

 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

## ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
  - 1.1 ORGANIGRAMA
2. OBJETO DEL MANUAL DEL SIG HSEQ
3. POLÍTICA DE CALIDAD
4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD
5. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)
7. DESCRIPCIONES DE PROCESOS
8. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS

 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

## 1 DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

### ORGANIZACIÓN

#### *Reseña Histórica.*

En 1974 se constituye la sociedad “Equipos Técnicos Ltda. – EQUITEC” que principalmente estaría dedicada a la comercialización de equipos para compañías petroleras y de motores vehiculares para equipos automotores. Posteriormente en 1979, se decide cambiar el nombre a la sociedad por el de “Cummins Diesel de Colombia Ltda.”, se adopta el nombre de Cummins por ser los representantes oficiales para el territorio colombiano de la multinacional estadounidense Cummins Engine Co.

En 1984 se constituye la sociedad denominada Cummins API Ltda. cuyas siglas denotan los campos específicos en los que la compañía desarrolla sus actividades: Automotriz, Petrolero e Industrial. A finales del año 2001 se cambia su naturaleza de Limitada pasa a ser Sociedad Anónima.

A partir de Julio de 2008, se cambia la razón social a TRIENERGY S.A. Este cambio obedece a un esfuerzo por crear una imagen corporativa que abarque todo el abanico de productos y soluciones que proporciona la compañía. Las representaciones y demás vinculaciones con los fabricantes se mantienen iguales.

Las operaciones de la compañía están concentradas en tres áreas de negocio, cada una bajo la responsabilidad de un grupo especializado de personal altamente calificado y todos soportados a través de una estructura común de servicios de apoyo Logístico y de Ingeniería. Dos de las áreas están centralizadas en la sede de Bucaramanga: Generación y Equipos Motrices (Motores). La tercera,

 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

especializada en sistemas de bombeo para la industria petrolera y petroquímica esta localizada en la sede de Bogotá

La división de Generación es un segmento de Negocio asociado con el suministro, instalación y conservación de sistemas generadores de energía primaria y de emergencia, con sus sistemas de maniobra y distribución eléctrica., por ultimo, la división de Bombeo o Equipos Petroleros, esta asociado con el suministro e instalación de equipos de bombeo y medición de nivel para la industria petrolera.

La base de actividades de TRIENERGY esta localizada en el oriente colombiano, en donde desarrolla todas las operaciones de distribución para los productos de la compañía Cummins Inc. en condición de representante exclusivo. El contrato de distribución con Cummins Inc. nos asignó también la exclusividad para toda la industria petrolera y petroquímica en Colombia. El personal de la empresa cubre y da asistencia técnica a todas las instalaciones localizadas en las diferentes áreas en donde se explora, produce, transporta, almacena o refinan hidrocarburos.

Además de ser representantes exclusivos de Cummins Inc. (generadores eléctricos, motores diesel y de gas natural), TRIENERGY también ofrece los productos y servicios de otros grandes multinacionales como Newage AVK (generadores y alternadores eléctricos), Fleetguard (sistemas de filtración), Imo Pumps, Warren, Allweiler, Weir, Floway Pumps, FMC Pumps, MTS (sistemas de medición), y Murphy (instrumentos), entre otros. También, cuenta con una flota propia de equipos de arriendo, que permite a sus clientes contar temporalmente con el mismo producto que podría adquirir pero que de acuerdo a su aplicación no necesitan incorporarla a su red de activos.

En los últimos años, se ha extendido la cobertura por solicitud de los clientes llevándola a todas sus instalaciones dentro del país. En esta categoría están

 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

principalmente empresas de telecomunicaciones y algunas empresas santandereanas que se han ampliado a otras regiones de Colombia.

Gracias a la certificación ISO 9001:2015 obtenida, hemos ganado aun más credibilidad y estabilidad en mercados en los que no nos conocían, hemos incursionado en otras áreas de negocio que son complementarias a lo que tradicionalmente venimos haciendo y nos ha permitido ampliar nuestro catalogo de ofertas.

**Misión.**

“Ser la opción preferida de nuestros clientes para sus necesidades de generación de energía, accionamientos de maquinaria, bombeo y compresión.

Nos esforzamos por entender sus necesidades y proponer soluciones que las satisfagan, así desarrollamos basados en respaldar cliente a lo largo de la vida de sus equipos”.

**Visión.**

Mantener una tendencia de crecimiento que nos permita duplicar los ingresos de empresa cada 5 años, manteniéndonos una entintad rentable, fiel a nuestros valores y siempre a la vanguardia de las soluciones que necesitan nuestros clientes.

