo de calidad Evaluar la política de calidad Publicarla en diversas áreas de la empresa

#### 5.4 PLANIFICACION

5.4.1	Comité de calidad	Asegurarse	Los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, al igual que deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	Comparar objetivos con la política de calidad Establecer indicadores para medir el progreso Definirlos con claridad	Establecer indicadores de gestión
-------	-------------------	------------	---	---	-----------------------------------

5.4.2	Comité de calidad	de Asegurarse	<p>La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y</p> <p>Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.</p>	<p>Establecer un plan de calidad que tenga en cuenta:</p> <p>Identificación y control de operaciones del proceso</p> <p>Criterios de verificación a cumplir</p> <p>Registros a generar</p> <p>Identificación y suministro de recursos necesarios</p>	<p>Manual de calidad</p> <p>Procedimientos</p> <p>Instructivos</p>
-------	-------------------	---------------	--	--	--

### 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1	Comité de calidad	de Asegurarse	<p>Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p>	<p>Definir y comunicar las responsabilidades de los responsables de los procesos.</p>	<p>Resolución de la gerencia, Internet y cartas escritas.</p>
5.5.2	Comité de calidad	de Designar	<p>Un miembro de la dirección, quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:</p> <p>Asegurarse que se establece, implementen y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,</p> <p>Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier otra necesidad de mejora, y</p> <p>Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p>	<p>Designar y comunicar la existencia del representante de la gerencia y de la autoridad asignada</p>	<p>Resolución de la gerencia</p>

5.5.3	Comité de calidad	Asegurarse	Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Informando al personal acerca del sistema de gestión de la calidad	Procedimientos, internos, métodos e intranet
-------	-------------------	------------	--	--	--

### 5.6 REVISION POR LA GERENCIA

5.6.1	Comité de calidad	Revisar	El sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficiencia continuas.	Establecer un cronograma de actividades donde el comité de calidad se comprometa a revisar los avances del S.G.C. de Telecartagena	Revisar los problemas y acciones tomadas con las no conformidades, Política y objetivos de calidad y el grado de cumplimiento del S.G.C.
5.6.2	La información de entrada	Incluir	Resultados de auditorías Retroalimentación del cliente Desempeño de los procesos y conformidad del producto Estado de las acciones correctivas y preventivas Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y Recomendaciones para la mejora.	Especificar la manera con que cada uno de los literales serán llevados a cabo. Establecer el Auditor Interno de acuerdo a los resultados adquiridos en el seminario de Auditoria dictado por ICONTEC.	Realizar un formato para presentar la información, de los puntos exigidos por la norma.

5.6.3	Los resultados de la revisión	Incluir	La mejora de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y Las necesidades de recursos.	Acciones emprendidas y no conformidades solucionadas, control a proveedores; actualizar y diseñar los planes de calidad	En reunión de los responsables de los procesos
-------	-------------------------------	---------	---	---	--

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1	Responsables de los procesos, comité de calidad y Gerente	Determinar y proporcionar	Los recursos necesarios para: Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	Elaboración del presupuesto de los recursos necesarios del proceso, así mismo gestionar la adquisición de aquellos ausentes.	Reunión de presentación de inventarios. Procedimiento para solicitud de recursos.
-----	---	---------------------------	--	--	--

## 6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1	Jefe de personal	Ser competente	Con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas	Realizar un diagnóstico sobre la competencia del personal involucrado en el S.G.C. emprendiendo las acciones necesarias para evitar las inconformidades.	Evaluar hojas de vida y curriculum vitae del personal involucrado en el proceso, así mismo establecer registros que demuestren la competencia de estos
6.2.2	Jefe de personal	Determinar	La competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto	Conscientizar al personal acerca de la importancia de cumplir este requisito	Charlas Sensibilizaciones Autoevaluaciones
		Proporcionar	Formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades		
		Evaluar	La eficiencia de las acciones tomadas		
		Asegurarse	Que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad		

		Mantener	Los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4)	Crear bases de datos para los empleados que muestren de manera eficiente lo exigido por la norma.	Sistematizar esta información
6.3	Jefe de Seguridad Industrial y de Servicios Generales	Determinar, proporcionar y mantener	La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados Equipos para los procesos, (tanto hardware como software), y Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).	Realizar un inventario donde se especifique la infraestructura y el ambiente de trabajo que harán viable el cumplimiento de este requisito, los cuales serán presentados a la alta dirección para que respalden estos elementos	Las divisiones involucrada en el S.G.C. deben realizar informes donde especifique lo que necesita.
6.4	Serv. Gles y Responsables de los procesos	Determinar y gestionar	El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1	<p>Comité de Calidad y responsables de cada División que participa en el proceso.</p>	<p>Planificar y desarrollar</p>	<p>Los procesos necesarios para la realización del producto, la planificación de esta debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).                  Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente.                  Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto                  La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto                  Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo                  Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. (véase 4.2.4)                  El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.</p>	<p>Definir objetivos, realizar un diagnóstico de la situación actual y establecer acciones a seguir, plasmado en un plan escrito teniendo como lineamiento los requisitos de la norma.                  Planificar cómo van a suceder todas las actividades necesarias para la realización del producto, incluyendo:                  Objetivos del servicio                  Cómo se proporcionan los recursos.                  Procesos que se emplean y su interacción                  Métodos de seguimiento y verificación a emplear, así mismo el respectivo registro.</p>	<p>Realizar este requisito siguiendo los pasos de la primera actividad del ciclo PHVA.</p>
-----	---	---------------------------------	--	--	--

**7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

7.2.1	Gerencia, subgerencia y responsables de los procesos	Determinar	<p>Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,</p> <p>Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,</p> <p>Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y</p> <p>Cualquier requisito adicional determinado por la organización</p>	<p>Realizar estrategias de mercado para identificar lo que el cliente desea.</p> <p>Cumplir con la ley 142, lineamientos de CRT, de la superintendencia de servicios públicos, con los Decretos y resoluciones del Min. Comunicación.</p>	<p>Reuniones donde se definan los lineamientos para el cumplimiento de los requisitos de los clientes.</p> <p>Revisión de instructivos y procedimientos para analizar la forma de cumplir los requisitos del cliente</p>
-------	--	------------	--	---	--

7.2.2	Los responsables de los procesos	Revisar	<p>Los requisitos relacionados con el producto. La revisión debe efectuarse antes que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse que: Están definidos los requisitos del producto, Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4). Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.</p>	<p>Toda la organización debe tener conocimiento de los requisitos que debe cumplir el servicio que se brinda para que se haga lo que se debe y así evitar las no conformidades.</p>	<p>Realizar sensibilización sobre calidad en el servicio que se presta a toda la organización incluyendo la parte subcontratada.</p>
7.2.3	Los responsables de los procesos	Determinar e implementar	<p>Disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:  La información sobre el producto,  Las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones, y  La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.</p>	<p>Crear mejores canales de comunicación (incluyendo la documentación) claros y no ambiguos para entender los requerimientos de los clientes.</p>	<p>Reuniones con críticas constructivas entre el personal de Atención al Cliente y Subgerencia Comercial.</p>

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

<p>Este requisito no aplica, ya que la empresa no realiza el diseño y desarrollo del servicio de T.P.B.C.L.</p>	<p>No Aplica, Los responsables de los procesos deben especificar las razones por las cuales este requisito no Aplica en Telecartagena.</p>
---	--

### 7.4 COMPRAS

7.4.1	El Jefe de Suministros	Asegurarse	<p>Que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.          El tipo y alcance del control debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.          Se debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización, deben establecerse los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación.          Se deben mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)</p>	<p>Realizar evaluaciones de proveedores en comités de gerencia teniendo en cuenta el grado de calidad del producto que se compra.</p>	<p>Mediante reuniones de los Jefes de Almacén y suministros, realizar Procedimientos que exijan estas características para adquirir productos de buena de calidad.</p>
-------	------------------------	------------	---	---	--

7.4.2	El Jefe de Suministros	Describir	<p>El producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:  Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,  Requisitos para la calificación del personal, y  Requisitos del sistema de gestión de la calidad.  La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p>	<p>Detallar las características necesarias del producto en la orden de compra</p>	<p>Cumplimiento de los procedimientos exigidos por la norma.</p>
7.4.3	El jefe de Almacén	Establecer e implementar	<p>Inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.  En la Información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación de producto (cuando la organización o el cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor).</p>	<p>Asignando personal Calificado para la inspección de los productos comprados</p>	<p>Inspecciones físicas y tabulaciones de resultados</p>

**7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**

7.5.1	Subgerente de Operaciones	Planificar y llevar a cabo	La producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas	<p>Analizar el impacto en la calidad del servicio de cada uno de los procesos e identificar para aplicar posteriormente los debidos controles.</p> <p>En la sensibilización se debe profundizar en este punto para crear una conciencia hacia la calidad y poder cumplir con el requisito (planificación y prestación del servicio).</p>	Charlas y reuniones.
		Incluir	<p>Que las condiciones controladas posean disponibilidad de información que describa las características del producto</p> <p>La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,</p> <p>El uso del equipo apropiado</p> <p>La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,</p> <p>La implementación del seguimiento y de la medición, y</p> <p>La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega</p>	<p>Adquirir conocimientos y experiencias con otras teleasociadas, documentar todas aquellas condiciones de difícil control para posterior solución</p>	<p>Benchmarking</p> <p>Documentación</p>

7.5.2	La organización	Validar	Procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	Este requisito no se aplica en nuestro sistema ya que la empresa siempre puede verificar los procesos para la prestación del servicio de T.P.B.C.L. Los responsables de los procesos deben especificar las razones por las cuales este requisito no Aplica en Telecartagena.	No Aplica.
	La validación	Demostrar	La capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.		
	Los responsables de los procesos (Jurídica y Gerencia)	Establecer	Las disposiciones para los procesos, incluyendo: Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos La aprobación de equipos y calificación del personal El uso de métodos y procedimiento específicos Los requisitos de los registros (véase 4.2.4.), y La revalidación		
7.5.3	Los responsables de los procesos	Identificar	El producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. El estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición	Especificar los Documentos por medio de los cuales de realizará de una manera eficaz la trazabilidad.	Parametrizando la forma en que se realizara el seguimiento a los diversos procesos.
		Controlar y registrar	La identificación única del producto (véase 4.2.4)		
7.5.4	Los responsables de los procesos	Cuidar	Los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén utilizados por la misma	Hay que realizar una evaluación junto con la División de Jurídica para establecer si éste aplica.	Realizar una reunión con los cargos que tienen un conocimiento pleno acerca del tema
		Identificar, verificar, proteger y salvaguardar	Los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.		

7.5.5	Los responsables de los procesos	Preservar	La conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	Realizar un diagnóstico para analizar la preservación del producto, lo cual redunde en el establecimiento de estrategias que permitan cuidar al mismo.	Examinar las operaciones y la manipulaciones dadas al producto, dejando constancia en registros.
7.6	Los responsables de los procesos	Determinar	El seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados	Identificar los recursos físicos que se cuentan para realizar una debida medición, al igual el grado de capacitación del personal para llevar a cabo las calibraciones.	Observación por parte del personal operativo y los respectivos jefes, registrando resultados. Establecer procesos que conlleven a una eficiencia en este requisito.
		Establecer	Procesos para asegurarse que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.		

### 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1	Comité de Calidad	Planificar e implementar	<p>Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:</p> <p>Demostrar la conformidad del producto</p> <p>Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p> <p>Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Seguimiento a los datos generados durante el proceso de generación del servicio.</p> <p>Benchmarking con otras teleasociadas, que permita a la organización tener un conocimiento detallado para el proceso de mejoramiento continuo.</p>	<p>Utilizar de una manera eficiente el control de datos mediante una tabla de cartas de control y diagrama de pareto.</p>
-----	-------------------	--------------------------	--	--	---

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1	Subgerente Comercial	Realizar	<p>Seguimiento de la información relativa a la perfección del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.</p>	<p>Especificar los requisitos de cada uno de los clientes.</p> <p>Eliminar y destacar los métodos más eficaces para el manejo de la información, en cada una de las divisiones claves.</p>	<p>Realizar encuestas y tomar sugerencias de los clientes para colocarlas en practicas y mejorar la satisfacción del cliente.</p>
		Determinar	<p>Los métodos para obtener y utilizar la información.</p>		

8.2.2	Subgerente Admtivo	Llevar a cabo	Auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Internacional y con los requisitos del S.G.C. establecidos por la organización, Se ha implementados y se mantiene de manera eficaz.	Seleccionar los auditores que tengan conocimiento tanto del SGC como de los procesos de la generación del servicio. Además debe realizarse auditorias pilotos para que el personal vaya adquiriendo experiencia, además planificar una auditoria por parte de una empresa certificada (Metrotel) para realizar benchmarking.	Selección de auditores mediante pruebas.  Auditorias no anunciadas.
		Planificar	Un programas de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.		
		Definir	Los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.		
		Definir	En un proceso documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditoría.		
	La dirección del área en auditoría	Asegurarse	Que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.		
8.2.3	Los responsables de los procesos	Aplicar métodos apropiados	Para seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del S.G.C. de la calidad.	Capacitar al personal para utilizar formas de control de datos efectivos que sirvan para la toma de decisiones y muestren la situación presente del SGC.	Utilizar diagramas como pareto y cartas de control en procesos previamente seleccionadas.

		Demostrar	La capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, tomando las acciones correctivas en caso de no alcanzar los resultados planificados	Especificar las características del producto los cuales junto con una matriz se puedan comparar con los requisitos de la norma e implementar las acciones para lograr.	Inspección Final
8.2.4	Comité de Calidad	Medir y realizar	Un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo.	Periódicamente se realizarán actualizaciones a los registros concernientes a las características del servicio	Reuniones y revisión de registros, asignando un responsable para realizar el seguimiento
		Mantener	Evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación.	Documentar las reuniones	Actas
		Realizar	Registros que indiquen la persona que autorizan la liberación del producto	Formalizar un registro que sea controlado y conocido en la empresa, donde se detallen los responsables y diversas actividades	Elaboración y Aprobación del registro
8.3	El comité de calidad	Asegurar	Que el producto que no sea conforme con los registros, se identifica o controla para prevenir su uso o entrega no intencional	Analizar las no conformidades actuales y potenciales que afectan la T.P.B.C.L. con miras	Reunión retroalimentativa

		Definir	Un procedimientos documentado donde los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	a poder cumplir este requisito.	
		Manejar	Los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectadas. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente, Tomando acciones para impedir su uso o aplicación original previsto.		
		Mantener	Registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.		
		Someter	A nuevas verificaciones al producto luego de hacer correcciones de no conformidades		
		Emprender	Acciones apropiadas respecto a efectos o efectos potenciales de la no conformidad, cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso.		
8.4.	El Jefe de la Oficina de Planeación	Determinar, recopilar y analizar	Los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia de S.G.C. y evaluar donde puedan realizarse la mejora continua de la eficacia del S.G.C. incluyendo datos generados del resultado de seguimiento y medición, entre otros.	recopilar la información idónea para demostrar la eficacia del S.G.C.	Implantar técnicas estadísticas apropiadas a la empresa que le ser útil en el proceso de análisis de los datos.

	El Jefe de la Oficina de Planeación	Proporcionar	<p>Información sobre del análisis de datos contiene:</p> <p>La satisfacción del cliente,</p> <p>La conformidad con los requisitos del producto,</p> <p>Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y los proveedores.</p>	Realizar un documento que contenga todas estas características	Método deductivo
--	-------------------------------------	--------------	--	--	------------------

### 8.5 MEJORA

8.5.1	El comité de calidad	Mejorar	Continuamente la eficacia del S.G.C. mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	Reportar los resultados de los indicadores de gestión de las áreas involucradas en la calidad del servicio de T.P.B.C.L., establecer parámetros para la mejora de los mismos, y reconocimientos públicos a dichas mejoras para crear la cultura de mejora continuo.	Cada responsable de los procesos debe hacer seguimiento de los indicadores de gestión, procurando mejorarlos.
8.5.2	Los responsables de los procesos	Tomar	Acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir	Recepción de información de los clientes donde se conozcan las no conformidades en la	Reunión de los responsable de los procesos y de los auditores, como también analizar las
		Ser	Apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		

		Establecer	Un procedimiento documentado para definir los requisitos para: Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), Determinar las causas de las no conformidades, Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, Registrar los resultados de las acciones tomadas, y Revisar las acciones correctivas tomadas	prestación del servicio.	del quejas y reclamos.
8.5.3	Los responsables de los procesos	Determinar	Acciones para eliminar las causas de o conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia	Los responsables de los procesos deben realizar inspecciones rutinarias al estado de los mismos, donde los resultados deberán ser consignadas en registros especiales.	Analizar los registros existentes para identificar problemas potenciales.
		Ser	Apropiadas a los efectos de los problemas potenciales		
		Establecer	Un procedimiento documentado para definir los requisitos para: Determinar las no conformidades potenciales y sus causas, Evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, Determinar e implementar las acciones necesarias, Registrar los resultados de las acciones tomadas, y Revisare las acciones preventivas tomadas.		

### III PROPUESTA DEL MANUAL DE CALIDAD



**TELECARTAGENA**

**E.S.P. S.A.**

**MANUAL DE LA CALIDAD**

Telecartagena, Enero de 2002

## CONTENIDO

1	PRESENTACIÓN	66
2	DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	68
3	EXCLUSIONES:	72
4	POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	73
5	OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	74
6	MAPA DE PROCESOS	75
7	DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	79

## ANEXOS

- Organigrama
- Listado Maestro

## **1. PRESENTACIÓN**

### **1.1 GENERALIDADES**

Este documento contiene la información básica de TELECARTAGENA E.S.P. S.A., el compromiso de la gerencia y referencia los procedimientos del Sistema de Calidad para el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.), necesarios para dar cumplimiento a las exigencias de los numerales de la norma NTC-ISO 9001 versión 2000.

### **1.2 ALCANCE**

El Sistema de Calidad de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE TELECARTAGENA E.S.P. S.A., cubre el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.), para lo cual aplica todos los elementos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

### **1.3 RESPONSABILIDAD**

La gerencia es responsable por el funcionamiento y la efectividad del sistema de calidad.

Al menos una vez por año la gerencia revisará el desempeño del sistema de calidad y elaborará un informe orientado a la efectividad del sistema de calidad, teniendo en cuenta entre otros aspectos: las auditorias internas a realizar, el informe del representante de la gerencia, las actas del comité de calidad y los indicadores de gestión.

Este manual se ha desarrollado según los lineamientos de la siguiente norma:

- ❖ La norma ISO 9000:2000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de la calidad (conceptos que serán utilizados en el proyecto).
  
- ❖ La norma ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir.
  
- ❖ La norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.
  
- ❖ La norma ISO 10011, ISO 10011-2 E ISO 1011-3. Son unas guías y lineamientos para auditar Sistemas de Calidad.

## **2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **2.1 ORGANIGRAMA**

Ver anexo B

### **2.2 RESEÑA HISTORICA**

Hace 23 años, el 20 de septiembre de 1976, fue constituida mediante escritura pública número 1978, la empresa de Telecomunicaciones de Cartagena (TELECARTAGENA), como la primera compañía telefónica local asociada a TELECOM.