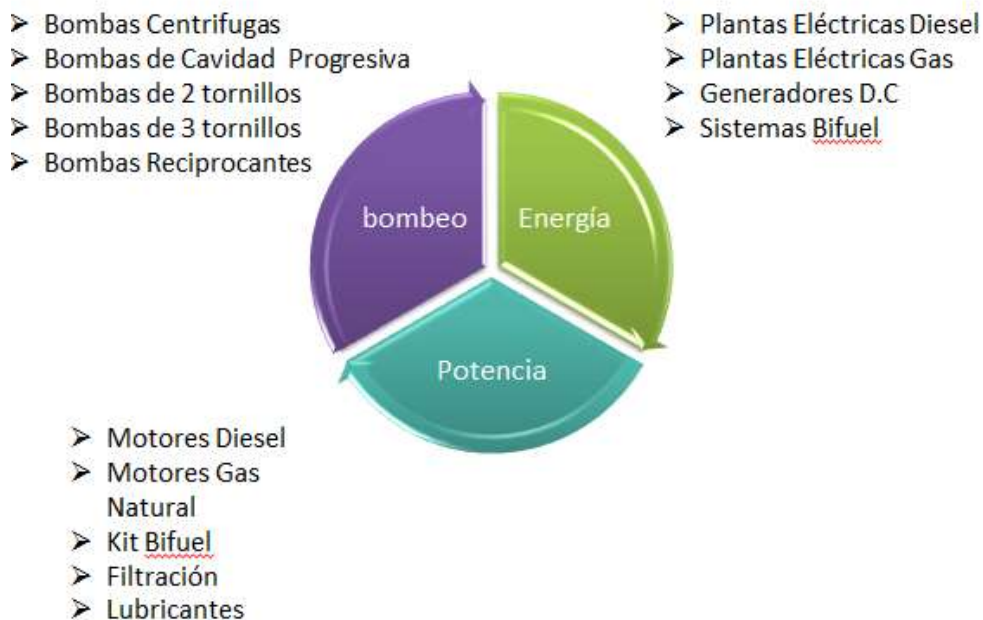
**Valores Corporativos**

TRIENERGY S.A. es conciente de que sus responsabilidades trascienden lo meramente económico. Por esto, busca inculcar este sentimiento a quienes hacen parte de la organización a través de la transmisión de los buenos valores morales, sociales y de alta implicación con las necesidades de nuestros clientes, bajo los que se espera se base el comportamiento de las personas de la institución.

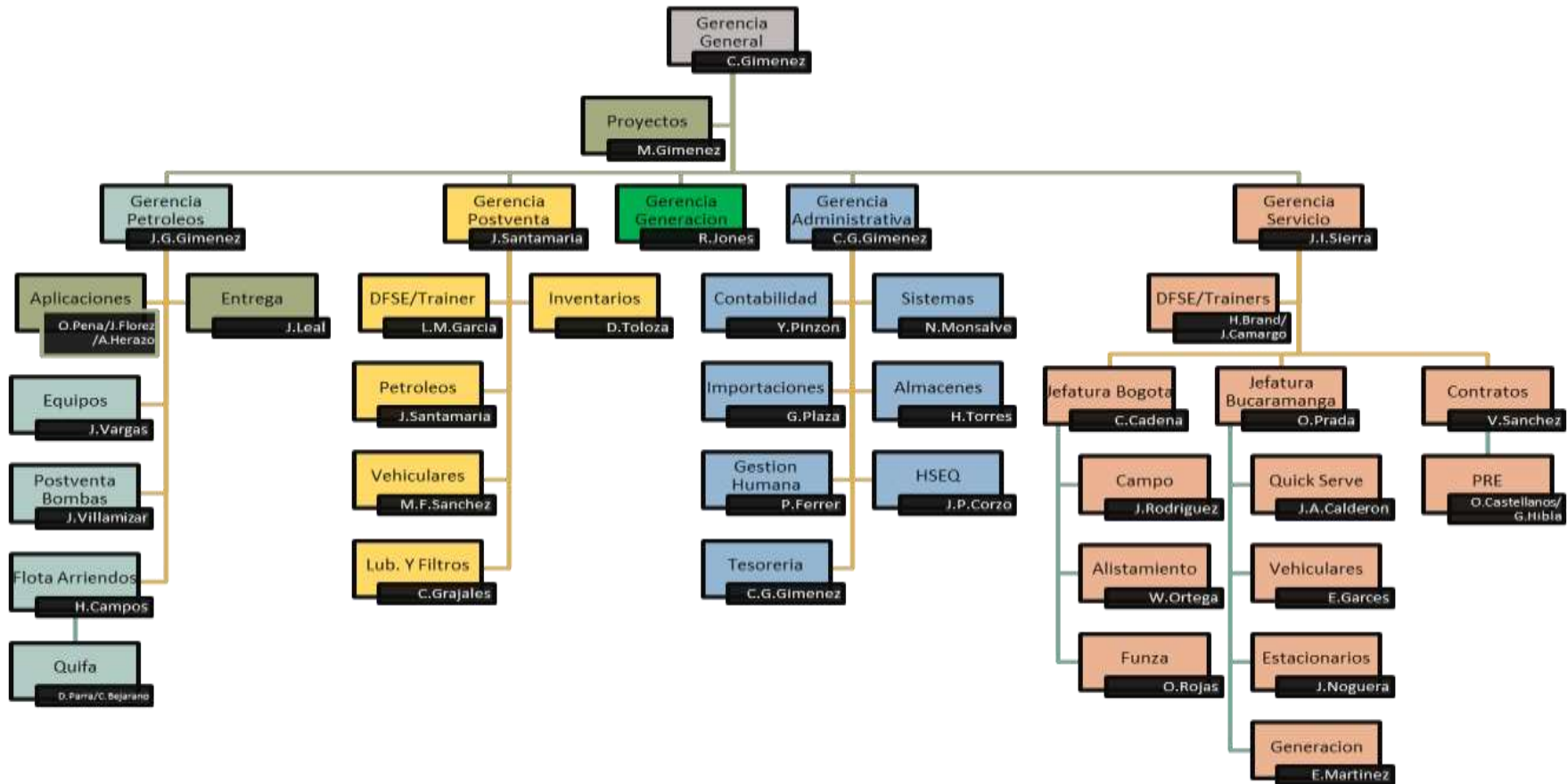
- Creemos en soluciones que faciliten las cosas a nuestros clientes

- Creemos en el respaldo, la experiencia, la confiabilidad, la seguridad, el servicio y la creatividad para presentar las soluciones que requieren nuestros clientes
- Creemos en cultivar a nuestros empleados para que sean cada vez mejores
- Creemos en el trabajo en equipo
- Creemos en cultivar las mejores relaciones con todas las personas en el entorno de nuestra organización
- Creemos en proveer un ambiente de trabajo seguro y agradable para nuestros empleados
- Creemos en ser una empresa rentable sin renunciar a las buenas prácticas profesionales.
- Creemos que podemos ser cada día mejores.

## Esto es Trienergy



1.1 ORGANIGRAMA GENERAL



 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

## 2 OBJETO DEL MANUAL

El Manual de calidad de TRIENERGY S.A es un documento que tiene por objeto describir las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus productos y servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas y evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema, así como la satisfacción de sus clientes y demás partes interesadas.

## 3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

### ***Política de Calidad.***

TRIENERGY S.A. ha adoptado como Política de Calidad el desarrollo de procesos específicos que conduzcan a la mejora continua en la prestación de sus servicios y desenvolvimiento de sus actividades comerciales que incluyen la venta de equipos, servicios y componentes para soluciones de generación de energía, accionamientos motrices y manejo de fluidos.

Para ello, la Compañía implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en las directrices de la norma ISO 9001:2015, que es de estricta aplicación en todos los procesos de Suministro de Equipos, Servicios y Operaciones Temporales de Equipo y los Servicios Técnicos de Reparación y Mantenimiento asociados.

 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

#### 4 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Mantener los niveles de satisfacción del cliente.
2. Garantizar que el personal cuente con competencias y formación necesaria para la ejecución de las actividades.
3. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable al sistema de Gestión Integral y todos los que se suscriban con nuestros diferentes grupos de interés.
4. Controlar los impactos ambientales generados en el desarrollo de las operaciones en compromiso con la prevención de la contaminación. (RESIDUOS Y USO RACIONAL DEL AGUA Y LA ENERGIA)
5. Prevenir las enfermedades laborales como la Hipoacusia y las lesiones osteomusculares.
6. Prevenir los accidentes laborales en general, con énfasis en la prevención y protección de las manos.
7. Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión Integral

#### 5 ALCANCE Y NO APLICABILIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización queda limitado a

***“Suministro temporal o permanente de sistemas de generación de energía eléctrica, accionamientos de potencia (motores) y manejo de fluidos y/o soporte técnico para la selección de equipos y tecnología, paquetizado, instalación y puesta en marcha (Commisioning) y venta de repuestos y consumibles asociados a dichos sistemas. Prestación de servicios de paquetizado, instalación, puesta en marcha (commisisoning), operación, mantenimiento y/o reparaciones de dichos sistemas, prestación de servicios de generación de energía, Bombeo y Compresión.”***

***“Temporary or permanent supply of electric power generation systems, power solutions (engines), fluid handling (pumps, compressors, valves and accessories), including equipment and technology selection, packaging,”***



 <b>TRIENERGY</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M- CAL- 01	3.1	

Queda establecida la no aplicabilidad en el sistema de gestión calidad (SGC) ISO 9001:2015 de la organización, el requisito 8.3 “diseño y desarrollo de los productos y servicios”.

TRIENERGY S.A. no desarrolla ni realiza actividades relacionadas con Diseño y Desarrollo; actuamos como un intermediario entre el Fabricante –que es quien realiza esta actividad- y el Cliente prestándole el Soporte Técnico y el Servicio de Postventa requerido y ofreciendo respaldo a la inversión que ha realizado.