La empresa es creada con el fin de impulsar el servicio telefónico en Cartagena, toda vez que ya el “Corralito de Piedra” comenzaba a despuntar como una de las más importantes y modernas urbes de Colombia.

Constituida con un capital de \$ 350 millones, de los cuales TELECOM participó con el 60% (\$ 210 millones) y el 40% restante (\$140 millones) correspondió a la Compañía Telefónica de Cartagena.

Desde aquel entonces hasta nuestros días han ocupado la Gerencia de TELECARDAGENA, los doctores Issac Schuster Smith (1976-79), Luis Bustamante del

Valle (1979-83), Jaime De La Cruz De Zubiria (1983-86), Rodolfo Bossa Castillo (1986-91), Ricardo Borge Koval (1991-95), Gregorio González Carrascal (e) (1992), Carmen Rosa Castelar (e) (1994), Jaime Luis Hernández Pérez (1996-99), Francisco Martelo Vecchio (1999), Diego A. Otoyá G. (e) (1999), Benjamin Alfonso Sepulveda Lozano(e) (2000-01) Telecom y actualmente Felipe Merlano de la Ossa (2001).

Hoy, el 59.99% de la propiedad accionaria de TELECARTAGENA pertenece a TELECOM, el 39.99% a la Compañía Telefónica de Cartagena y la mínima parte restante se divide en partes iguales entre TELESANTAMARTA, TELEUPAR Y TELEMAICAO.

TELECARTAGENA ha logrado una cobertura que supera las 133.000 líneas, distribuidas entre Cartagena y Turbaco, municipio cercano hasta donde llega su servicio.

Cotejado con los 927.117 (según DANE 21 de septiembre de 2001) habitantes de Cartagena y Turbaco, este guarismo arroja un promedio de siete habitantes por cada línea telefónica activa, presentando así a Telecartagena como una de las telefónicas más sólidas del país.

Así las cosas, TELECARTAGENA es una de las teleasociadas con mejores proyecciones a nivel nacional, con un portafolio de servicios que abarca desde la tradicional comunicación telefónica hasta conexión a Internet, transmisión de datos a altas velocidades y servicio complementarios y de valor agregado, como el identificador del abonado llamante.

De esta manera, las actividades portuaria, turística, industrial, comercial y ferial que se integran por obra de Dios en una sola ciudad, encuentran hoy un soporte tecnológico de

incalculable valor en los servicios de telecomunicaciones de avanzada que ofrece TELECARTAGENA.

Por ello, la certeza de servicios oportunos y de calidad en el área de las telecomunicaciones se convierten en garantía para la generación y concreción de negocios exitosos y ofrece la tranquilidad de nunca estar lejos.

Es una historia de constate crecimiento, a través de la cual TELECARTAGENA se ha posesionado como una auténtica fortaleza de Cartagena frente al reto que representa convertir a la ciudad en el centro ideal para los negocios y el turismo en el área del Caribe.

### **2.3 GENERALIDADES**

- La Empresa de Telecomunicaciones de Telecartagena E.S.P. S.A., es una Empresa de Servicios Públicos, S.A. y constituida como sociedad mixta por acciones
- Empresa del orden nacional.
- Accionistas: Telecom (59.9%), Cia Telefónica de Cartagena (39.9%), Teleupar (0.00059%), Telesantamarta (0.00059%) y Telemaicao (0.00059%).
- Cobertura: Ciudad de Cartagena, municipio de Turbaco y áreas de influencia
- Sigla: TELECARTAGENA, E.S.P. S.A.
- Pertenece al sector de telecomunicaciones

Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

## **2.4 UBICACIÓN**

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

TELECARTAGENA

CENTRO AVENIDA DANIEL LEMAITRE, LA MATUNA CALLE 32 No. 10 -129

Teléfono: 6648999

Fax : 6649555

Página Internet: <http://www.telecartagena.com>

NIT 890-402489 -2

NUIR No. 3-1300100-1

Representante Legal: FELIPE MERLANO DE LA OSSA

## **2.5 VISION**

Ser una organización empresarial modelo en el sector de las Telecomunicaciones del caribe, reconocida por sus altos niveles de efectividad y calidad, conformada por personas con pasión por el servicio y el respeto a los clientes, dotada de una infraestructura tecnológica moderna y competitiva, generadora de prosperidad colectiva.

### **3 EXCLUSIONES**

- 3.1 Diseño y/o desarrollo – Numeral 7.3, no aplica porque Telecartagena no diseña el servicio.
  
- 3.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio – Numeral 7.5.2, no aplica porque la empresa siempre puede verificar los procesos para la prestación del servicio de T.P.B.C.L.

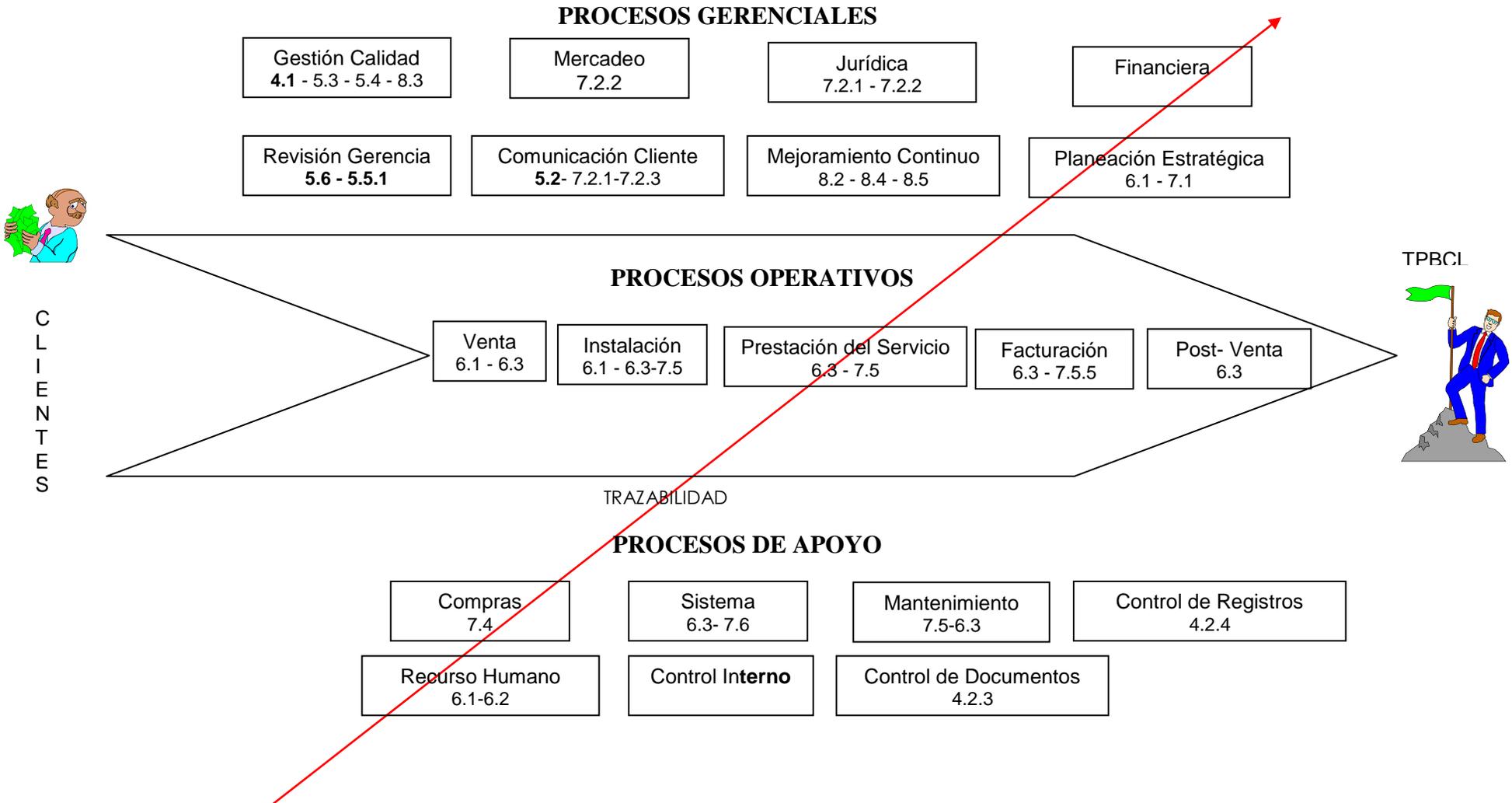
#### **4. POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- TELECARTAGENA E.S.P. S.A. implementará un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual optimizará los procesos de prestación del servicio telefónico, mejorando la satisfacción de nuestros clientes, así como los indicadores de gestión de la calidad de la empresa en la ciudad de Cartagena.

## **5. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

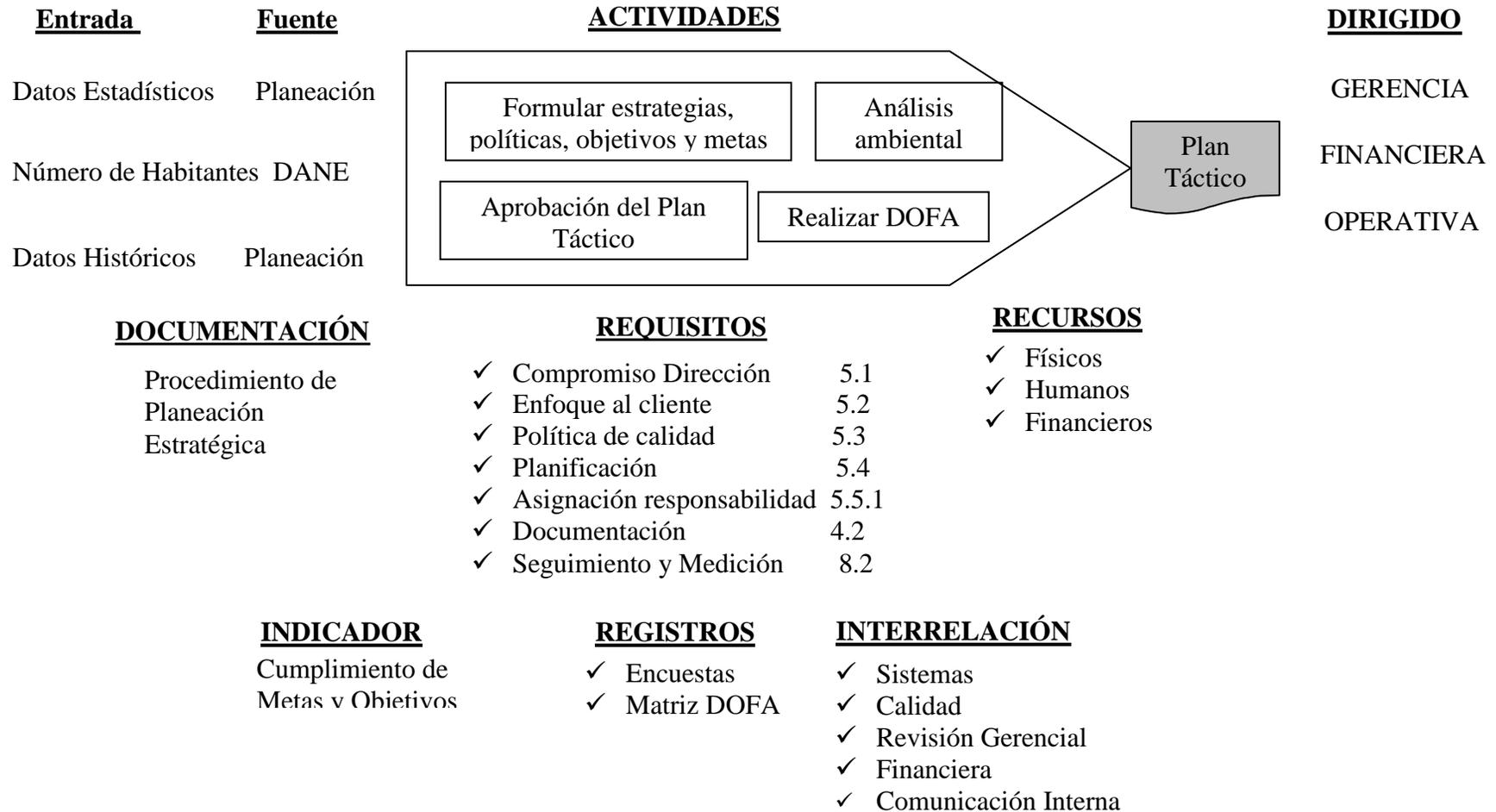
- Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en Telecartagena, el cual garantice un eficiente servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local.
- Mejorar los indicadores de gestión empresarial concerniente con el servicio de T.P.B.C.L. en Telecartagena.
- Orientar a Telecartagena hacia una cultura de trabajo con calidad para cumplir con los requisitos de los clientes externos e internos, legales y los establecidos por la norma ISO 9001:2000.

## 6 MAPA DE PROCESOS GENERALES (TPBCL)

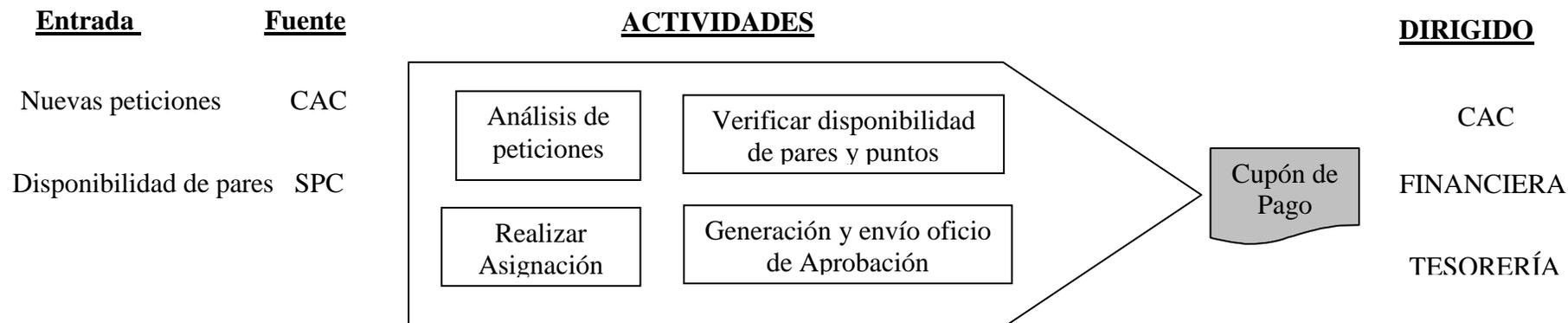


## 6.1 MODELOS DE CARACTERIZACIONES

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTA



### DOCUMENTACIÓN

Procedimiento de venta

### REQUISITOS

- ✓ Compromiso Dirección 5.1
- ✓ Enfoque al cliente 5.2
- ✓ Política de calidad 5.3
- ✓ Planificación 5.4
- ✓ Asignación responsabilidad 5.5.1
- ✓ Documentación 4.2
- ✓ Seguimiento y Medición 8.2

### RECURSOS

- ✓ Físicos
- ✓ Humanos
- ✓ Financieros

### INDICADOR

Cumplimiento de Metas y Objetivos

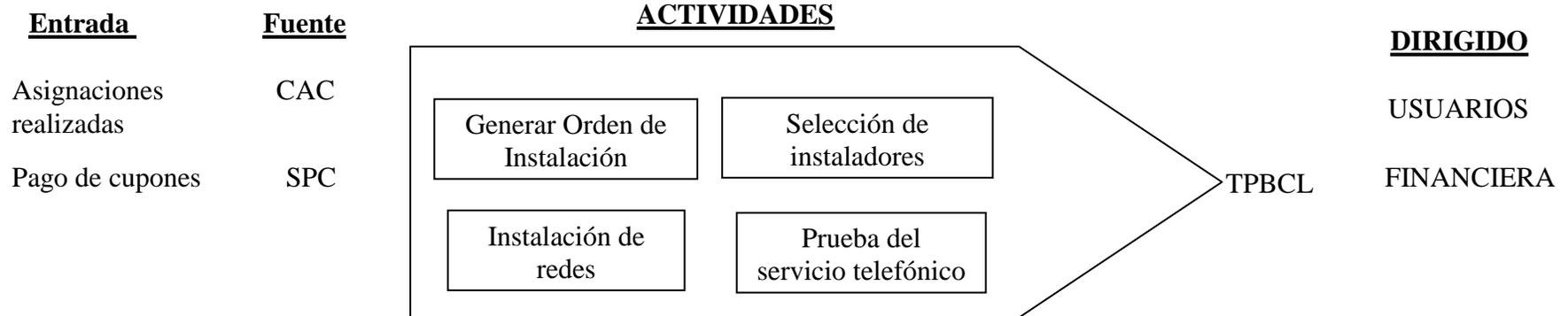
### REGISTROS

- ✓ Solicitudes
- ✓ Oficios de aprobaciones
- ✓ Cupones de pago

### INTERRELACIÓN

- ✓ Sistemas
- ✓ Calidad
- ✓ Revisión Gerencial
- ✓ Financiera
- ✓ Comunicación Interna

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INSTALACIÓN



**DOCUMENTACIÓN**  
 Procedimiento para la instalación de línea Nueva

- REQUISITOS**
- ✓ Compromiso Dirección 5.1
  - ✓ Enfoque al cliente 5.2
  - ✓ Política de calidad 5.3
  - ✓ Planificación 5.4
  - ✓ Asignación responsabilidad 5.5.1
  - ✓ Documentación 4.2
  - ✓ Seguimiento y Medición 8.2

- RECURSOS**
- ✓ Físicos
  - ✓ Humanos
  - ✓ Financieros

**INDICADOR**  
 Nuevas Líneas Instaladas

- REGISTROS**
- ✓ Ordenes de instalación impresas
  - ✓ Ordenes de instalación cumplidas

- INTERRELACIÓN**
- ✓ Sistemas
  - ✓ Calidad
  - ✓ Revisión Gerencial
  - ✓ Financiera
  - ✓ Comunicación Interna

## **7. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS**

### 7.1 PROCESOS GERENCIAL

#### 7.1.1 Proceso de Planeación Estratégica ( Requisitos 6.1 - 7.1)

- ✓ Análisis del ambiente
- ✓ Realizar Matriz DOFA
- ✓ Formulación de estrategias, políticas, objetivos y metas
- ✓ Aprobación del Plan Táctico

#### 7.1.2 Proceso de Mejoramiento Continuo (Requisitos 8.2-8.4 - 8.5)

- ✓ Identificación de características de los procesos e indicadores del producto o servicio
- ✓ Análisis de los procesos y detección de no conformidades
- ✓ Realización de acciones correctivas y/o preventivas
- ✓ Mejoramiento en la eficiencia de los procesos

#### 7.1.3 Proceso de Mercadeo (Requisitos 7.2.2)

- ✓ Análisis de la situación actual del mercado
- ✓ Planeación de Estrategias de venta y publicidad
- ✓ Análisis de la estrategia
- ✓ Ejecución de las estrategias
- ✓ Estudio de resultados

#### 7.1.4 Proceso de Comunicación con el Cliente (Requisitos 5.2 - 7.2.1- 7.2.3)

- ✓ Atención de peticiones, quejas o reclamos
- ✓ Soluciones a los P.Q.R. presentados
- ✓ Notificación a la solución de los P.Q.R.

#### 7.1.5 Proceso de Jurídica (Requisitos 7.2.1 - 7.2.2)

- ✓ Recepción y análisis de la situación
- ✓ Aplicación de la normatividad

### 7.2 PROCESO OPERATIVO

#### 7.2.1 Proceso de Venta (Requisitos 6.1 - 6.3)

- ✓ Análisis de nuevas peticiones
- ✓ Asignaciones
- ✓ Aprobación de solicitud
- ✓ Generación y envío oficios de aprobación de solicitud
- ✓ Generación del cupón de pago

#### 7.2.2 Proceso de Instalación (Requisitos 6.1 - 6.3 -7.5)

- ✓ Generación de la Orden de Instalación
- ✓ Selección de cuadrillas instaladores y notificación a Operador Distribuidor
- ✓ Instalación de redes
- ✓ Prueba del servicio telefónico

### 7.2.3 Proceso de Generación del Servicio (Requisitos 6.3 - 7.5)

- ✓ Funcionamiento del sistema
- ✓ Continuidad del servicio
- ✓ Análisis del sistema
- ✓ Mantenimiento preventivo y/o correctivo

### 7.2.4 Proceso de Facturación (Requisitos 6.3 -7.5.5)

- ✓ Lectura y tarificación
- ✓ Generación de factura
- ✓ Corte y conexión

### 7.2.5 Proceso Post – Venta (Requisitos 6.3)

- ✓ Mantenimiento de redes
- ✓ Comunicación con los usuarios
- ✓ Ofrecimiento de nuevos servicios

## 7.3 PROCESO DE APOYO

### 7.3.1 Proceso Recurso Humano (Requisitos 6.1 - 6.2)

- ✓ Estudio del manual de funciones
- ✓ Análisis de capacidades del recurso humano
- ✓ Capacitaciones o búsqueda de personal

### 7.3.2 Proceso de Sistemas (Requisitos 6.3 - 7.6)

- ✓ Introducción de datos
- ✓ Actualización y clasificación de datos
- ✓ Lectura y generación de información

### 7.3.3 Proceso de Compras (Requisitos 7.4)

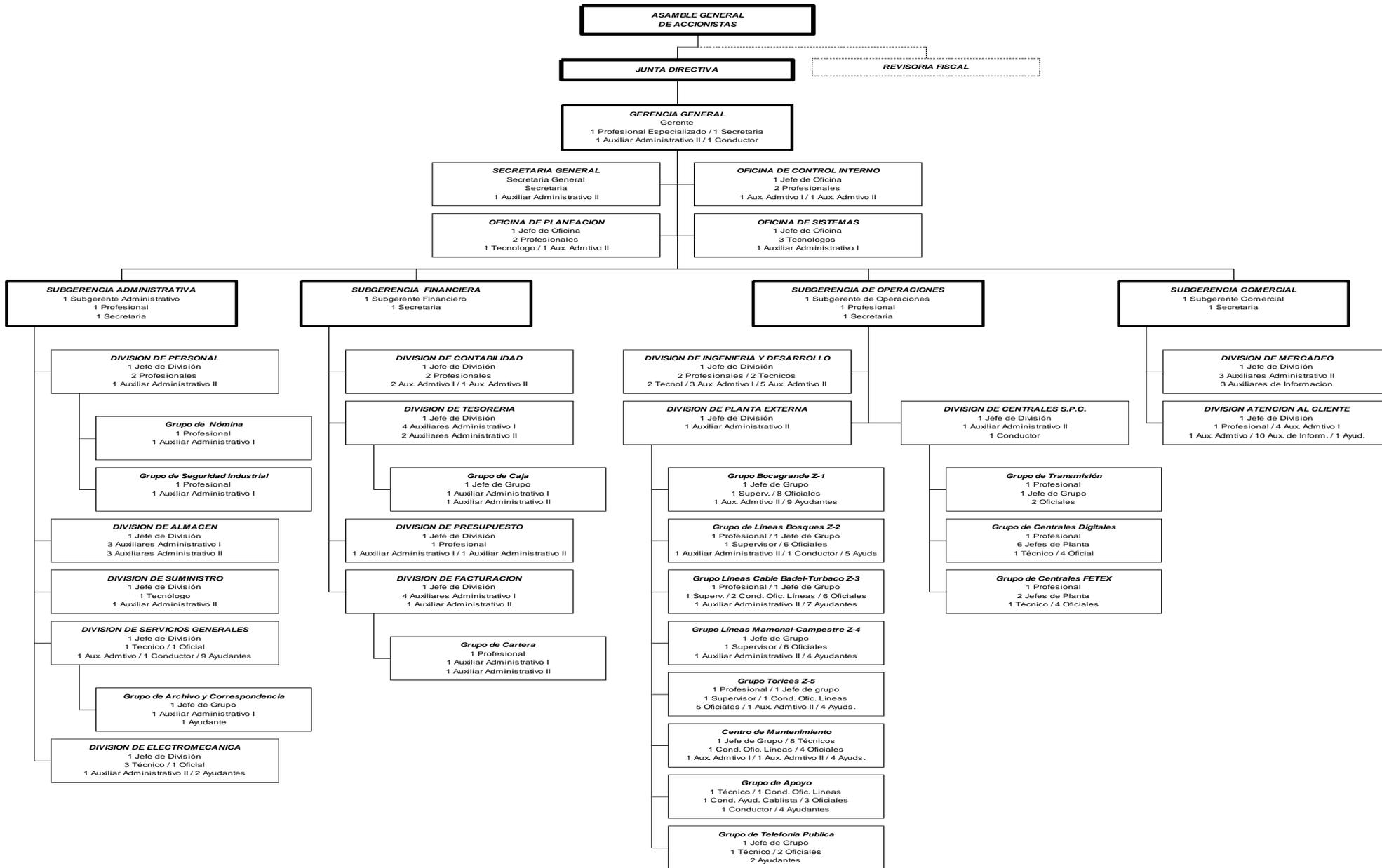
- ✓ Estudio de demanda y de Ordenes de requisiciones
- ✓ Verificación de inventario
- ✓ Selección del producto
- ✓ Selección de proveedores
- ✓ Adquisición de materiales
- ✓ Verificación de materiales
- ✓ Ordenes de entrada - salida

### 7.3.4 Proceso de Mantenimiento (Requisitos 7.5- 6.3)

- ✓ Análisis de datos y estadísticas
- ✓ Planeación de actividades de mantenimiento
- ✓ Ejecución de los planes de mantenimiento
- ✓ Retroalimentación de observaciones

## **ANEXOS**

# Anexo A. Organigrama



## **ANEXO B. LISTADO MAESTRO**

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>
Instalación de línea nueva	<b>PPT- 101</b>
Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas y reclamos.	<b>PPT- 102</b>
Control de los documentos	<b>PPT- 103</b>
Control de los registros	<b>PPT- 104</b>
Auditoría interna	<b>PPT- 105</b>
Control del producto no conforme	<b>PPT- 106</b>
Acción correctiva	<b>PPT- 107</b>
Acción preventiva	<b>PPT- 108</b>

**Nota:** Cabe aclarar que el presente documento es una propuesta que no ha sido aprobada por los directivos de Telecartagena, sólo es la base para emprender la elaboración del manual en el que Telecartagena cimentará el sistema de gestión de calidad.

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

#### **IV.PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**

No se ha establecido un único formato para la presentación de los procedimientos, ya que el formato definitivo será escogido por Telecartagena. En el presente capítulo se expondrán tres formatos los cuales se espera sean tenidos en cuenta por la organización.

### **1 INSTALACION DE LÍNEA NUEVA**

#### **1.1 OBJETIVO**

Definir las actividades a seguir para el registro y trámite de peticiones de Instalación de línea telefónica nueva presentadas por los suscriptores potenciales, suscriptores y/o usuarios.

#### **1.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, por concepto de instalación de línea telefónica nueva, que del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) presenten los suscriptores potenciales, suscriptores y/o usuarios de TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

 <p><b>TELECOM CARTEJA</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

### 1.3 DOCUMENTOS

#### 1.3.1 DOCUMENTOS SOLICITADOS

##### Personal natural

Dirección de instalación correcta.

Fotocopia de Cédula de Ciudadanía.

Recibo de agua del predio solicitante (Donde se encuentre la referencia catastral).

Carta de autorización del propietario del predio en caso que el peticionario sea arrendatario.

##### Personas jurídicas

Fotocopia del Certificado de Cámara de Comercio y el NIT.

Dirección de instalación correcta.

Recibo de agua del predio solicitante (Donde se encuentre la referencia catastral).

##### Entidades Públicas, Autoridades Civiles, Militares y Eclesiásticas

Razón Social.

Dirección de instalación correcta.

Número telefónico alterno de información

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

NOTA: En todos los casos se requiere que el predio para el cual se solicite el servicio y el solicitante estén a paz y salvo con TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

### **1.3.2 DOCUMENTOS GENERADOS**

Orden de Servicio (Orden de instalación).

Constancia de solicitud.

Carta de asignación de par.

Relación mensual de cupones cancelados.

Cupón de pago.

Oficio remitario.

Orden de requisición.

Ordenes de entrada-salida.

Oficio de Relación de las Ordenes de Instalación realizadas.

### **1.4 BASE LEGAL**

Ley 142/1994

Normas NTC ISO 9001

Contrato de Condiciones Uniformes

Decreto 1842/91

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del 2000

## 1.5 INDICADORES DE GESTION

### 1.5.1 INDICADOR: PETICIONES ATENDIDAS DE INSTALACION DE LINEA TELEFONICA NUEVA

Nombre: Índice de peticiones atendidas por Instalación de líneas telefónica nuevas.

Objetivo : Medir la eficiencia de la empresa para la atención de peticiones por instalación de línea nueva

Tendencia: Positiva.

Período: Mensual (Desde el 1er hasta el último día de cada mes).

$$\begin{array}{l}
 \text{Índice de Peticiones por} \\
 \text{instalación de líneas} \\
 \text{telefónica} \\
 \text{atendidas}
 \end{array}
 = \frac{\text{No. de Peticiones atendidas por instalación} \\
 \text{de líneas telefónicas}}{\text{Total de Peticiones por instalación de líneas} \\
 \text{telefónicas recibidas}} \times 100$$

Donde:

Peticiones atendidas por Instalación de líneas telefónicas: Son todas aquellas peticiones presentadas por los suscriptores potenciales, usuarios y/o suscriptores que obtienen una respuesta por parte de la empresa ya sea positiva o negativa y dentro de éstas no se toman

 <p><b>TELECOM CARTEJA</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

como solucionadas aquellas a las cuales se les han ampliado los términos a través del envío de carta u oficio.

Peticiones por instalación de líneas telefónicas recibidas: Son todas aquellas peticiones que son recepcionadas dentro del periodo actual de medición y aquellas recepcionadas en periodos anteriores que están a la espera de respuesta.

### **1.5.2 INDICADOR: TIEMPO MEDIO ATENCIÓN POR INSTALACIÓN DE NUEVAS LINEAS TELEFONICAS**

Nombre: Tiempo medio de atención por instalación de nuevas líneas telefónicas.

Objetivo: Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalaciones de líneas telefónicas en su red.

Tendencia: Negativa.

Período: Anual (del 1 de Enero al 31 de Diciembre de cada año).

$$\text{Tiempo medio de instalación de líneas telefónicas nuevas} = \frac{\sum_i^N \text{Tiempo para instalar una nueva línea telefónica}_i}{\text{Numero de nuevas líneas en servicio}}$$

Donde:

Tiempo para instalar una nueva línea: Es el número de días calendario que utiliza la empresa para la instalación correcta y completa de todos los elementos que componen una

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

línea telefónica y las pruebas necesarias para entregar en funcionamiento definitivo al usuario y/o suscriptor, medido desde la fecha de recepción de la solicitud hasta la fecha de entrega definitiva de la línea en funcionamiento o servicio al usuario, descontando el tiempo que es responsabilidad de este.

Tiempo medio de instalación de líneas telefónicas nuevas: Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y poner en funcionamiento definitivo una línea telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuario.

i: Numero de cada instalación efectuada dentro del período de medición.

N: Número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición.

Nueva Línea: Es aquella línea telefónica que entra en servicio por primera vez o aquellas que son reasignadas (no se incluyen los traspasos, cesiones o traslados).

Numero de líneas nuevas en servicio: Cantidad de líneas nuevas instaladas y puestas en servicio durante el período de medición.

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de línea de acuerdo a con su disponibilidad técnica-financiera, por las cuales especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador, (las cuales serán reportadas a la

 <p><b>TELECOM CARTEJA</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas especiales son:

Barrios no legalizados.

Direcciones inexistentes.

Inmuebles sellados por autoridades competentes.

Suscriptores no localizables.

Inmuebles donde no se permiten instalaciones.

Después de recibir la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instalación o rechazo de la solicitud. En caso de silencio administrativo o negativa por parte del operador o sino media recurso alguno, la solicitud podrá retirarse de la base de datos.

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquella solicitud de instalación que han sido aprobadas pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben ser conocidas por el usuario.

## 1.6 DESCRIPCION

PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
1	Agente de Información del Centro de Atención al Cliente(Front Office)	Atender al suscriptor, usuario y/o suscriptor potencial, informar que documentos se requieren para tramitar la petición.	
2	Agente de Información del Centro de Atención al Cliente (Front Office)	<p>Recepcionar los documentos solicitados, introducir los datos en sistema y verificar que el predio, el nombre del suscriptor y/o el NIT no se encuentren sancionados. Si al digitar los datos el sistema los rechaza por alguna sanción ya sea al predio o la persona se le explica que el trámite de la petición no puede darse.</p> <p>Si el usuario potencial, suscriptor y/o usuario no presenta problemas para la petición de la línea se elabora y entrega la constancia de</p>	

 <b>TELECOM CARTELAGENA</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA  INSTALACION DE LINEA NUEVA</b>	REVISO:	Revisión Página 1 de 16
	CODIGO PPT- 101	APROBO:

PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
		solicitud la cual es firmada, quedándose éste con el desprendible.  Si hay números disponibles en la zona solicitada se imprime el recibo de pago, sino se le informa al suscriptor potencial, usuario y/o suscriptor que debe esperar unos días la respuesta.	
3	Agente de Información del Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Enviar los documentos recepcionados a Archivo de Suscriptores.	
4	Jefe de Archivo de Suscriptores	Abrir una carpeta para la nueva línea (Carpeta por número telefónico) en la cual se archivan los documentos recibidos.	
5	Auxiliar Administrativo I de Subgerencia Comercial	Verificar información en el sistema, y determinar la disponibilidad de puntos y pares para luego asignar el número telefónico, según la zona de la ubicación de la nueva línea.  Si existe la disponibilidad se realiza la asignación, de lo contrario se espera a que exista dicha disponibilidad.	
6	Auxiliar Administrativo de Mercadeo	Generar y enviar la Carta de Asignación de Par en la cual se le informa al suscriptor potencial, usuario y/o suscriptor, que debe acercarse al CAC más cercano para reclamar el cupón de pago, presentándose dos alternativas:  Alternativa I: La línea no se adjudica inmediatamente, por lo cual se generan dos (2) copias de la carta, siendo ésta enviada por correo a la casa del suscriptor, usuario y/o suscriptor potencial.  Alternativa II: La línea es adjudicada inmediatamente se genera una copia, la cual es entregada inmediatamente al suscriptor, usuario y/o suscriptor potencial.  Enviar la copia a Archivo de Suscriptores.	
7	Jefe o Auxiliar Administrativo de Grupo de Archivo y Correspondencia	Alternativa I: Recibir y remitir original de la Carta de Asignación de par al suscriptor, usuario y/o suscriptor potencial.	
8	Jefe de Archivo de Suscriptores	Alternativa II: Archivar copia de la carta en la Carpeta del Suscriptor.	
9	Agente de Información del Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Recepcionar el desprendible (cuando el suscriptor, usuario y/o suscriptor potencial regresa nuevamente) e introducir en el sistema el número de la constancia de solicitud que se encuentra en dicho desprendible, verificar si la asignación del número telefónico fue realizada e imprimir el Cupón de Pago informándole que debe cancelarlo en Tesorería, de lo contrario se informa al suscriptor, usuario y/o suscriptor potencial que debe esperar que se haga dicha asignación dándole las explicaciones del caso.	
10	Auxiliar Administrativo I de Tesorería	Recibir cupón y registrar el pago del cupón, entregando el recibo sellado al suscriptor potencial, usuario y/o suscriptor.  Realizar la relación diaria del pago del cupón y enviar el desprendible al Auxiliar Administrativo II de Tesorería.	