## **6 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

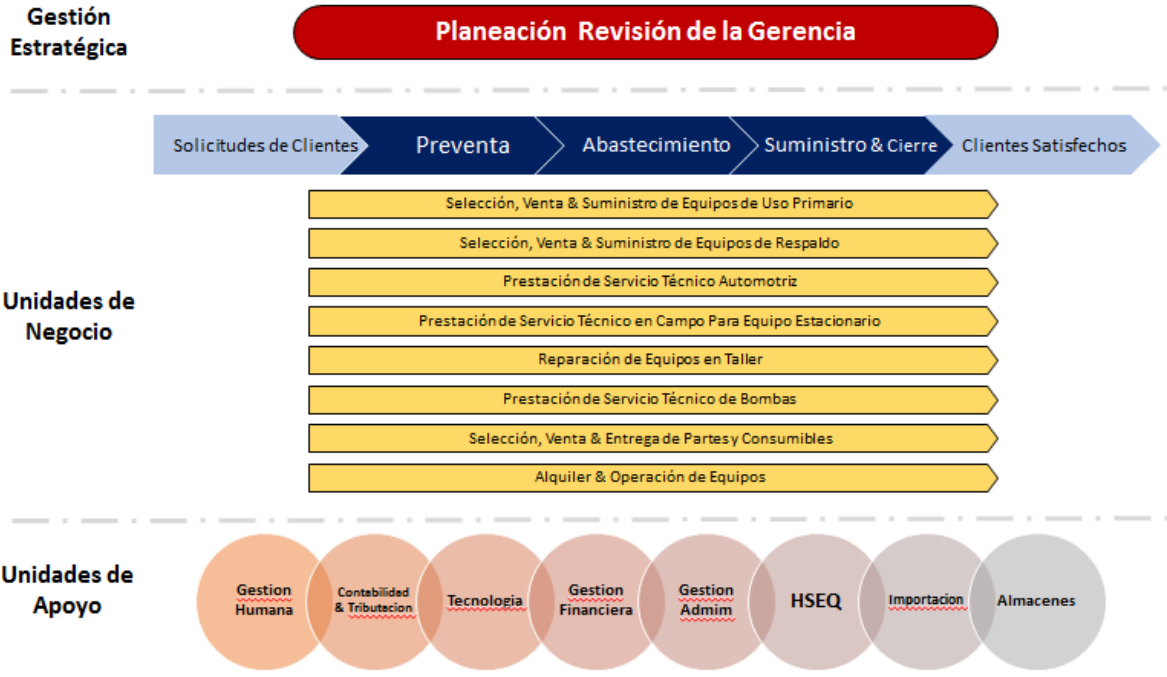
TRIENERGY S.A. tiene establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de calidad.

El representante de la dirección ante el sistema de gestión es el Ing. Carlos Guillermo Gimenez (subgerente).

A través del Mapa de Procesos y de los diferentes procesos esenciales de la empresa quedan definidas la secuencia e interrelaciones. Estas relaciones quedan definidas gráficamente en el citado documento, y a través de las variables de entrada y salida, descritas en cada una de las descripciones (ver capítulo 7).

Para asegurarse que el control de estos procesos es eficaz, aparte de documentarlos, TRIENERGY S.A., procede a definir unos indicadores de proceso para efectuar su seguimiento y cuando sea aplicable la medición. Cabe aclarar aquí que la organización no contrata externamente procesos que afectan la conformidad del producto o la prestación del servicio. Así mismo, TRIENERGY S.A, dispone de la gestión de las acciones correctivas y preventivas al objeto de adoptar dichos procesos a la línea de la mejora continua.

## MAPA DE PROCESOS TRIENERGY





# MANUAL DE CALIDAD

CODIGO

VERSION

C

M-CAL-01

3.1

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE GESTION GERENCIAL

### RECURSOS

Económicos.  
Talento Humano.  
Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo, taller, plataforma proveedor).  
Intranet.  
Salesforce.  
Web.  
Plataforma SAP.

### OBJETIVO

Lograr que el sistema de gestión de Calidad de la empresa se implemente, mantenga y mejore continuamente su asegura eficacia para asegurar La satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

### Aspectos Ambientales

Uso de papel  
  
Uso de Agua y Energía

### Controles

Uso adecuado de papel  
Charlas, disposición adecuada de Residuos  
Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADAS

Necesidades de los clientes y de la Organización.  
Cambios potenciales a presentarse: legislación, procesos, política de calidad, alcance del sistema de Gestión de Calidad, productos y/o servicios nuevos, mercadeo, estructura organizacional, requerimientos de la NTC-ISO 9001:2015

### PROVEEDORES

Unidades de Negocio.  
Representaciones de Marca Internacional.  
Gestión de Calidad.