 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	REVISO:	Revisión Página 1 de 16
	CODIGO PPT- 101	APROBO:

PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
11	Auxiliar Administrativo II de Tesorería	<p>Recibir el desprendible, (sea proveniente del Auxiliar Administrativo I de la división o de alguna entidad bancaria) y digitar el pago en sistema, para luego enviarlo a la División de Facturación.</p> <p>Realizar una relación mensual de los cupones cancelados junto con una copia y se envía a la División de Contabilidad.</p>	
12	Auxiliar Administrativo de la División de Facturación	Recibir el desprendible y archivarlo en el consecutivo de la división.	
13	Auxiliar Administrativo de la División de Contabilidad	<p>Recepcionar los documentos, firmar la copia de la relación de los pagos y enviarla a la División de Tesorería.</p> <p>Actualizar la información en el sistema.</p> <p>Archivar la relación de los pagos en el consecutivo de la división.</p>	
14	Auxiliar Administrativo II de Tesorería	Recibir copia del Oficio de las relaciones de los pagos firmada por quien la recibió en la División de Contabilidad y archivarlo en el consecutivo de la División.	
15	Auxiliar Administrativo de Mercadeo	<p>Observar en sistema las nuevas solicitudes de instalación de línea y verificar si se dan las condiciones:</p> <p>Pago del suscriptor reflejado en el sistema.</p> <p>Mandar movimiento de activación a la Central S.P.C. correspondiente.</p>	
16	Auxiliar Administrativo de Subgerencia Comercial	<p>Se pueden presentar dos casos:</p> <p>Caso 1 (Se dan condiciones): Se procede a elaborar la Orden de servicio (instalación de línea nueva) como el oficio remisorio, ambas con su respectiva copia y se envía al Jefe de Zona correspondiente</p> <p>Caso 2 (No se dan condiciones): Si no se dan las condiciones se procede a esperar que se refleje el pago del suscriptor en el sistema y/o se gestiona el proceso de asignaciones.</p>	
17	Jefe de Zona (Caso 1)	Recibir original y copia tanto de la orden de servicio (instalación de línea nueva) como del oficio remisorio, firmar copia del oficio y enviarlo al Auxiliar Administrativo de la División de Subgerencia Comercial.	
18	Auxiliar Administrativo de Subgerencia Comercial	Recepcionar copia del oficio remisorio y archivar.	
19	Jefe de Zona (Caso 1)	Archivar original del oficio.	
20	Jefe de Zona (Caso 1)	<p>Verificar disponibilidad de recursos técnicos, materiales (estos en la bodega respectiva de cada zona) y humanos para atender la orden de servicio (instalación de línea nueva), presentándose dos situaciones:</p> <p><u>Situación I (Si hay disponibilidad):</u> Se entrega original de la orden de servicio (instalación de línea nueva) al Jefe de Cuadrilla (Instalador contratista) respectivo según el distrito y se hace entrega de la copia al Operador Distribuidor.</p>	

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA  INSTALACION DE LINEA NUEVA</b>	<b>REVISO:</b> Revisión	Página 1 de 16
	<b>CODIGO PPT- 101</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

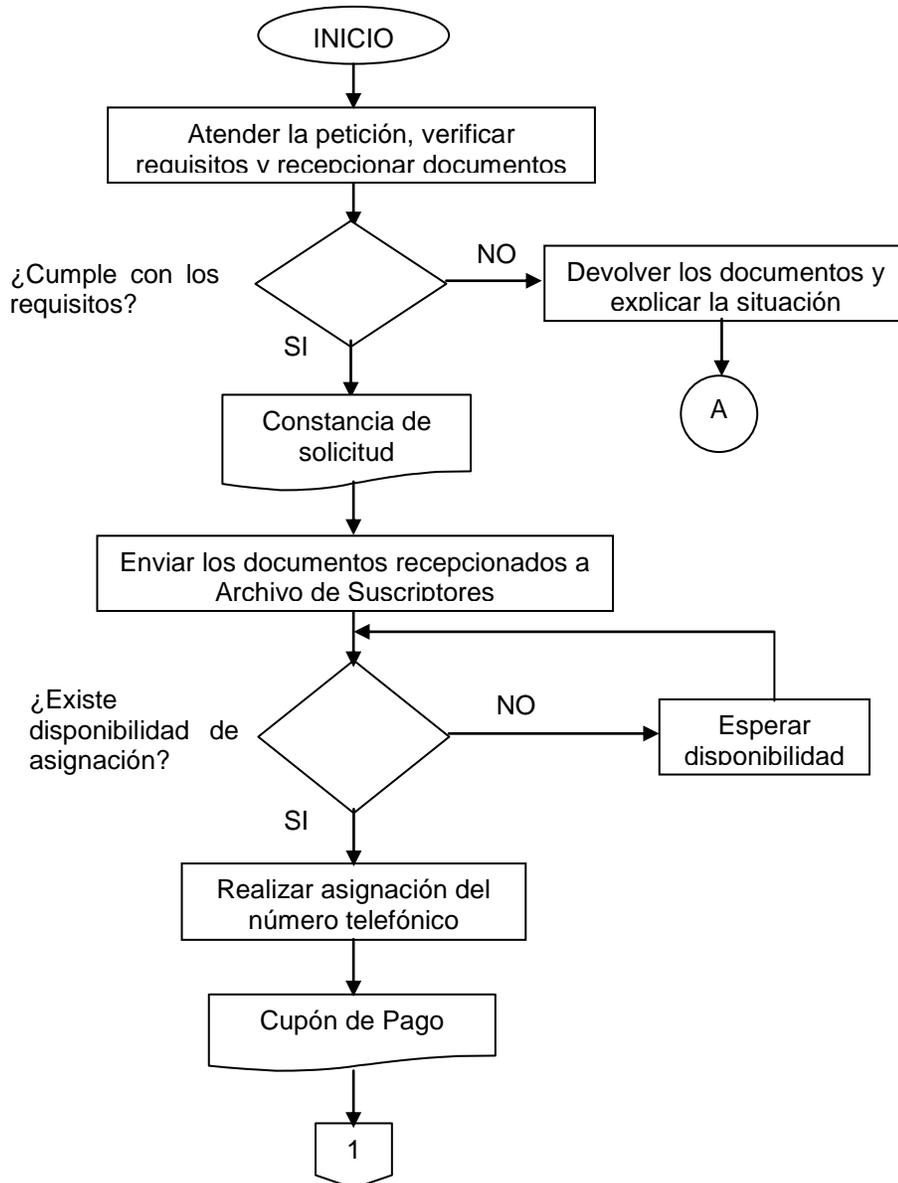
PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
		<u>Situación II (No hay disponibilidad):</u> Si no hay disponibilidad de materiales, se elabora la orden de Requisición (con la previa autorización de Jefe de Planta Externa y Subgerente de Operaciones la cual se genera vía telefónica) solicitando los materiales y se envía a la División de Almacén.	
21	Jefe de la División de Almacén (Caso 1)	<u>Situación II:</u> Recibir orden de requisición, verificar que existan en bodega los materiales solicitados (si no los hay gestiona su consecución) y elaborar la Orden de entrada- salida, diligenciando la entrega de materiales el Jefe de Zona.	
22	Jefe de Zona	<u>Situación II:</u> Recepcionar materiales y entregar a Jefe de Cuadrilla correspondiente.	
23	Jefe de Cuadrilla (Caso 1)	Recibir original de la orden de servicio (instalación de línea nueva) junto con los materiales, presentándose dos circunstancias:  Circunstancia a: Realizar la tarea correspondiente y anotar la descripción de los materiales utilizados.  Dar la orden de servicio (instalación de línea nueva) usuario y/o suscriptor, para que la firme como constancia de satisfacción.  Comunicarse con el Operador Distribuidor para realizar el puente de conexión de la nueva línea.  Entregar la orden de instalación diligenciada al Jefe de Zona.  Circunstancia b: Enviar la orden de instalación de nuevo al Jefe de Zona correspondiente si no se pudo hacer la instalación, para realizar la anulación de ordenes de instalación.	
24	Operador Distribuidor (Caso 1)	Recibir la copia de la orden de servicio (instalación de línea nueva) y esperar que la cuadrilla o el contratista instalador realicen toda la labor de conexión externa hasta el inmueble del usuario y/o suscriptor.  Realizar puente de conexión para que la línea telefónica tenga corriente (en este momento la línea queda con servicio local), y asegurarse de que ésta quede funcionando correctamente.  Diligenciar la copia de la orden de servicio (instalación de línea nueva) y entregarla a Jefe de Centro Mantenimiento.	
25	Jefe de Zona (Caso 1)	Recibir la Orden de servicio (Instalación de línea nueva) diligenciada, verificar la tarea mediante una llamada telefónica y enviar la Orden a la División del Centro del Mantenimiento.  Circunstancia b: Enviar las órdenes para su anulación a División de Atención al Cliente realizando las actividades especificadas en el instructivo IS-007-90.	
26	Auxiliar Administrativo I de Centro de Mantenimiento (Caso 1,	Recepcionar orden de servicio (Instalación de línea nueva) tanto del Jefe de Zona y del Operador Distribuidor y entregarlo al Auxiliar Administrativo II del Centro de Mantenimiento.	

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA  INSTALACION DE LINEA NUEVA</b>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 16
	<b>CODIGO PPT- 101</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

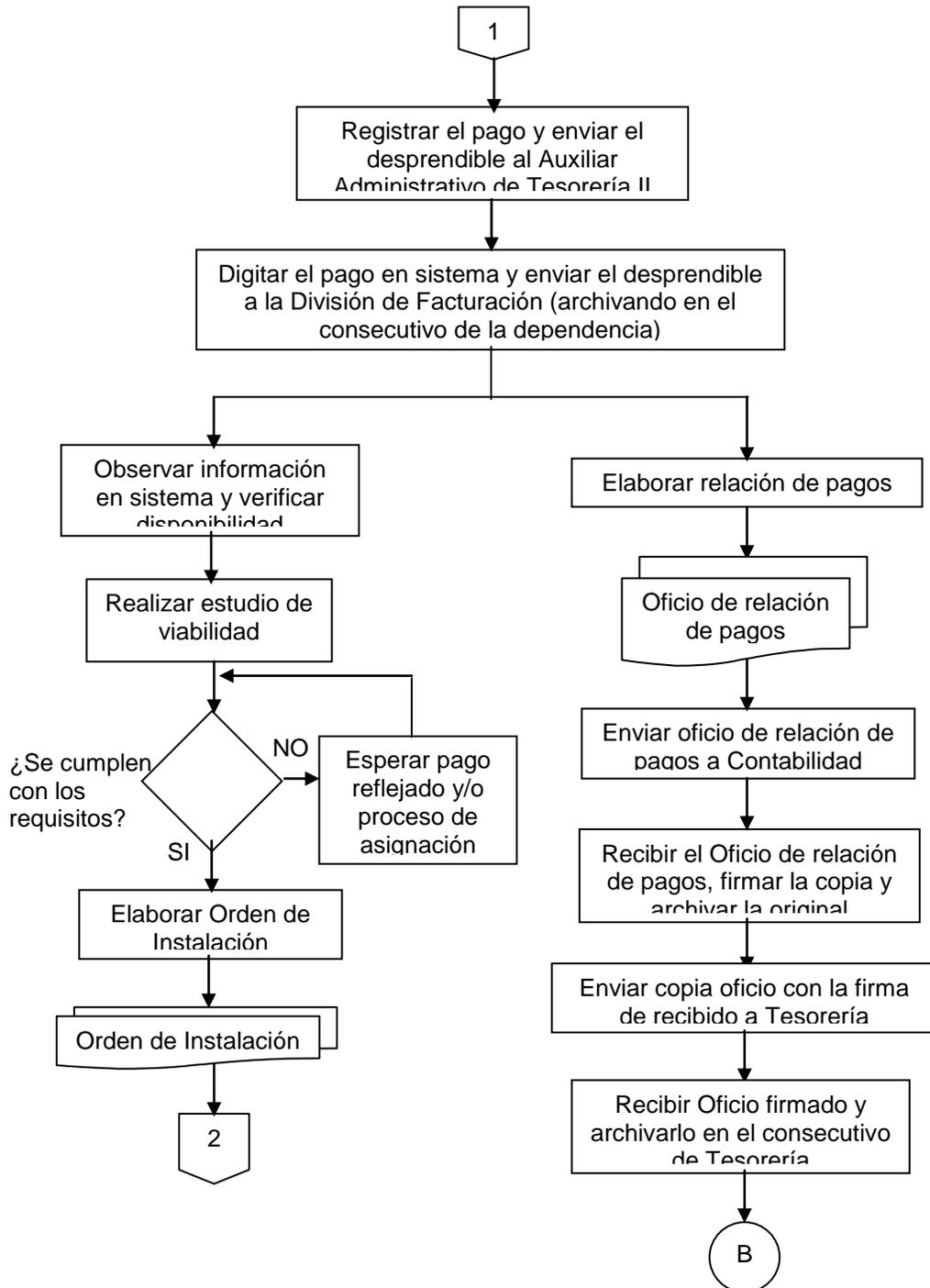
<b>PASO No.</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>T/M</b>
	Circunstancia a)		
27	Auxiliar Administrativo II de Centro de Mantenimiento (Caso 1, Circunstancia a)	Recibir la orden de servicio (Instalación de línea nueva) y verificar la información en sistema, si esta no fue atendida por el Operador Distribuidor se procede a introducir los datos y se envía al Auxiliar Administrativo I de Centro de Mantenimiento.	
28	Auxiliar Administrativo I de Centro de Mantenimiento (Caso 1, Circunstancia a)	Recepcionar la orden de servicio (Instalación de línea nueva) y elaborar el oficio de relación con su respectiva copia y enviar a la Subgerencia Comercial.	
29	Auxiliar Administrativo de Subgerencia Comercial (Caso 1, Circunstancia a)	Recepcionar la orden de servicio (Instalación de línea nueva) junto con el oficio de relación (original y copia), firmar la copia como constancia de recibido, enviarla nuevamente al Centro de Mantenimiento y archivar el original del oficio de relación.  Enviar la orden de servicio (Instalación de línea nueva) a Archivo de Suscriptores.	
30	Auxiliar Administrativo I de Centro de Mantenimiento (Caso 1, Circunstancia a)	Recepcionar copia de oficio de relación debidamente firmado por el Auxiliar Administrativo de Subgerencia Comercial y archivarlo en el consecutivo de Centro de Mantenimiento.	
31	Jefe Archivo de Suscriptores (Caso 1, Circunstancia a)	Recibir la Orden de Servicio (instalación de línea nueva) y archivar en la Carpeta de Suscriptor.	

 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

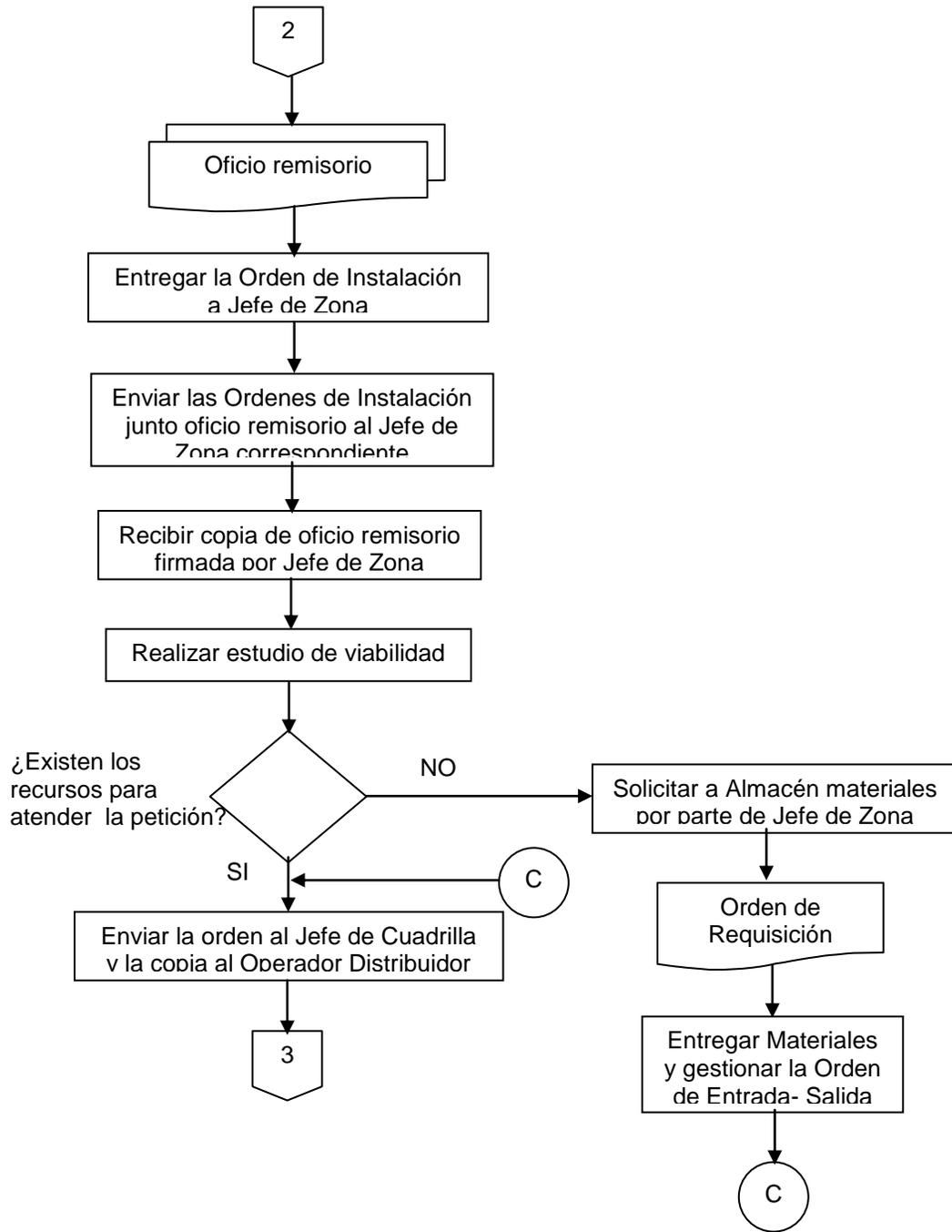
### 1.7 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES POR INSTALACION DE LINEA TELEFONICA NUEVA



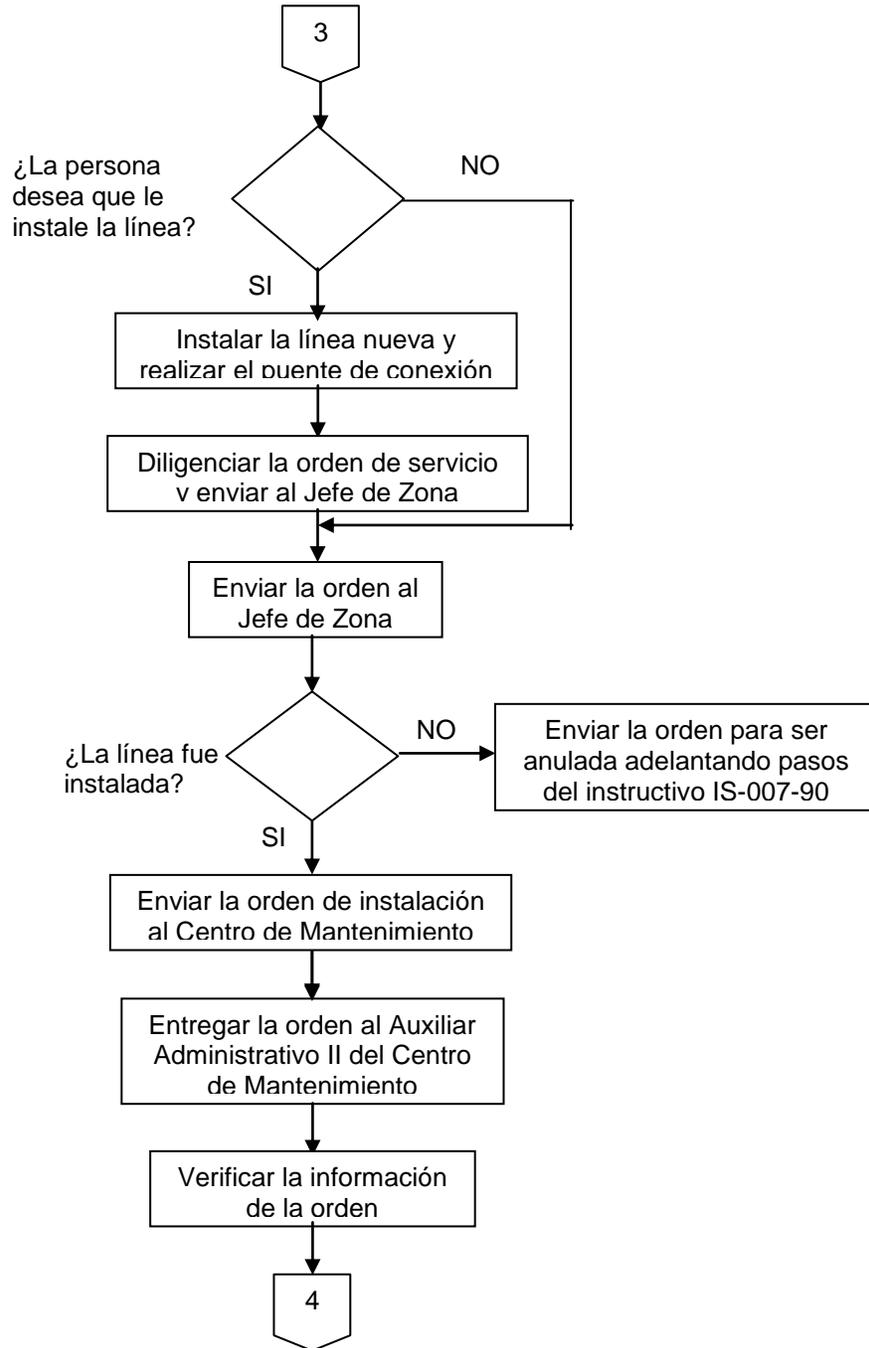
 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>