## Planeación Revisión de la Gerencia

### SALIDAS

Directrices y recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar eficazmente el Sistema Gestión de calidad de la organización.  
Lineamientos de Planeación y Desarrollo para desenvolvimiento de las actividades a ejecutar por las unidades de Negocio y grupos de apoyo de la compañía.

### AUTORIDAD

Gerente General y/o Representante de la Dirección.

### MEDICION

Auditorías Internas  
Revisión por la dirección  
Ver hoja de Vida Indicador

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Establecer el alcance del sistema de gestión de calidad.  
Establecer la política de calidad.  
Establecer la política HSE.  
Establecer los objetivos de la calidad.  
Establecer objetivos HSE.  
Planificar el sistema de gestión de calidad para cumplir con los objetivos y además de los requisitos generales del sistema de gestión.  
Mantener la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifiquen e implementen cambios en este.  
Definir y comunicar la responsabilidad, autoridad y rendición de cuentas del personal de la organización.  
Designar un representante para asegurar que se establezca, implemente y mantenga el Sistema de gestión de la calidad, y que le informe sobre el desempeño del mismo.  
Asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.  
Revisar a intervalos planificados el Sistema de Gestión de calidad para asegurarse de su convivencia, adecuación y eficacia continuas.  
Asegurar la disponibilidad de recursos.

### Riesgos SST

Ergonómico  
Psicolaborales

### Controles

Pausas Activas  
Manejo de Estrés  
Control al estado de la salud

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE PREVENTA

### RECURSOS

Económicos.  
Talento Humano.  
Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo, taller, plataforma proveedor).  
Tecnológicos  
Plataforma Salesforce.  
Intranet.  
Web

### OBJETIVO

Establecer los requerimientos del cliente para suministrarle los equipos y/o servicios que mejor se ajusten a sus necesidades, cumpliendo con los tiempos parámetros establecidos al solicitarlos.

### Aspectos Ambientales

Uso de papel

Uso de Agua y Energía

### Controles

Uso adecuado de papel  
Charlas, disposición adecuada de Residuos  
Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADAS

Identificación, captación y contacto con clientes Potenciales.  
Requisitos del cliente (Términos de referencia, especificaciones técnicas)  
Catálogos  
Comunicaciones (Fax, teléfono, E-mail, visitas)  
Solicitudes e invitaciones de cotización.  
Portal negocios de los clientes.

### PROVEEDORES

Representaciones de Marca Internacional  
Clientes.  
Gestión de calidad.

### SALIDAS

Planos, Diseño de Equipos (Proporcionados por fabricantes).  
Diagramas.  
Especificaciones Técnicas y Comerciales.  
Ordenes de Trabajo.  
Solicitud de Servicio  
Orden de Importación.

# PREVENTA

### AUTORIDAD

Líder Grupo de Negocio Ventas.

### PARTICIPAN

Gerente de Proyectos.  
Equipo de Ventas de las unidades de Negocio de la compañía.  
Asistente Administrativo.  
Líder de Negocio.  
Jefe de Aplicaciones.

### MEDICION

**Seguimiento**  
Ver hoja de Vida Indicador

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Identificación de Oportunidad.  
Visitas a Clientes.  
Desarrollo de la Aplicación.  
Resolver dudas de clientes (Atención y servicio al cliente).  
Presentación de ofertas Técnicas.  
Revisión de Requisitos.  
Desarrollo de la Oferta.  
Aplicar Tarifas, Definir términos comerciales.  
Presentación de Ofertas, con visto buena de la Gerencia.  
Verificar Costos y Utilidades.  
Recibo de Orden Compra.

### Riesgos SST

Psicolaborales  
Seguridad Vial

### Controles

Manejo de Estrés  
Control al estado de la salud  
Capacitaciones Manejo defensivo

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO

### RECURSOS

Equipos de Oficina en general (Comunicaciones, comunicaciones, computador).  
Físicos  
Humanos  
Tecnológicos  
Equipos Unidades de Negocio.  
Plataforma SAP

### OBJETIVO

Gestionar y Asegurar los Equipos, Partes de Suministro y Talento Humano solicitados por los clientes para garantizar su entrega dentro del tiempo estipulado satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo con los requisitos establecidos

### Aspectos Ambientales

Uso de papel  
  
Uso de Agua y Energía

### Controles

Uso adecuado de papel  
Charlas, disposición adecuada de Residuos  
Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADAS

Órdenes de Importación  
Órdenes de Compra.  
Requisiciones.  
Solicitud de Partes o Componentes.  
Solicitud de Equipos.  
Requisito 4.2- 6.3 de la NTC-ISO 9001:2008.  
Políticas y Necesidades de la organización.  
Manuales de Fabricante para correcta instalación y puesta en marcha.