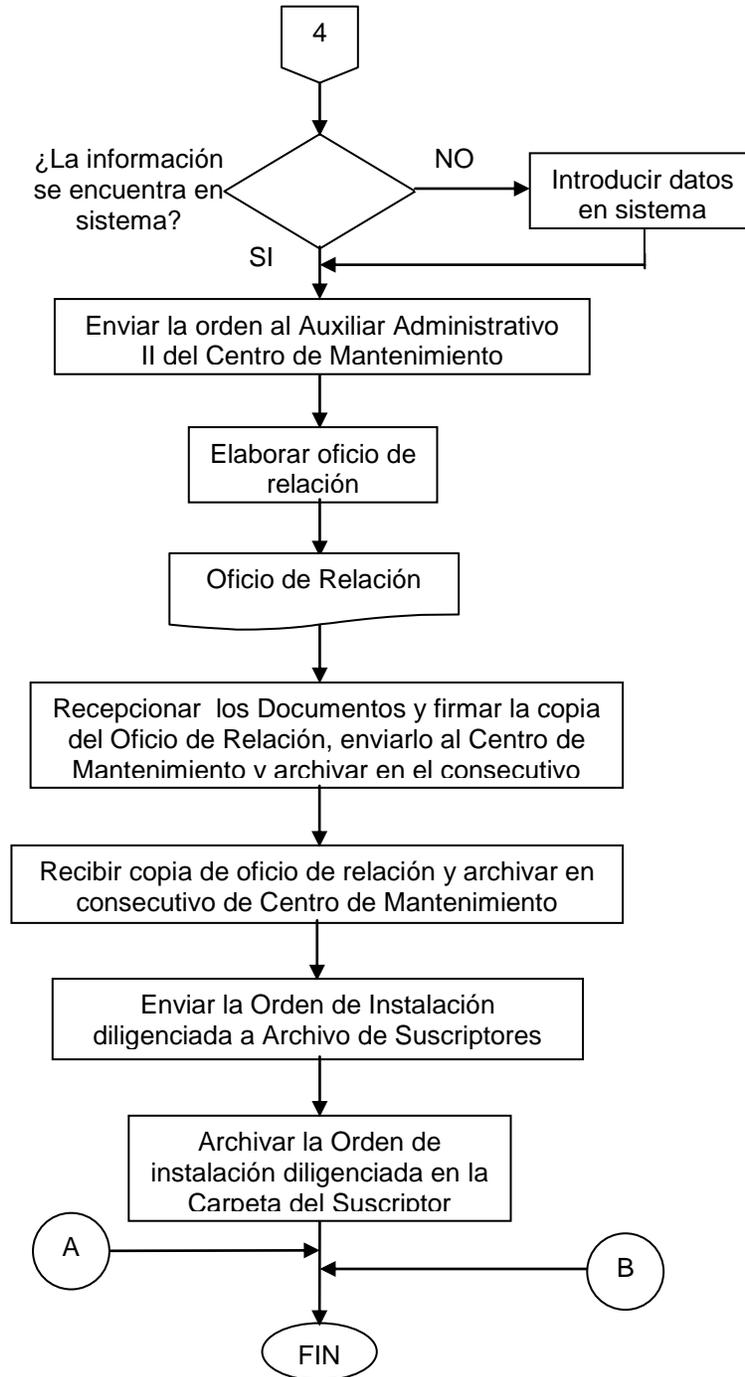
 <p><b>TELECOM CARTEJA</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p> <p>CODIGO PPT- 101</p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>



 <p><b>TELECOM CARTEGA</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p> <p>CODIGO PPT- 101</p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 16</p>
	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>



 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE LINEA NUEVA</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión Página 1 de 16</p>
<p>CODIGO PPT- 101</p>	<p><b>APROBO:</b></p>	<p>Fecha: D/M/A</p>



 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 1897</p>
<p><b>CODIGO PPT- 102</b></p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

## **2 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

### **2.1 OBJETIVO**

Definir de manera general, las actividades relacionadas con el registro y trámite de atención a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los suscriptores y/o usuarios.

### **2.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, presentadas por los suscriptores potenciales, clientes, suscriptores y/o usuarios, así como las quejas y reclamos del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) de TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

### **2.3 DOCUMENTOS**

#### **2.3.1 DOCUMENTOS SOLICITADOS**

- Carta del suscriptor y/o usuario (Si el reclamo es por escrito)

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión</p> <p>Página 1 de 1897</p>
<p><b>CODIGO PPT- 102</b></p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

Y todos aquellos que se requieran para la atención de cualquier petición, queja o reclamo  
(Ver instructivos y procedimientos respectivos)

### **2.3.2 DOCUMENTOS GENERADOS**

- Todos aquellos que se emitan dentro de los respectivos procedimientos e instructivos de atención de las diferentes peticiones, quejas o reclamos presentados por los clientes, suscriptores potenciales, usuarios y/o suscriptores de TELECOM E.S.P. S.A.

### **2.4 BASE LEGAL**

- Ley 142/1994
- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Resolución 253 y 338 CRT 2000

 <p><b>TELECOM CARTEJA</b>  <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

## 2.5 INDICADORES DE GESTION

### 2.5.1 INDICADOR DE PETICIONES

#### 2.5.1.1 Indicador: Indice de peticiones atendidas

- Nombre : Índice de Peticiones atendidas.
- Objetivo : Medir la eficiencia de la empresa para la atención de las diferentes Peticiones.
- Tendencia: Positiva.
- Período: Mensual (Desde el 1ro hasta el último día de cada mes).

$$\text{Indice de Peticiones} = \frac{\text{No. Peticiones atendidas}}{\text{Total de Peticiones recibidas}} \times 100$$

Donde:

Peticiones Atendidas: Son todas aquellas peticiones que obtienen alguna respuesta por parte de la empresa ya sea positiva o negativa, no incluye aquellas peticiones que se les ha ampliado el termino por medio de carta u oficio, se incluyen en este concepto aquellas

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión Página 1 de 1897</p>
<p><b>CODIGO PPT- 102</b></p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

recibidas y atendidas dentro del período actual de medición así como las recibidas en períodos anteriores que se atienden dentro del período actual de medición.

Peticiones Recibidas: Son aquellas peticiones que al ser recepcionadas cumplen con todos los requisitos exigidos (para el trámite) por la empresa al suscriptor y/o usuario, se toman como recibidas las recepcionadas dentro del período actual de medición así como las recepcionadas en períodos anteriores que están a la espera de respuesta.

#### 2.5.1.2 Indicador: Tiempo medio para la atención de peticiones

- Nombre: Tiempo medio para la atención de peticiones
- Objetivo: Medir la capacidad de respuesta de la empresa en la atención de las diferentes peticiones recibidas.
- Tendencia: Negativa.
- Período: Mensual (Desde el 1ro hasta el último día de cada mes).

$$\text{Tiempo medio para la atención de peticiones recibidas} = \frac{\sum_i^N \text{Tiempo para la atención de petición } i}{\text{Número Total de peticiones atendidas}}$$

Donde:

 <p><b>TELECOM CARTEJA</b>  <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión  Página 1 de 1897</p>
<p><b>CODIGO PPT- 102</b></p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

Tiempo para la atención de peticiones: Es el tiempo desde que se recibe la petición hasta que se atiende dando respuesta positiva o negativa, menos el tiempo en que la empresa no está involucrada en el proceso.

i= Número de cada petición atendida dentro del período de medición.

N= Número total de peticiones atendidas dentro del período de medición.

## 2.5.2 INDICADOR DE QUEJAS

2.5.2.1 Indicador: Índice de quejas resueltas

- Nombre : Índice de quejas resueltas
- Objetivo : Medir la eficiencia de la empresa para la atención de las diferentes quejas.
- Tendencia: Positiva.
- Período: Mensual (Desde el 1ro hasta el último día de cada mes).

$$\text{Índice de Quejas Resueltas} = \frac{\text{No. Quejas resueltas}}{\text{Total de Quejas recibidas}} \times 100$$

Donde:

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión Página 1 de 1897</p>
<p><b>CODIGO PPT- 102</b></p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

Quejas resueltas: Son todas aquellas quejas que obtienen alguna respuesta por parte de la empresa ya sea positiva o negativa, no incluye aquellas quejas que se les ha ampliado el termino por medio de carta u oficio, dentro de estos se consideran las quejas recibidas y solucionadas dentro del período actual de medición así como las recepcionadas en períodos anteriores que se resuelven dentro del período actual de medición.

Quejas Recibidas: Son aquellas Quejas que al ser recepcionadas cumplen con todos los requisitos exigidos (para el trámite) por la empresa al suscriptor y/o usuario, se consideran como recibidas aquellas recepcionadas dentro del período actual de medición y aquellas recepcionadas en períodos anteriores que están a la espera de respuesta.

#### 2.5.2.2 Indicador: Tiempo medio para resolver quejas

- Nombre: Tiempo medio para resolver quejas recibidas.
- Objetivo: Medir la capacidad de respuesta de la empresa en la atención de las diferentes quejas recibidas.
- Tendencia: Negativa.
- Período: Mensual (Desde el 1ro hasta el último día de cada mes).

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Revisión Página 1 de 1897</p>
<p><b>CODIGO PPT- 102</b></p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

$$\text{Tiempo medio para resolver quejas recibidas} = \frac{\sum_i^N \text{Tiempo para resolver la queja}_i}{\text{Número Total de Quejas resueltas}}$$

Donde:

Tiempo para resolver la Queja: Es el tiempo en días hábiles que se toma la empresa para resolver la queja y darle una respuesta al suscriptor y/o usuario, determinado desde que se recibe hasta que se emite una respuesta.

i= Número de cada queja resuelta dentro del período de medición.

N= Número total de quejas resueltas dentro del período de medición.

### 2.5.3 INDICADORES DE RECLAMOS

#### 2.5.3.1 Indicador: Índice de reclamos solucionados

- Nombre: Índice Reclamos solucionados
- Objetivo: Medir la eficiencia de la empresa para la atención de los diferentes reclamos recibidos.

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

- Tendencia: Positiva.
- Período: Mensual (Desde el 1ro hasta el último día de cada mes).

$$\text{Indice de Reclamos Solucionados} = \frac{\text{No. Reclamos solucionados}}{\text{Total de Reclamos recibidos}} \times 100$$

Donde:

Reclamos solucionados: Son todos aquellos reclamos que obtienen alguna respuesta por parte de la empresa ya sea positiva o negativa, no incluye aquellos reclamos que se les ha ampliado el termino por medio de carta u oficio, dentro de estos se consideran los reclamos recibidos y solucionados dentro del período actual de medición así como los recepcionados en períodos anteriores que se solucionan dentro del período actual de medición.

Total de Reclamos recibidos: Son todos aquellos reclamos que se recepcionan en los diferentes Centros de Atención al Cliente o en la dependencia respectiva, se consideran como recibidos aquellos recepcionados dentro del período actual de medición y aquellos recepcionados en períodos anteriores que están a la espera de respuesta.

NOTA: Todo reclamo que sea injustificado se tomara como un reclamo de respuesta negativa.

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

### 2.5.3.2 Indicador: Tiempo medio de solución de reclamos

- Nombre: Tiempo medio de solución de reclamos recibidos.
- Objetivo: Medir la capacidad de respuesta de la empresa en la atención de los diferentes reclamos recibidos.
- Tendencia: Negativa.
- Período: Mensual (Desde el 1ro hasta el último día de cada mes).

$$\text{Tiempo medio de solución de reclamos recibidos} = \frac{\sum_i^N \text{Tiempo de solución del reclamo}_i}{\text{Número Total de reclamos recibidos}}$$

Donde:

Tiempo de solución del reclamo: Es el tiempo que se toma la empresa para resolver el reclamo y darle una respuesta al suscriptor y/o usuario, dicho tiempo se cuenta desde el momento de recibir el reclamo hasta que se emite la respuesta.

i= Número de cada reclamo solucionado dentro del período de medición

N= Número total de reclamos solucionados dentro del período de medición

 <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	REVISO:	Revisión Página 1 de 1897
	CODIGO PPT- 102	APROBO:

## 2.6 DESCRIPCION

PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
1	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Atender la petición, queja o reclamo presentado por el suscriptor y/o usuario.	
2	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Determinar si los reclamos presentados son extemporáneos: CASO 1: Si el reclamo es extemporáneo proceder a diligenciar los pasos 2 -8 del instructivo IS-071-08. CASO 2: Si el reclamo no es extemporáneo continuar con el proceso.	
3	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Analizar (por parte del funcionario encargado) sí el PQR justifica estudio, sino se resuelve en ventanilla.	
4	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Registrar en el sistema el concepto que es objeto de la petición, queja o reclamo que justifica estudio.	
5	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Imprimir formato de constancia de incidencia o solicitud (según el caso).	
6	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	<p>Enviar el PQR a la dependencia encargada de dar respuesta, de la siguiente manera:</p> <p>a. Se envían a <b>Centrales S.P.C.</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo alto IS-091-01.</li> <li>• Certificación de larga distancia nacional e internacional IS-091-60.</li> <li>• Servicios cobrados antes de la fecha real de uso IS-091-02.</li> </ul> <p>b. Se envían a <b>Planta Externa</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es por llamadas efectuadas desde una línea en período de daño IS-093-01.</li> <li>• Certificación de fecha de daño IS-093-60 o de fecha de instalación IS-093-62 (Jefe de Zona).</li> <li>• Reporte de daño en las diferentes zonas (Jefe de Zona) IS-093-31.</li> <li>• Demora en la instalación de líneas o traslados (Jefe de Zona) IS-093-30.</li> <li>• Instalación de línea nueva PPT-101.</li> <li>• Teléfonos instalados sin servicio (Jefe de Zona) IS-093-34.</li> <li>• Reubicación de línea o cable IS-093-35.</li> </ul>	

 <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	REVISO:	Revisión Página 1 de 1897
	CODIGO PPT- 102	APROBO:

PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reubicación de postes IS-093-32.</li> <li>• Cámara rebosada de agua IS-093-33.</li> <li>• Revisión técnica (Jefe de Zona) IS-093-03.</li> <li>• Investigación por línea instalada (Jefe de Zona) IS-093-02.</li> </ul> <p>c. Se envían a <b>Tesorería</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por pago no registrado IS-081-01.</li> <li>• Reajuste de tesorería IS-081-02.</li> </ul> <p>d. Se envían a los <b>Operadores</b> correspondientes (IS-073-01 y IS-073-02) por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro doble de llamadas de larga distancia.</li> <li>• Cobro de llamadas no efectuadas.</li> <li>• Cobro doble de llamadas a celulares.</li> <li>• Cobro de llamadas no efectuadas a celulares.</li> </ul> <p>e. Se envían a <b>Cartera</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro de diferido de mas o cuota de más IS-731-01.</li> <li>• Refinanciación de diferidos. IS-731-64.</li> <li>• Cobro de cartera incobrable IS-731-02.</li> <li>• Diferir deuda para cartera morosa o cartera incobrable IS-731-60.</li> <li>• Traslado de deuda a otra línea IS-731-61.</li> <li>• Certificado paz y salvo IS-731-63.</li> <li>• Línea en devolución por recuperación de cartera incobrable IS-731-62.</li> </ul> <p>f. Se envían a <b>INPREL</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro de Línea maestra 155 IS-071-11.</li> <li>• Petición y retiro de Servicio de Correo de Voz (DÍMELO) IS-071-69.</li> </ul> <p>g. Se envían a <b>Facturación</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconsistencia en la facturación IS-071-28.</li> <li>• Error de liquidación IS-071-26.</li> <li>• Cobro de linea interna IS-071-15.</li> <li>• Cobro de extensiones IS-071-14.</li> </ul> <p>h. Se envían a <b>División de Atención al Cliente</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro de reinstalación IS-071-24.</li> <li>• Traslado inconsulto PS-071-03.</li> <li>• Certificación de pago IS-071-72.</li> <li>• Cobro de conceptos que no pertenecen por cambio de número</li> </ul>	

 <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	REVISO:	Revisión Página 1 de 1897
	CODIGO PPT- 102	APROBO:

PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
		<p>IS-071-27.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro de reparación de línea IS-071-18.</li> <li>• Pago doble IS-071-20.</li> <li>• Reclamo por servicios suplementarios IS-071-02.</li> <li>• Traslado de línea telefónica IS-071-64.</li> <li>• Cambio de suscriptor IS-071-60.</li> <li>• Corte de línea en paz y salvo IS-071-31.</li> <li>• Retiro de servicios suplementarios IS-071-70.</li> <li>• Cobro acumulado de consumo local IS-071-12.</li> <li>• Cobro doble de consumo IS-071-19.</li> <li>• Cobro de Intereses por financiación IS-071-23.</li> <li>• Equipo Identificador de llamadas IS-071-13.</li> <li>• Rebaja en cargo básico por daño en línea IS-071-22.</li> <li>• Cambio de número IS-071-61.</li> <li>• Error de lectura IS-071-21.</li> <li>• No cobro diferido de derecho de conexión IS-071-25.</li> <li>• Cobro de recargo por mora IS-071-16.</li> <li>• Numero privado IS-071-71.</li> <li>• Cobro de reconexión IS-071-17.</li> <li>• Desconexión temporal de la línea IS-071-63.</li> <li>• Cobro de correo de voz IS-071-10.</li> <li>• Reajuste de estrato IS-071-01.</li> <li>• Reclamación por subsidio, explicación de cargo básico y contribución IS-071-07.</li> <li>• Certificado de conexión y desconexión del servicio IS-071-90.</li> <li>• Cambio de categoría IS-071-03.</li> <li>• Aparato telefónico cobrado sin entregar IS-071-06.</li> <li>• No recibir factura IS-071-30.</li> <li>• Diferir materiales IS-071-73.</li> <li>• Activación – desactivación de larga distancia IS-071-68.</li> <li>• Reclamo Extemporáneo IS-071-08.</li> <li>• Retiro definitivo de línea IS-071-62.</li> <li>• Solicitud de Servicios Suplementarios IS-071-65.</li> <li>• Certificación de reclamaciones IS-071-67.</li> <li>• Solicitud de envío de factura a otra dirección IS-071-66.</li> <li>• Silencio Administrativo IS-071-05.</li> <li>• Publicar IS-071-09.</li> <li>• Recurso de reposición – reposición y apelación IS-071-04.</li> <li>• Reporte de daño a través de la línea 114 PS-071-02.</li> <li>• Devolución de dinero PS-071-03.</li> </ul> <p>i. Se envían a <b>Ingeniería y Desarrollo</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de acometidas IS-092-62.</li> </ul> <p>j. Se envían a <b>Mercadeo</b> por:</p>	

 <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	REVISO:	Revisión Página 1 de 1897
	CODIGO PPT- 102	APROBO:

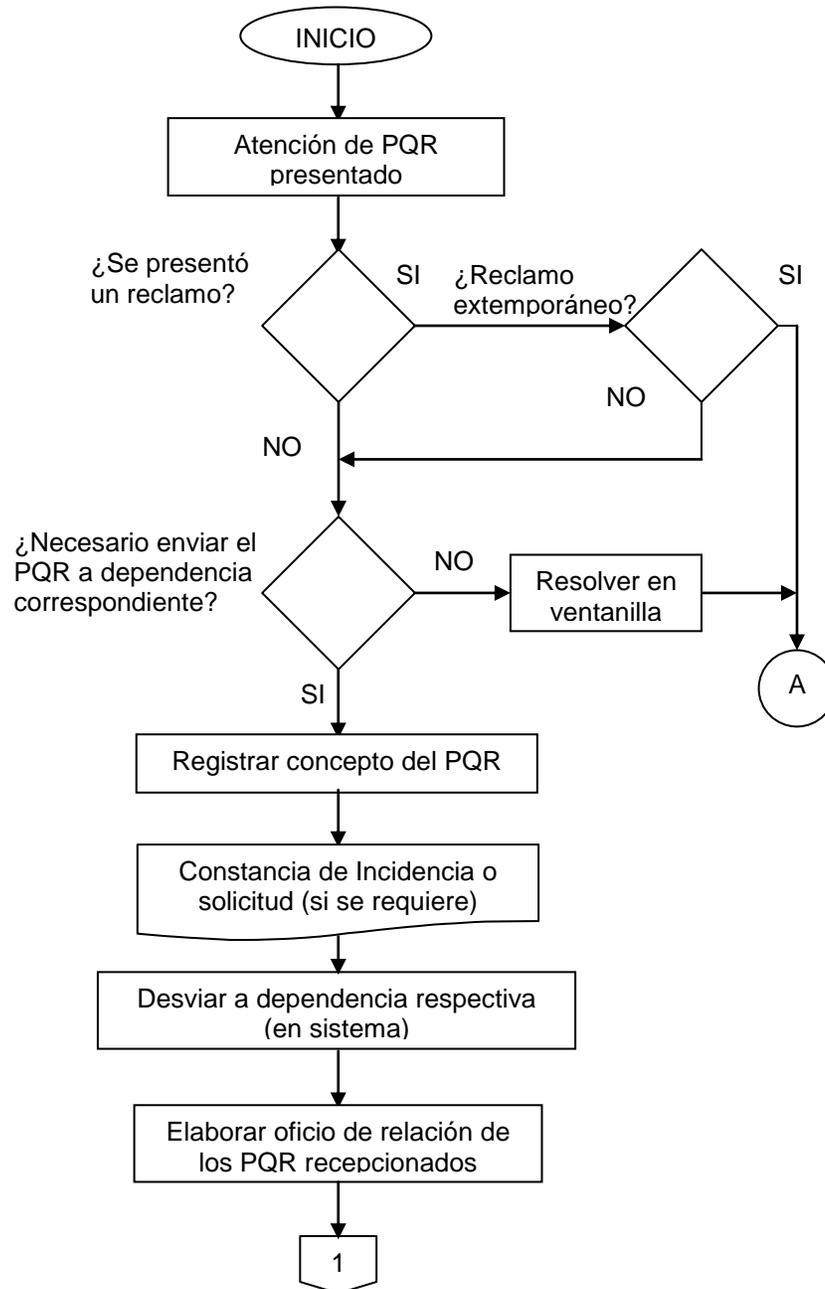
PASO No.	CARGO RESPONSABLE	ACTIVIDAD	T/M
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de línea provisional IS-072-60.</li> <li>• Retiro de Internet IS-072-65.</li> <li>• Reclamos por PBX IS-072-02.</li> <li>• Pares aislados en general IS-072-61.</li> <li>• Petición de PBX en general IS-072-62.</li> <li>• Retiro de PBX IS-072-63.</li> <li>• Retiro de pares aislados IS-072-64.</li> <li>• Cobro de servicio de internet IS-072-01.</li> <li>• Queja por internet IS-072-30.</li> <li>• Petición de servicio de Internet IS-072-66.</li> </ul> <p>k. Se envían a <b>Subgerencia Comercial</b> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anulación de línea nueva IS-007-90.</li> <li>• Anulación de traslado IS-007-91.</li> <li>• Anulación de línea provisional IS-007-92.</li> </ul>	
7	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Elaborar oficio de relación de cada tipo de PQR recepcionado durante la jornada de trabajo, con 2 copias y enviarlo a División de Atención al Cliente (Back Office) o Archivo de Suscriptores (elaborando original y copia) según sea el caso.	
8	Agente de Información de División de Atención al Cliente (Back Office)	Recepcionar documentación, original y copias del oficio de relación de cada uno de los PQR's, firmar la copia de la relación y devolverla nuevamente a Centro de Atención al Cliente (Front Office).  Remitir documentación a la dependencia encargada de darle trámite a la solución.	
9	Agente de Información de Centro de Atención al Cliente (Front Office)	Recepcionar copia del oficio de relación de los PQR's debidamente firmada, y archivar en carpeta personal.	
10	Jefe de Dependencia encargada de atender PQR	Recepcionar de PQR y documentación anexa, adelantando las actividades para darse solución respectiva.  <u>NOTA:</u> Una vez enviado el reclamo, la petición o queja a la dependencia encargada, este debe resolverse en un término no mayor de 15 días hábiles.  Si el reclamo, la petición o queja no es resuelta, en el término estipulado, se incurre en un Silencio Administrativo Positivo, para lo cual se deben adelantar los pasos del instructivo IS-071-05.	
11	Jefe de Dependencia encargada de atender PQR	Envío de respuesta del PQR por medio del sistema, o de oficio por parte de la dependencia que da solución al PQR, especificando las soluciones dadas, a la División de Atención al Cliente.	
12	Agente de Información de División de Atención al Cliente (Back Office)	Elaborar el oficio de respuesta y tres copias del PQR y enviar a Grupo de Archivo y Correspondencia.	
13	Jefe o Auxiliar Administrativo de Grupo	Recepcionar original y copias del oficio de respuesta, una de las copias es guardada en el consecutivo de División de Atención al	

 <p><b>TELECOM CARTEJA</b>  <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

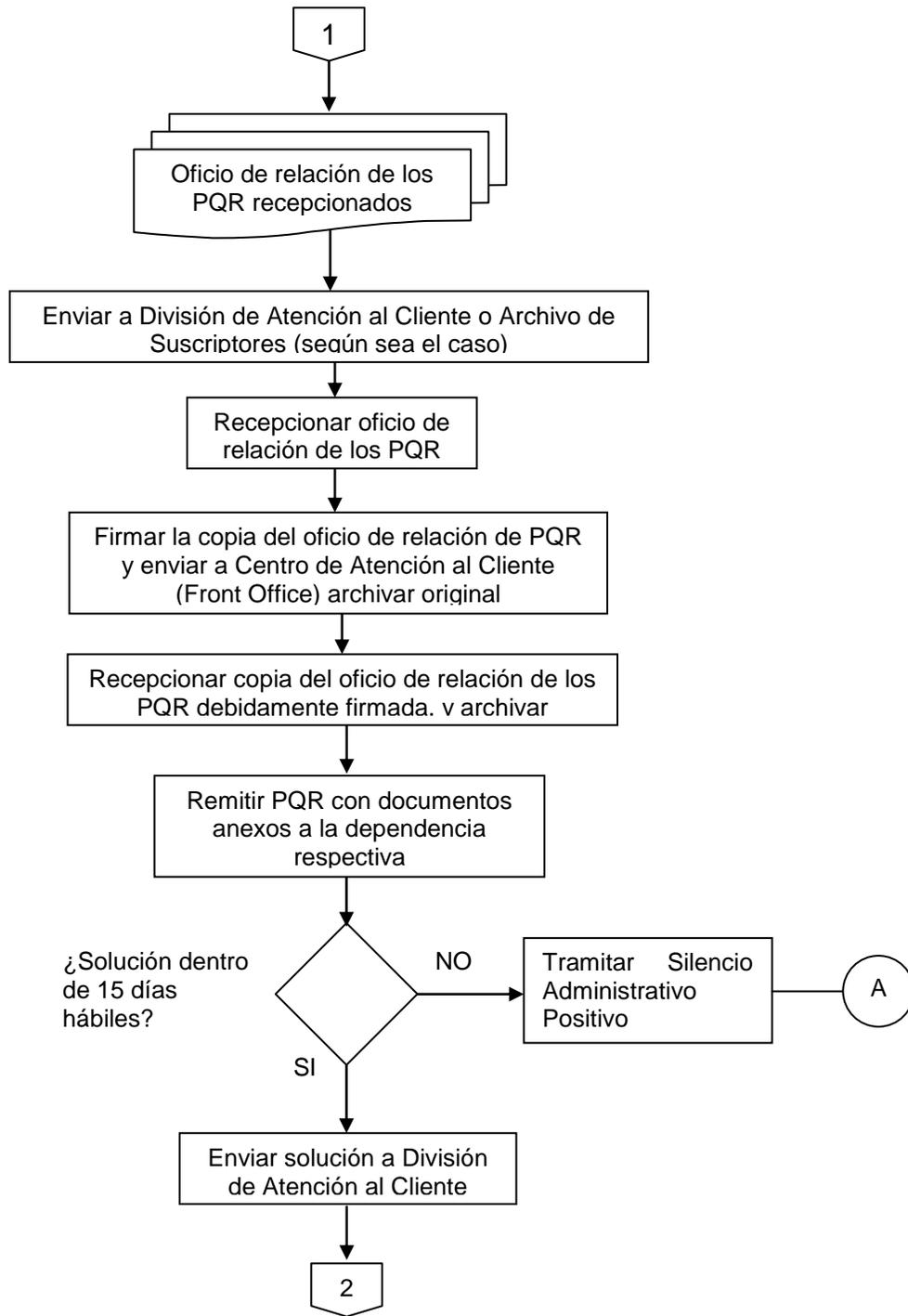
<b>PASO No.</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>T/M</b>
	de Archivo y Correspondencia	Cliente, la otra copia la archiva en la Carpeta del Suscriptor y el original se envía al suscriptor y/o usuario por medio de correo certificado y la última es guardada en el consecutivo de Grupo de Archivo y Correspondencia.	
14	Agente de Información de División de Atención al Cliente (Back Office)	Atender Recurso de Reposición o Recurso de Reposición y Apelación siguiendo los pasos del instructivo IS-071-04, si el usuario y/o suscriptor no esta de acuerdo con la solución dada al reclamo, sino se termina el proceso.	

 <b>TELECOM</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>REVISO:</b> Revisión	Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A

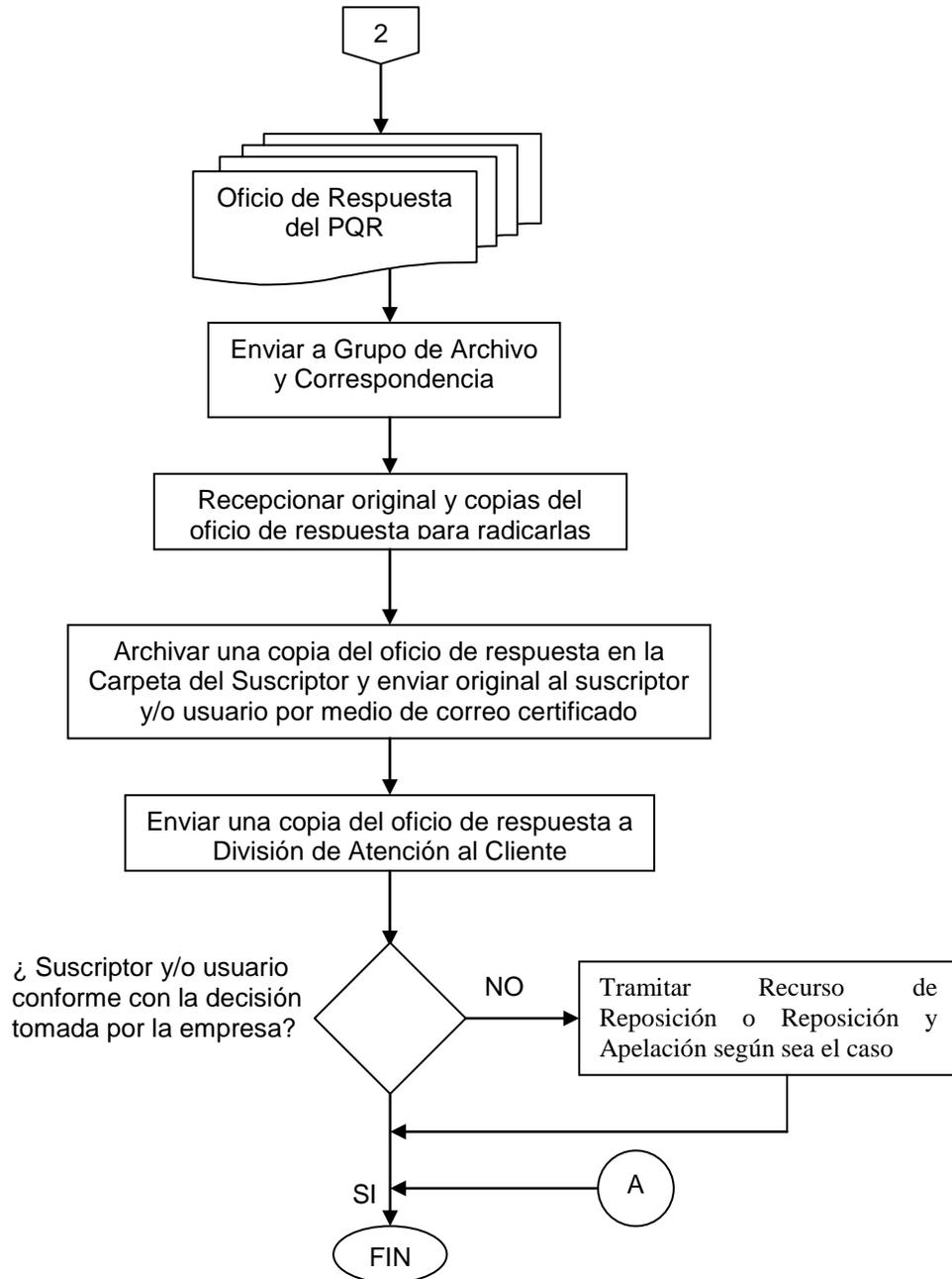
## 2.7 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE



 <b>TELECARTAGENA</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A



 <b>TELECARTAGENA</b> <b>PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>REVISO:</b>	Revisión Página 1 de 1897
<b>CODIGO PPT- 102</b>	<b>APROBO:</b>	Fecha: D/M/A



 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b></p>	REVISO:	Revisión Página 1 de 4
CODIGO PPT- 103	APROBO:	Fecha: D/M/A

### **3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS**

#### **3.1 OBJETIVO**

Definir e identificar las actividades que deben realizarse para el control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, que permitan ofrecer una eficaz planificación, operación y control del servicio.

#### **3.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **3.3 DOCUMENTOS**

Manual de Procedimientos

Informe de control de documentos

Normas

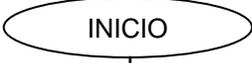
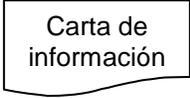
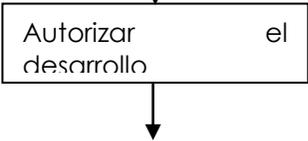
Registros

#### **3.4 BASE LEGAL**

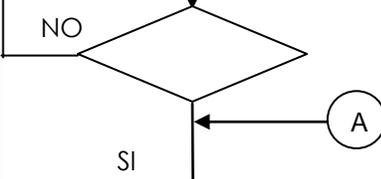
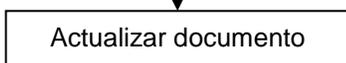
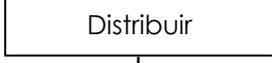
 <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	REVISO:	Revisión
		Página 1 de 4
<b>CODIGO PPT- 103</b>	APROBO:	Fecha: D/M/A

- Ley 142/1994
- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del 2000

### 3.5 DESCRIPCION

	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLE
1				
2		Identificar el problema, así como los aspectos que afectan si no es atendido, y comunicarlo al representante de la gerencia.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del proceso</li> </ul>
3		Analizar la situación, aprobar ejecución y estudiar los posibles cambios con el antiguo documento		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante de la gerencia</li> </ul>

 <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	REVISO:	Revisión
	CODIGO PPT- 103	APROBO:

	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLE
4		Se deben precisar los efectos del nuevo documento en otros procesos	Plan de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
5		Recopilar los datos de entrada del documento con base a fuentes externas de la empresa y procesos internos	Indice de fuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
6		Diseñar un prototipo del documento en colaboración del personal operativo del proceso	Borrador de nuevo documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
7		Realizar un análisis gramático y semántico del documento		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
8		Velar por que el documento este conforme a lo exigido por la NTC-ISO 9001		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
9		Realizar el empalme del antiguo documento con el prototipo, dando a conocer los cambios al personal, así como el nuevo manejo.	Modelo de documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
10		Agregar la nueva versión al listado maestro con el fin de realizar un debido control dentro de la empresa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
11		Entregar el documento a cada una de las áreas que lo utilizarán, dando a conocer los cambios realizados		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>

 <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	REVISO:	Revisión
	CODIGO PPT- 103	APROBO:

	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLE
12	Eliminar documentos obsoletos	Sacar de circulación el documento desactualizado y eliminarlo para evitar no conformidades		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
13	Utilizar en áreas	Aplicar la nueva versión del documento en el proceso productivo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Personal operativo</li> </ul>
14	Es legible y coherente?	Verificar que el documento es el documento sea entendible en para el personal encargado de manipularlo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Personal operativo</li> </ul>
15	Se necesitan cambios?	Determinar la necesidad de hacer cambios al documento		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal operativo</li> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
16	Revisar documento y probar actualizar	Evaluar los cambios realizados para autorizar la puesta en marcha del documento final.	Acta de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
17	Elaborar documento con cambios		Nuevo documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
18	Someter a aprobación	Analizar la aceptación del personal hacia el documento y la capacidad para solucionar los problemas		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
19	¿Re-aprobar?		Acta de aprobación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de calidad</li> </ul>

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>REVISO:</b>	Versión: 00 Página 1 de 3
<b>CODIGO: PPT- 104</b>		<b>APROBO:</b>	<b>Fecha: D/M/A</b>

## **4 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS**

### **4.1 OBJETIVO**

Asegurar el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, como también los medios para almacenarlos, identificarlos y disponerlos a las personas autorizadas.

### **4.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

### **4.3 DOCUMENTOS**

Informes

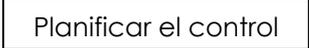
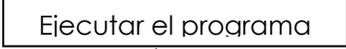
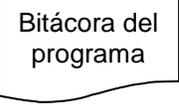
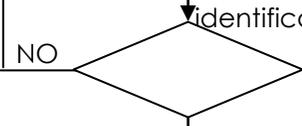
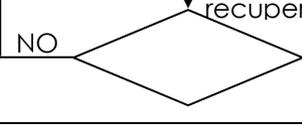
### **4.4 BASE LEGAL**

- Ley 142/1994

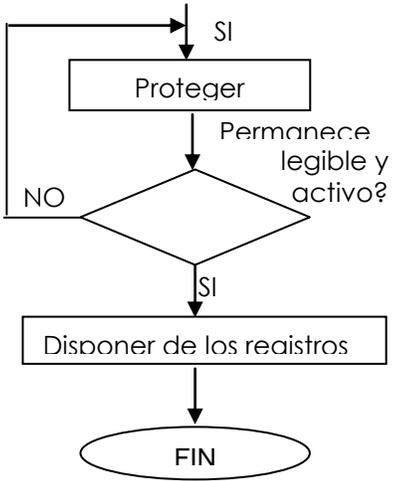
 <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 3
	CODIGO: PPT- 104	<b>APROBO:</b> <b>Fecha: D/M/A</b>

- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del 2000

#### 4.5 DESCRIPCION

	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
1				
2		Identificar los procesos que serán registrados		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Responsable de los procesos</li> </ul>
3		Elaborar un plan detallado para llevar control de los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los procesos</li> <li>• Representante de la gerencia</li> </ul>
4		Llevar a cabo en las áreas el programa de registros junto con el personal operativo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de calidad</li> </ul>
5				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los procesos</li> </ul>
6		Identificar los responsables, medios y tiempo para almacenar los registros		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los procesos</li> </ul>
7				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los procesos</li> </ul>

 <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 3
	CODIGO: PPT- 104	APROBO:

	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES	
8		Disponer el registro en un ambiente y con medio seguros de deterioro, pérdida o robo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los procesos</li> <li>• Personal operativo</li> </ul>	
9				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante de la gerencia</li> <li>• Comité de calidad</li> </ul>	
10		Disponer de los registros	Brindar la accesibilidad de los registros para las partes interesadas.	Indice de registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los procesos</li> <li>• Comité de calidad</li> </ul>
11		FIN			

 <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>REVISO:</b>	Versión: 00 Página 1 de 4
<b>CODIGO: PPT- 105</b>	<b>APROBO:</b>	<b>Fecha: D/M/A</b>

## **5 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA**

### **5.1 OBJETIVO**

Definir e identificar las actividades que deben realizarse para el desarrollo de una auditoria interna de calidad para así obtener resultados fidedignos del SGC y observar cual es el grado de no conformidades para tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

### **5.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las actividades, procesos, procedimiento e instructivos que hagan parte de la generación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) en TELECARTEGANA E.S.P. S.A.

### **5.3 DOCUMENTOS**

#### **5.3.1 Documentos solicitados**

- Procesos documentados.
  
- Procedimientos e instructivos documentados.

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</p>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
CODIGO: PPT- 105	APROBO:	Fecha: D/M/A

### 5.3.2 Documentos generados

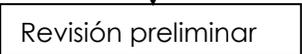
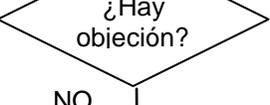
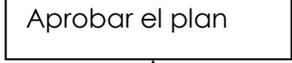
- Plan de Auditoria
- Informe de Auditoria.

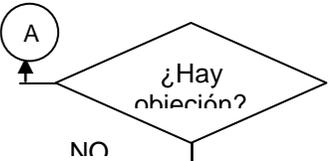
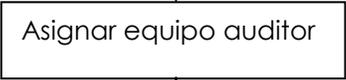
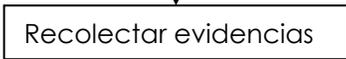
### 5.4 BASE LEGAL

- Ley 142/1994
- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del  
2000

 <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
	CODIGO: PPT- 105	<b>APROBO:</b> Fecha: D/M/A

### 5.5 DESCRIPCION

ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
1				
2		Definir cuales son las actividades a auditar, además establecer en que parte de física se realizara.		Responsable del proceso
3		Determinar cuando y con que periodicidad se realizaran las auditorias.		Responsable del proceso
4		Revisar la descripción registrada del auditado.		Equipo Auditor
5		El sistema descrito por el auditado no es el mas conveniente		Responsable del proceso
6		Cuando el sistema descrito por el auditado es adecuado para satisfacer los requisitos.		Responsable del proceso
7		Diseñar el plan de auditoria, que sea flexible y que incluya los objetivos y alcance de la misma.		Auditor Líder
8		Se analiza el plan, si presenta falencias se informa al auditor líder para tomar las correcciones necesarias.		Responsable del proceso
9		Si el plan de auditoria contiene todo lo necesario para realizar una buena auditoria se aprueba.		Responsable del proceso
10		Comunicar acerca del plan de auditoria al auditado sólo a lo largo de la auditoria.		Auditor Líder

ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
11		Si al comunicar el plan hay algún problema se vuelve a estudiar.		Responsable del proceso
12		Asignar a cada auditor la área a la cual va a realizar la auditoria.		Auditor Líder
13		Preparar los documentos necesarios para la auditoria, como lo es la lista de verificación.		Equipo Auditor
14		Realizar la presentación del equipo, realizar las debidas revisiones y adecuar la forma en la cual se ejecutara la auditoria.		Auditor Líder
		Realizar entrevistas, exámenes y observación de actividades.		Equipo Auditor
		Después de auditar las actividades planeadas, documentarlas y revisarlas.		Auditor Líder y equipo Auditor
15		Realizar una reunión para presentar las observaciones a la alta gerencia. Realizar registros.		Auditor Líder
		Realizar el informe final que detalle todo lo alcanzado.		Auditor Líder
				

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</p>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
CODIGO: PPT- 106	APROBO:	Fecha: D/M/A

## **6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

### **6.1 OBJETIVO**

Definir e identificar las actividades que deben realizarse para asegurar la prevención del uso no propuesto de productos no conformes con los requisitos especificados.

### **6.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica al producto no conforme que se obtiene en la prestación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.) en TELECOM CARTEJA S.A., así como al producto no conforme que ésta recibe de parte de los subcontratistas.

Las áreas que abarca este procedimiento son: Gerencia, Subgerencia de Operaciones, Atención al Cliente, Almacén y Suministros.

### **6.3 DOCUMENTOS**

- Informe de no Conformidades
- Informes de acciones correctivas y preventivas
- Constancia de incidencia

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b> PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
CODIGO: PPT- 106	APROBO:	Fecha: D/M/A

## 6.4 BASE LEGAL

- Ley 142/1994
- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del 2000

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</p>	<p>REVISO:</p>	<p>Versión: 00</p> <p>Página 1 de 4</p>
<p>CODIGO: PPT- 106</p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

## **6.5 DESCRIPCION**

Todas las no conformidades halladas en los procesos definidos en el alcance de este procedimiento tendrán que ser tratadas eficientemente para que no ocurran percances en los procesos siguientes, lo cual se debe evaluar e informarse oportunamente a las áreas correspondientes.

Las no conformidades encontradas serán estudiadas por parte del comité de calidad, cuando se amerite el caso, o de lo contrario por autonomía del responsable del proceso.

Las no conformidades encontradas deberán ser tratadas mediante el procedimiento de acciones correctivas, las cuales aparecen en el PPT- 107.

### **6.5.1 PRINCIPALES NO CONFORMIDADES EN LA PRESTACION DE LA T.P.B.C.L.**

#### **6.5.1.1 NO CONFORMIDAD DE ENTRADA DE MATERIA PRIMA ADQUIRIDA**

Si la calidad de la materia prima comprada (cables, tarjetas, postes, etc) no cumplen con los criterios de aceptación el responsable de la compra realizará la devolución pertinente, anexando las observaciones del motivo del rechazo para futuras toma de decisiones.

 <p><b>TELECOM CARTEJA S.A.</b>  <b>TELECOM</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	<p>REVISO:</p>	<p>Versión: 00  Página 1 de 4</p>
<p>CODIGO: PPT- 106</p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

### **6.5.1.2 NO CONFORMIDAD EN ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION**

La no conformidad de este ítem se basa en la importancia de mantener la materia prima en las condiciones exigidas por los proveedores, lo cual redundará en la vida útil de los elementos adquiridos.

### **6.5.1.3 NO CONFORMIDAD EN LA GENERACION DEL SERVICIO DE T.P.B.C.L.**

La no conformidad de este tipo se refiere al no funcionamiento del servicio de T.P.B.C.L. a los diferentes usuarios que presenten dicho reclamo. Las no conformidades de este ítem se presentan de la siguiente manera

- Reporte de daño (Instructivo IS - 093-31)
- Teléfonos instalados sin servicio (Instructivo IS - 093-34)
- Revisión técnica (Instructivo IS - 093-03)
- Investigación por línea instalada (Instructivo IS - 093-02)

### **6.5.2 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES**

Se establecerán no conformidades de esta clase cuando los planes de mantenimiento de equipos e instalaciones no sean ejecutados adecuadamente.

### **6.5.3 GESTION HACIA LOS CLIENTES**

Las no conformidades de este tipo, que se pueden presentar son las siguientes

- Consumo alto (Instructivo IS - 091-01)

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</p>	<p>REVISO:</p>	<p>Versión: 00</p> <p>Página 1 de 4</p>
<p>CODIGO: PPT- 106</p>	<p>APROBO:</p>	<p>Fecha: D/M/A</p>

- Servicios cobrados antes de la fecha real de uso (Instructivo IS - 091-02)
- Pago no registrado (Instructivo IS - 081-01)
- Reajuste de tesorería (Instructivo IS - 081-02)
- Llamadas no efectuadas (Instructivos correspondientes de IS - 073-01 e IS - 073 - 02)
- Inconsistencia en la facturación (Instructivo IS - 071-28)
- Error de liquidación (Instructivo IS - 071-26)
- Error de lectura (Instructivo IS - 071-21)

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION CORRECTIVA</p>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
CODIGO PPT- 107	APROBO:	Fecha: D/M/A

## **7 PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE ACCION CORRECTIVA**

### **7.1 OBJETIVO**

El objetivo de la acción correctiva es asegurar la implementación de acciones oportunas y efectivas para eliminar no conformidades y/o problemas presentes en el proceso de generación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.) en TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

### **7.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las actividades, procesos y procedimiento que hagan parte del sistema de gestión de calidad y de la generación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.) en TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

### **7.3 DOCUMENTOS**

#### **7.3.1 Documentos solicitados**

- Procesos documentados.

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b> PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION CORRECTIVA</p>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
CODIGO PPT- 107	APROBO:	Fecha: D/M/A

- Procedimientos e instructivos documentados.
- Informe de no conformidad
- Informe de insatisfacción de usuarios

### **7.3.2 Documentos generados**

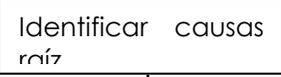
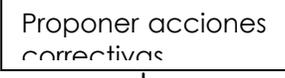
Informe de acción correctiva

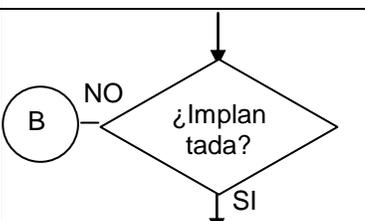
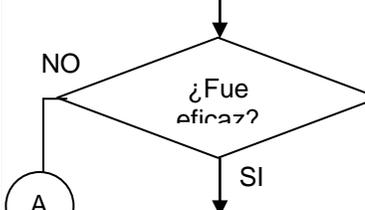
### **7.4 BASE LEGAL**

- Ley 142/1994
- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del 2000

 <b>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION CORRECTIVA</b>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
	CODIGO PPT- 107	APROBO:

### 7.5 DESCRIPCION

ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
1				
2		Identificar el problema o no conformidad	Informe de no conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
3		Determinar el tipo de problema según los procedimientos para determinar la acción a emprender		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
4		Determinar las causas del problema, utilizando diversas herramientas: lluvia de ideas, causa – efecto	Acta de identificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
5		Analizar si es apropiado implantar la acción propuesta, sino es apropiado se sigue con el paso 2	Registro de idoneidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
6		Iniciar el procedimiento para eliminar la causa real.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
7		Analizar el problema para determinar la causa raíz		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
8		Plantear acciones correctivas competentes para eliminar presencia del problema	Plan de acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
9		Evaluar la idoneidad de la propuesta para eliminar el problema. En caso negativo se vuelve a la formulación de propuestas	Plan de acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
10		Ejecutar la acción correctiva propuesta		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>

ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
11		Verificar que la acción correctiva propuesta haya sido implantado conforme a lo planeado, en caso negativo se implementa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
12		Registrar los resultados de la acción correctiva implementada	Resultados de la acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
13		Evaluar la eficacia de la acción correctiva implantada, en caso negativo se vuelve a identificar la causa raíz	Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
14		En caso de ser eficaz la acción correctiva implementada se cierra la acción correctiva	Registro de la acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>

 <b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b>	<b>REVISO:</b>	Versión: 00 Página 1 de 4
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION PREVENTIVA</b>  <b>CODIGO PPT- 108</b>	<b>APROBO:</b>	<b>Fecha: D/M/A</b>

## **8 PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE ACCION PREVENTIVA**

### **8.1 OBJETIVO**

Establecer un procedimiento para identificar no conformidades potenciales que permita así tomar las acciones preventivas adecuadas en el proceso de generación del servicio de Telefonía Publica Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.) en TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

### **8.2 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las actividades, procesos y procedimiento que hagan parte del sistema de gestión de calidad y de la generación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (T.P.B.C.L.) en TELECARTAGENA E.S.P. S.A.

### **8.3 DOCUMENTOS**

#### **8.3.1 Documentos solicitados**

- Procesos documentados.

 <p><b>TELECARTAGENA</b> <b>TELECOM</b></p> <p>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION PREVENTIVA</p>	REVISÓ:	Versión: 00 Página 1 de 4
CODIGO PPT- 108	APROBO:	Fecha: D/M/A

- Procedimientos e instructivos documentados.
- Reporte ELITE
- Reporte SIGARD

### **8.3.2 Documentos generados**

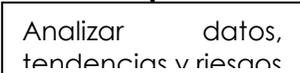
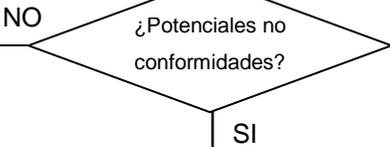
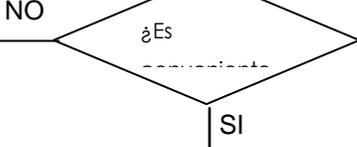
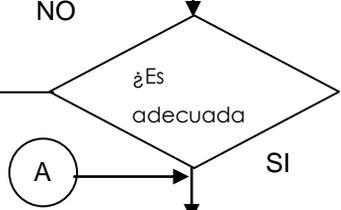
Informe de acción preventiva

### **8.4 BASE LEGAL**

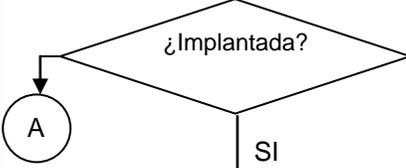
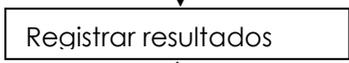
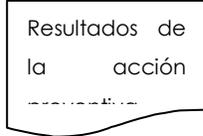
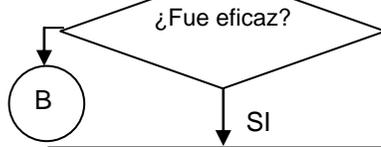
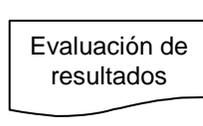
- Ley 142/1994
- Normas NTC ISO 9001
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 1842/91
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) Resolución 270, 336, 338 del 2000

 <b>TELECOM CAROLINA</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION PREVENTIVA</b>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
	CODIGO PPT- 108	APROBO:

### 8.5 DESCRIPCION

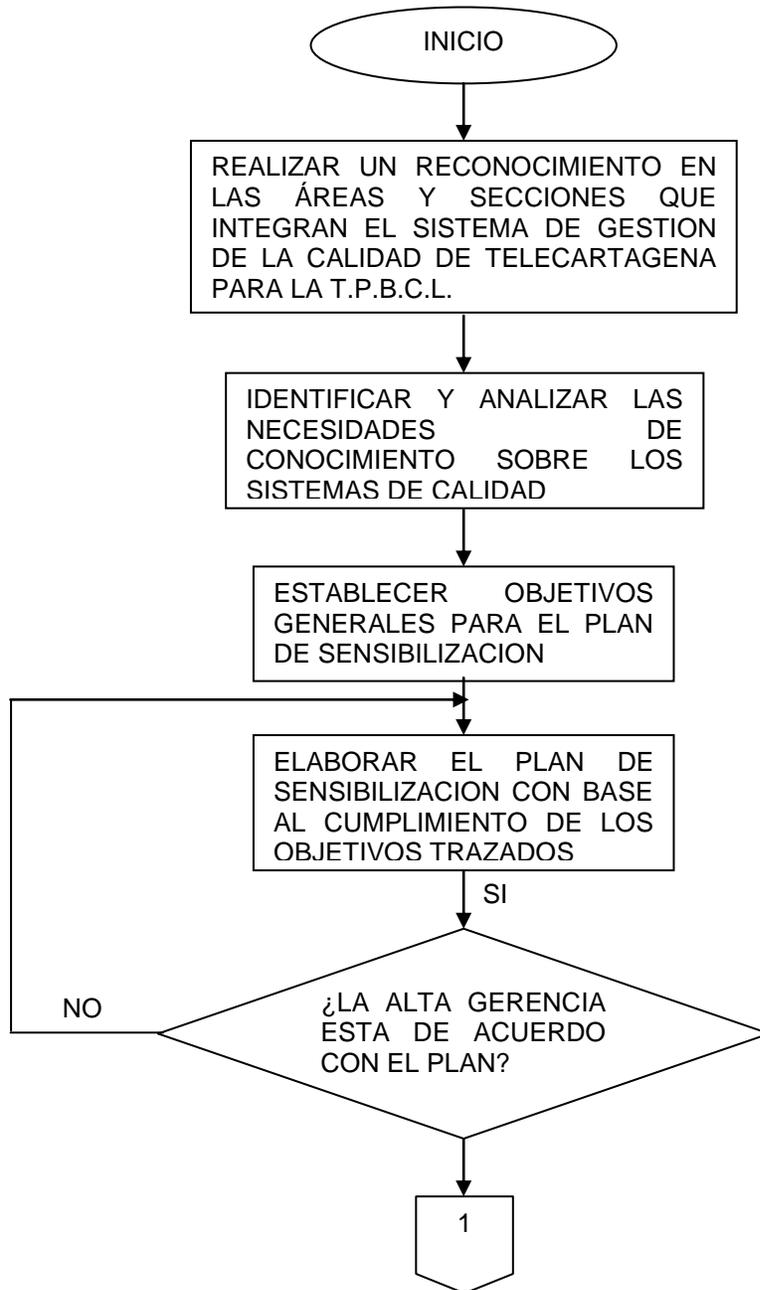
ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
1				
2		Estudiar los datos provenientes de personal interno o externo, así como resultados de inspecciones o auditorías		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
3		Determinar si los datos estudiados pueden originar potenciales no conformidades		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
4		Determinar las causas del problema, utilizando diversas herramientas: lluvia de ideas, causa – efecto	Informe de posibles no conformidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
5		Analizar si es apropiado implantar la acción propuesta, sino es apropiado se sigue con el paso 2	Acta de viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
6		Iniciar el procedimiento para eliminar la causa de la potencial no conformidad.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
7		Plantear acciones preventivas competentes para eliminar la potencial no conformidad	Plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> <li>Representante de la gerencia</li> </ul>
8		Evaluar la idoneidad de la propuesta para eliminar el problema. En caso negativo se vuelve a la formulación de propuestas	Plan de acción preventiva aprobada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
9		Ejecutar la acción preventiva propuesta		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>