### PROVEEDORES

Representaciones de Marca Internacional.  
Proceso de Preventa.  
Gestión de Calidad.  
Almacenes

### PARTICIPAN

Jefe de Aplicaciones, Jefe de Gestión, Jefe de Importaciones, Asistente Administrativo, Gerente de Post Venta, Gerente de Proyectos, Gerente de Servicio, Asistente Administrativo.

## ABASTECIMIENTO

### SALIDAS

Equipos de Unidades de Negocios.  
Partes, Elementos. (Generación, Bombeo y soluciones que maneja la compañía).  
Manuales de Seguridad y funcionamiento.  
Dossier.  
Conocer tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora de los proveedores actuales de la empresa.  
Selección y evaluación de Proveedores que se ajusten a los criterios de la organización.  
Evidencia de compromiso desarrollo de SGC.

### MEDICION

Ver hoja de Vida Indicador

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Realizar requisiciones de partes.  
Definir Proveedor.  
Precisar con proveedor especificaciones técnicas.  
Compra de Emergencia.  
Poner Orden al fabricante  
Expedición de documentos, confirmar orden de importación (Certificaciones de Equipos y Legalidad de los mismos).  
Especificar Transporte de Equipos tiempo de Llegada  
Definir legalización de Llegada de Equipos.  
Realizar seguimiento. Recibir e Inspeccionar Equipos. Nacionalizar Equipos.  
Transita Equipos a bodegas  
Asignar a Área de Servicios. Designar Técnico. (Gestionar Recurso Humano).  
Evaluar Proveedores.  
Gestionar documentos.  
Gestionar Infraestructura.

### Riesgos SST

Ergonómico  
Psicolaborales  
  
Seguridad Vial

### Controles

Pausas Activas  
Manejo de Estrés  
Control al estado de la salud  
Cumplimiento plan de Seguridad Vial.



# MANUAL DE CALIDAD

CODIGO

VERSION

C

M-CAL-01

3.1

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE SUMINISTRO Y CIERRE

### RECURSOS

Económicos  
 Talento Humano  
 Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo, taller, plataforma proveedor).  
 Tecnológicos.  
 Plataforma QUICK-SERVE.  
 Intranet.  
 Plataforma SAP.

### OBJETIVO

Asegurar la entrega de los equipos, componentes y Servicios solicitados por los clientes, en las condiciones que ellos lo hayan requerido, creando las condiciones apropiadas para su correcto funcionamiento y aplicación, aumentando la satisfacción del cliente.

Aspectos Ambientales	Controles
Uso de papel. Uso de Agua y Energía.	Uso adecuado de papel. Charlas, disposición adecuada de Residuos. Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.
Generación de Residuos Sólidos peligrosos. Ruido	Correcta disposición de residuos. Atenuación Ruido Cabinas

### ENTRADAS

Recepción de Equipos.  
 Revisión Requisitos del cliente (Términos de referencia, especificaciones técnicas).  
 Orden de Compra.  
 Orden Alistamiento.  
 Seguimientos especificaciones de Fabricante.

### PROVEEDORES

Proceso de Abastecimiento.  
 Gestión de calidad.  
 Almacenes

## SUMINISTRO Y CIERRE

### SALIDAS

Prueba a Equipos  
 Entrega de Equipos al cliente.  
 Seguimiento Satisfacción del cliente.  
 Conformidad de los requisitos del producto.  
 Conformidad con los requisitos HSE.  
 Facturar.  
 Dossier.  
 Manuales.

### PARTICIPAN

Jefe de Almacén, Auxiliares de almacén  
 Ingenieros de Postventa  
 Jefes de Unidades de Negocio  
 Coordinadores Taller  
 Técnicos  
 HSE

### MEDICION

Auditorías Internas  
 Revisión por la dirección  
 Ver hoja de Vida Indicador

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Gestionar recepción de equipos.  
 Seguir las directrices dadas por los fabricantes.  
 Solicitar equipos, elementos y/o partes de equipos.  
 Organizar y/o articular equipos.  
 Realizar pruebas a los equipos.  
 Gestionar Entrega de Equipos al cliente.  
 Facturar.