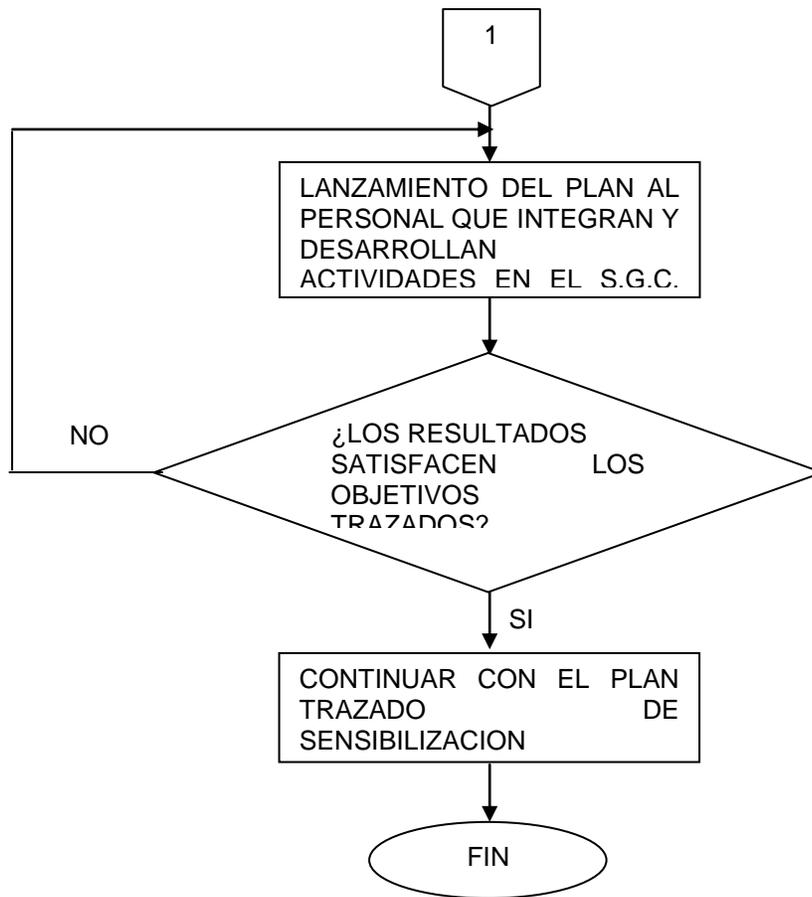
 <b>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACCION PREVENTIVA</b>	REVISO:	Versión: 00 Página 1 de 4
	CODIGO PPT- 108	APROBO: Fecha: D/M/A

ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	REGISTROS	RESPONSABLES
10		Verificar que la acción preventiva propuesta haya sido implantada conforme a lo planeado, en caso negativo se implanta		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
11		Registrar los resultados de la acción correctiva implementada		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>
12		Evaluar la eficacia de la acción preventiva implantada, en caso negativo se vuelve a identificar la causa raíz		<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la gerencia</li> <li>Comité de calidad</li> </ul>
13		En caso de ser eficaz la acción preventiva implementada se cierra la acción preventiva		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso</li> </ul>

## V SENSIBILIZACION HACIA LA CALIDAD

### FLUJOGRAMA "PLAN DE SENSIBILIZACION"





## **CONCLUSION**

Al ejecutar este trabajo hemos alcanzado gran satisfacción ya que colocamos en practicas conocimientos alcanzados en el transcurso de la carrera, además saber que este documento es la base para la implementación del sistema de gestión de calidad en Telecartagena E.S.P. S.A.

También es cierto que Telecartagena E.S.P. S.A. es una empresa que quiere salir adelante aunque sea muy difícil por la cultura que se ha generado al pasar el tiempo, pero el ambiente hacia la calidad se puede alcanzar y con mayor razón si se llega implementar el sistema de calidad ISO 9001:2000.

También fue de mucho agrado observar el rostro de entusiasmo que tenían muchos trabajadores cuando realizábamos las sensibilizaciones hacia la calidad, y esto solo es el comienzo del gran camino hacia la Cultura de la Calidad.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **BIBLIOGRAFIA TECNICA**

- PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000. 3 ed.: México : Mc Graw Hill. 1999. 65 P.
  
- JÁREUI H, Marco A. Manual de Aseguramiento de Calidad. México : Mc Graw Hill. 1997. 97 P.
  
- ALEXANDER, Alberto G. Aplicación del ISO 9000 y como implementarlo. U.S.A. : Wesley Iberoamericana. 1995. 75 P

### **BIBLIOGRAFIA DE APOYO LEGAL TEORICO:**

- LEY 142 DE 1994, Servicios Públicos Domiciliarios. Bogotá : Unión Ltda. 2000. 154 P.
  
- RESOLUCIONES 253 y 338 de 2000 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

## **BIBLIOGRAFIA DE ASPECTOS TECNICOS**

- SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. México : Mc Graw Hill. 1997.  
365 P
  
- NAMAKFOROOSK, Mohammad. Metodología de la Investigación. México : Editora LIMUSA. 1998. 530 P.
  
- ICONTEC. Compendio normas técnicas colombianas sobre documentación Colombia.  
Edición actualizada 2001. Santafé de Bogotá : ICONTEC. 2001. 23 P.

## **RECOMENDACIONES**

Telecartagena si quiere permanecer en el mercado de las telecomunicaciones en Cartagena y ser líder en la costa atlántica debe desde ya ingresar en el grato circulo del mejoramiento continuo, debería invertir más y de una mejor manera en la educación de los trabajadores, en el ambiente laboral de los mismos y en estar actualizados tecnológicamente.

Telecartagena se debe cultivar un sentido de pertenencia que permita trabajar de una manera más productiva, lo cual le permita a la ciudad contar con una empresa poseedora de una cultura de calidad, esto esperamos sea producto de la puesta en marcha del presente trabajo.

Recomendamos que la empresa coloque en practica todos los consejos que brindamos en el primer capitulo de este trabajo, en el cual se muestra la situación actual y se describen las sugerencias, lo cual sumado a las estrategias descritas en el II capitulo permitirá el cumplimiento de cada uno de los requisitos y así alcanzar la certificación basada en la norma ISO 9001:2000.

Telecartagena debe seguir promoviendo el trabajo en equipo por que solo con la participación de un personal unido se alcanzan los objetivos trazados por la organización.

# ANEXO

**ANEXO A.**

**DIAGNOSTICO**

**ISO 9001 / 2001**

4	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	CUMPLE	NO CUMPLE	N / A
4.1	<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
	¿La organización establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?			
	La organización:			
a)	¿Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?			
b)	¿Determina la secuencia e interacción de estos procesos?			
c)	¿Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?			
d)	¿Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?			
e)	¿Mide, realiza seguimiento y analiza estos procesos?			
f)	¿Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?			
	¿La organización gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?			
NOTA	En los casos en que la organización contrate externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos: ¿la organización asegura el control sobre tales procesos?.			

4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION			
4.2.1	GENERALIDADES			
	La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:			
a)	¿Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad?			
b)	¿Un manual de la calidad,?			
c)	¿Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional?			
d)	¿Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos?			
e)	¿Los registros requeridos por esta Norma Internacional (4.2.4)?			
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD			
	La organización establece y mantiene un manual de la calidad que incluya lo siguiente:			
a)	¿El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2)?			
b)	¿Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos?			
c)	¿Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?			
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	¿Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan?. (Los registros de la calidad son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos dados en el apartado 4.2.4)			
	¿Se tiene establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:			
a)	¿Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?			
b)	¿Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario así como para llevar a cabo su re-aprobación?			
c)	¿Se asegura que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?			
d)	¿Se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponible en los puntos de uso?			
e)	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?			

f)	¿Se asegura que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución?			
g)	¿Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y se aplica una identificación adecuada en el caso de que de mantenga por cualquier razón?			
4.2.4	<b>CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD</b>			
	¿Se establecen y mantienen registros de la calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad?.			
	¿Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?			
	¿Se tiene establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros?			
5	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>			
5.1	<b>COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>			
	¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso para con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia?			
a)	¿Es comunicada a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios?			
b)	¿Se ha establecido la política de calidad?			
c)	¿Se han establecido objetivos de la calidad?			
d)	¿Se llevan a cabo revisiones periódicas?			
e)	¿Se tiene asegurada la disponibilidad de recursos?			
5.2	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>			
	¿La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (7.2.1 y 8.2.1)?			
5.3	<b>POLITICA DE LA CALIDAD</b>			
	¿La alta dirección tiene definida la política de la calidad?			
a)	¿Es adecuada al propósito de la organización?			

b)	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			
c)	¿Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?			
d)	¿Es comunicada y entendida dentro de la organización?			
e)	¿Revisada para su continua adecuación?			
5.4	PLANIFICACION			
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD			
	¿La alta dirección ha definido objetivos de la calidad?, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto (véase 7.1 a),			
	¿Se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?			
	¿Son medibles y coherentes con la política de la calidad?			
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.			
	La alta dirección:			
a)	¿Se ha asegurado que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad?			
b)	¿Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste?			
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD			
5.5.1	¿La alta dirección ha asegurado que las responsabilidades, autoridades y su interrelación están definidas y son comunicadas dentro de la organización?			
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
	¿La alta dirección designó a un miembro de la dirección como representante de la gerencia?			
a)	¿Se ha asegurado que se establece, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?			
b)	¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier otra necesidad de mejora?			
c)	¿Se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?			
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA			

	¿La alta dirección garantiza que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			
5.6	REVISION POR LA DIRECCION			
5.6.1	GENERALIDADES			
	¿La alta dirección a intervalos planificados, revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización?			
	¿Se asegura de su conveniencia, adecuación y eficiencia continuas?			
	¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad?			
	¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4)?			
5.6.2	INFORMACION PARA LA REVISION			
	La información de entrada para la revisión por la dirección incluye la siguiente información:			
a)	Resultados de auditorías			
b)	Retroalimentación de los cliente			
c)	Desempeño de los procesos y conformidad del producto			
d)	Estado de las acciones correctivas y preventivas			
e)	Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas			
f)	Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y			
g)	Recomendaciones para la mejora.			
5.6.3	RESULTADO DE LA REVISION			
	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:			
a)	La mejora de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,			
b)	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y			
c)	Las necesidades de recursos.			
6	GESTION DE LOS RECURSOS			
6.1	SUMINISTRO DE RECURSOS			
	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para:			
a)	¿Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?			
b)	¿Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?			

6.2	RECURSOS HUMANOS			
6.2.1	GENERALIDADES			
	El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto: ¿Son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas?			
6.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION			
	La organización:			
a)	¿Determina las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?			
b)	¿Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades?			
c)	¿Evalúa la eficacia de las acciones tomadas?			
d)	¿Asegura que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?			
e)	¿Mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4)?			
6.3	INFRAESTRUCTURA			
	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:			
a)	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados			
b)	Equipos para los procesos, (tanto hardware como software), y			
c)	Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).			
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO			
	¿La organización determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?			
7	REALIZACION DEL PRODUCTO			
7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO			
	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?			
	¿ La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1)?			
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando sea apropiado, lo siguiente.			

a)	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto			
b)	La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto			
c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo			
d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. (véase 4.2.4)			
7.2.1	DETERMINACION DE LOS REQUISITS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			
	La organización determina:			
a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,			
b)	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,			
c)	Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y			
d)	Cualquier requisito adicional determinado por la organización			
7.2.2	REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			
	¿La organización revisa los requisitos relacionados con el producto?.			
	La revisión se efectúa antes que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y garantiza que:			
a)	Están definidos los requisitos del producto,			
b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y			
c)	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.			
d)	Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).			
7.2.3	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES			
	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:			
a)	La información sobre el producto,			
b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones, y			
c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.			
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO			
7.3.1	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO			

	¿La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?			
	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina:			
a)	Las etapas del diseño y desarrollo.			
b)	La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y			
c)	Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.			
7.3.2	<b>ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>			
	¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros (véase 4.2.4)? Estos incluyen:			
a)	Los requisitos funcionales y de desempeño,			
b)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,			
c)	La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y			
d)	Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo			
7.3.3	<b>RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>			
	¿Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?			
	¿Estas son aprobadas antes de su liberación?			
	¿Los elementos de salida del diseño y desarrollo, cumplen los siguientes requerimientos?:			
a)	¿Cumplen los elementos de3 entrada del diseño y desarrollo?			
b)	¿Proporcionan información apropiada pertinente para la compra, la producción y el suministro del servicio?			
c)	¿Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto?			
d)	¿Especifican las características del producto que son esenciales para el uso correcto y seguro?			
7.3.4	<b>REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>			
	En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para:			
a)	¿Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			
b)	¿Identifican cualquier problema y proponer las acciones necesarias?			
7.3.5	<b>VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>			

	¿Se realizan verificaciones para asegurar que los elementos de salida del diseño y desarrollo satisfacen sus elementos de entrada?			
	¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)?			
7.3.6	<b>VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>			
	¿Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con el orden planificado (véase 7.3.1) para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?			
7.3.7	<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>			
	¿Los cambios de diseño y desarrollo se identifican y mantienen registros?			
	¿Los cambios se revisan, verifican y se validan, cuando sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación?			
	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)?			
7.4	<b>COMPRAS</b>			
7.4.1	<b>PROCESO DE COMPRAS</b>			
	¿La organización garantiza que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados?			
	¿El tipo y alcance del control depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?			
	¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?			
	¿Se establecen los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación?			
	¿Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)?			
7.4.2	<b>INFORMACION DE LAS COMPRAS</b>			
	La información de compra describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:			
a)	Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,			
b)	Requisitos para la calificación del personal, y			
c)	Requisitos del sistema de gestión de la calidad.			
d)	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?			
7.4.3	<b>VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS</b>			

a)	¿La organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para garantizar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?			
b)	Cuando la organización o el cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor: ¿la organización especifica en la Información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación de producto?			
7.5	<b>OPERACIONES DE PRODUCTOS Y DE SERVICIO</b>			
7.5.1	<b>CONTROL DE OPERACIONES DE PRODUCCION Y DE SERVICIO</b>			
	¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?			
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:			
a)	disponibilidad de información que describa las características del producto			
b)	La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,			
c)	El uso del equipo apropiado			
d)	La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,			
e)	La implementación del seguimiento y de la medición, y			
f)	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega			
7.5.2	<b>VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCION Y DE SERVICIO</b>			
	¿La organización valida todo proceso de las operaciones de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?			
	¿La validación establece las disposiciones para estos procesos para alcanzar los resultados planificados?			
	La organización debe establecer los preparativos necesarios para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:			
a)	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos			
b)	El uso de métodos y procedimiento específicos			
c)	El uso de métodos y procedimiento específicos			
d)	Los requisitos de los registros (véase 4.2.4.), y			
e)	La revalidación			
7.5.3	<b>IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD</b>			
	¿Cuando sea apropiado la organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto?			

	¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?			
	¿La organización controla y registra la identificación única del producto (véase 4.2.4)?			
7.5.4	<b>BIENES DEL CLIENTE</b>			
	¿La organización preservar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén utilizados por la misma?			
	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente suministros para su utilización o incorporación dentro del producto?			
	¿Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso son registrados (véase 4.2.4) y comunicados al cliente?			
7.5.5	<b>PRESERVACION DEL PRODUCTO</b>			
	En la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto: ¿La preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?			
	¿ La preservación se aplica también, a las partes constitutivas de un producto.?			
7.6	<b>CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDION Y DE SEGUIMIENTO</b>			
	¿La organización determina las actividades de medición y seguimiento que se requieran para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1)?			
	¿La organización establece procesos para asegurar que las actividades de medición y seguimiento pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?			
	Donde sea necesario asegurar la validez de los resultados, los equipos de medición:			
a)	¿Se calibran o verifican a intervalos especificados o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables nacionales o internacionales?			
	Cuando no existan tales patrones, ¿Se registra la base utilizada para la calibración o verificación?			
b)	Se ajusta o re-ajustarse según sea necesario;			
c)	Se identifica para posibilitar la determinación del estado de calibración			
d)	Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medida;			

e)	Se protege contra daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento;			
	¿La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no esta conforme con los requisitos?			
	¿La organización toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?			
	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utiliza en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados?			
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
8.1	GENERALIDADES			
	La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:			
	Demostrar la conformidad del producto			
	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y			
	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			
	Esto debe incluir la determinación de los métodos aplicables, las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización			
8	MEDICION Y SEGUIMIENTO			
8.2.1	SATISFACCION DEL CLIENTE			
	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la perfección del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.			
	¿Se determinan los métodos para obtener y utilizar la información?			
8.2.2	AUDITORIA INTERNA			
	¿La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:			
a)	Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Internacional y con los requisitos del S.G.C. establecidos por la organización,			
b)	Se ha implementados y se mantiene de manera eficaz.			
	Se planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.			

	Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología			
	Se definen en un proceso documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditoría.			
	La dirección responsable del área que esté siendo auditada asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.			
	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación			
8.2.3	<b>MEDICION Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS</b>			
	La organización aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del S.G.C. de la calidad.			
	Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, tomando las acciones correctivas en caso de no alcanzar los resultados planificados			
8.2.4	<b>MEDICION Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO</b>			
	¿La organización mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo?			
	¿Estos se realizan en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas?			
	¿Se mantienen evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación?			
	¿No se procede a la liberación del producto o la entrega del servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todos los preparativos planificados (véase 7.1), a menos que la autoridad competente, o cuando corresponda el cliente?			
8.3	<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>			
	¿La organización asegura que el producto que no sea conforme con los registros, se identifica o controla para prevenir su uso o entrega no intencional?			
	¿Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento documentado?			
	La organización trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:			
a)	Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectadas.			
b)	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente,			

c)	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación original previsto.			
	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.			
	Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.			
	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado u utilización, la organización adopta las acciones apropiadas respecto a efectos o efectos potenciales de la no conformidad.			
8.4	ANALISIS DE DATOS			
	¿La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia de S.G.C. y evalúa donde puedan realizarse la mejora continua de la eficacia del S.G.C. incluyendo datos generados del resultado de seguimiento y medición, entre otros?			
	El análisis de datos proporciona información sobre:			
a)	La satisfacción del cliente,			
b)	La conformidad con los requisitos del producto,			
c)	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y			
d)	los proveedores.			
8.5	MEJORA			
8.5.1	MEJORA CONTINUA			
	¿La organización mejora continuamente la eficacia del S.G.C. mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?			
8.5.2	ACCIONES CORRECTIVAS			
	¿La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?			
	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?			
	Tiene establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para:			
a)	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),			
b)	Determinar las causas de las no conformidades,			

c)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,			
d)	Determinar e implementar las acciones necesarias,			
e)	Registrar los resultados de las acciones tomadas, y			
f)	Revisar las acciones correctivas tomadas			
8.5.3	ACCIONES PREVENTIVAS			
	¿La organización toma acciones para eliminar las causas de o conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?			
	Tiene establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para:			
a)	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,			
b)	Evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,			
c)	Determinar e implementar las acciones necesarias,			
d)	Registrar los resultados de las acciones tomadas, y			
e)	Revisare las acciones preventivas tomadas.			