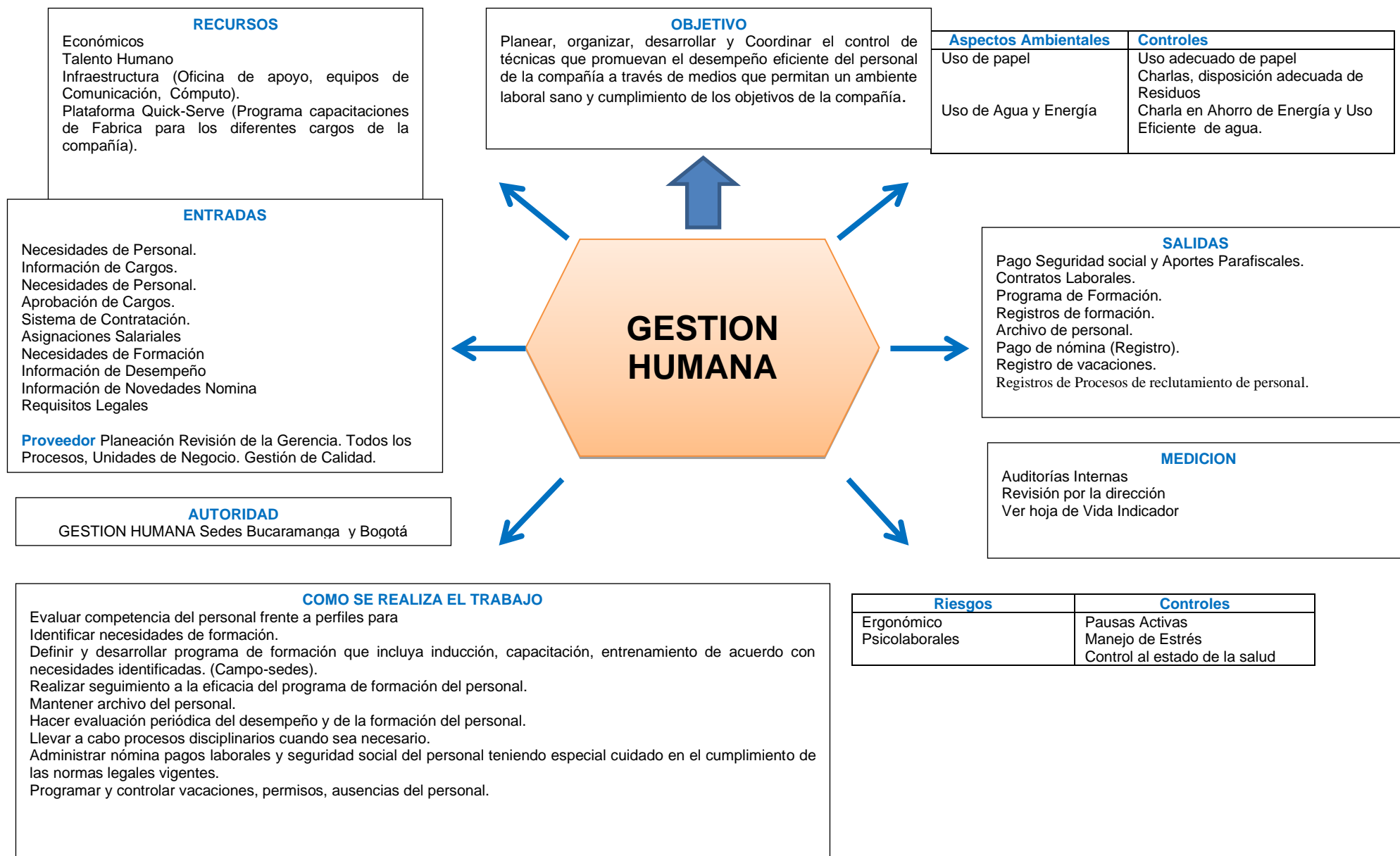
### Riesgos

Ergonómico ( Levantamiento de Cargas)  
 Psicolaborales  
 Mecánico  
 Eléctrico  
 Químico  
 Seguridad Vial

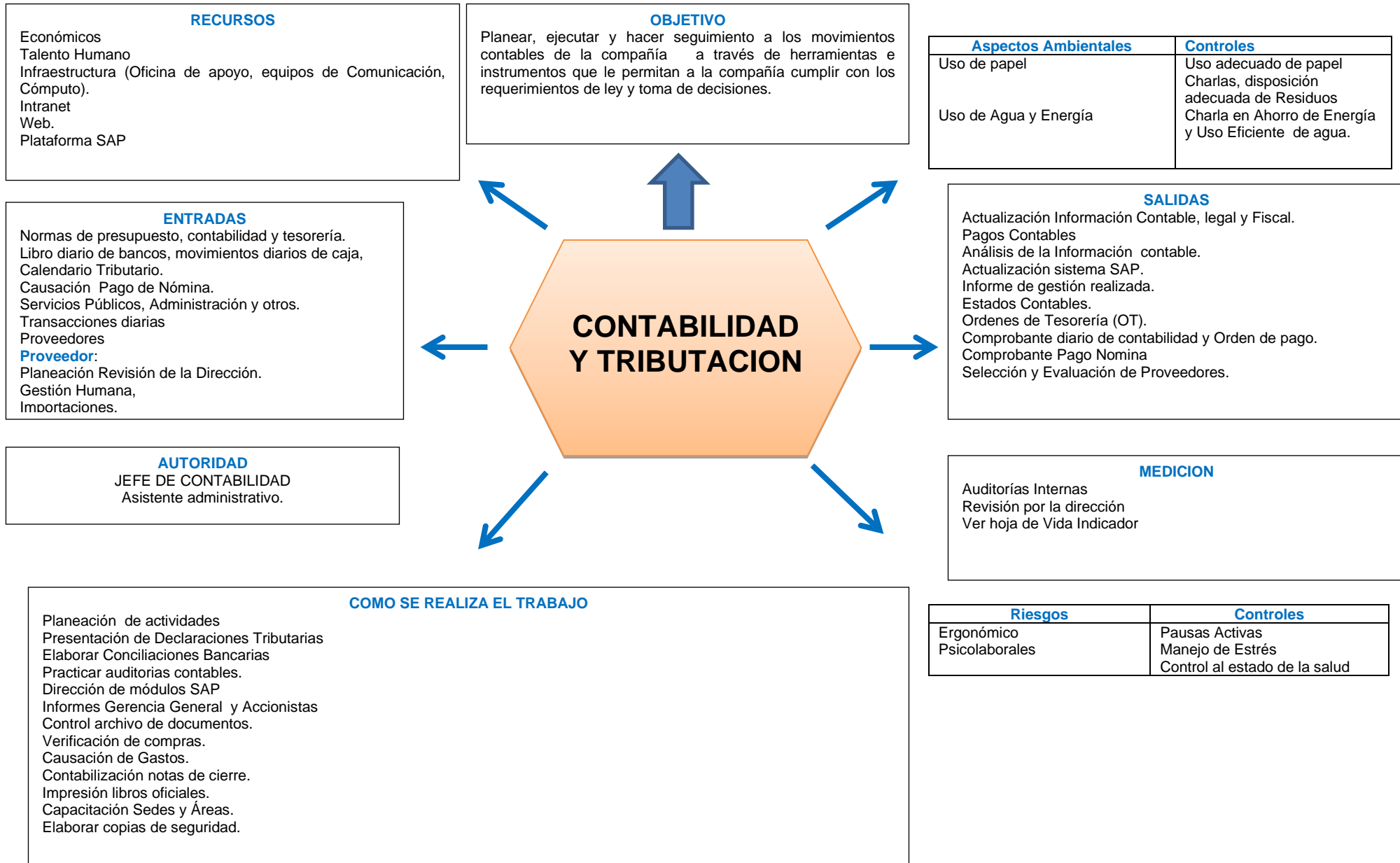
### Controles

Pausas Activas, Charlas de Seguridad.  
 Manejo de Estrés.  
 Control al estado de la salud.  
 Manejo adecuado de Herramienta  
 Charlas Uso de EPP.  
 Identificación y Almacenamiento sustancias químicas.  
 Seguimiento Programa de SV.

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO DE GESTION HUMANA



## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACION







# MANUAL DE CALIDAD

CODIGO

VERSION

C

M-CAL-01

3.1

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO DE GESTION FINANCIERA

### RECURSOS

Económicos  
 Talento Humano  
 Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo).  
 Intranet  
 Web.  
 Plataforma SAP

### OBJETIVO

Planear, ejecutar y hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de la compañía de acuerdo a los lineamientos de ley permitiendo de forma oportuna la toma de decisiones.

Aspectos Ambientales	Controles
Uso de papel	Uso adecuado de papel Charlas, disposición adecuada de Residuos
Uso de Agua y Energía	Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADAS

Normas de presupuesto, contabilidad y tesorería.  
 Plan Estratégico, Lineamientos de la Alta Dirección.  
 Proyectos de inversión formulados.  
 Proyección gastos generales, Proyección de los costos de la nómina.  
 Extractos bancarios mensuales.  
 Órdenes de Pago.  
 Pago de Servicios Públicos, Administración y otros.  
 Proveedores.  
 Libro diario de bancos, movimientos diarios de caja.  
 Contratos.  
 Informe de Facturación y Cartera.  
 Informe cuentas Egreso  
**Proveedor:** Planeación Revisión de la Dirección, Gestión Humana, Importaciones. Jefes unidades de Neocio. Organismos de Control.

## GESTION FINANCIERA

### SALIDAS

Actualización Información Contable, legal y Fiscal.  
 Análisis de la Información contable y financiera.  
 Actualización sistema SAP.  
 Facturas y/o cuentas de cobro.  
 Registro diario de caja.  
 Movimiento de Cartera.  
 Informes Financieros Internos y Externos.  
 Estados Financieros.  
 Informe de gestión realizada.  
 Presupuesto.  
 Pagos en General (Contratistas y Obligaciones).  
 Registro presupuestal  
 Extractos Bancarios  
 Eficacia del Sistema

### AUTORIDAD

**GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**  
 Tesorería

Riesgos	Controles
Ergonómico Psicolaborales	Pausas Activas Manejo de Estrés Control al estado de la salud

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Elaborar Presupuesto.  
 Socializar el Presupuesto.  
 Programar y distribuir el Presupuesto.  
 Elaborar Estados Financieros  
 Presentación de Informes a Organismos de Control.  
 Elaboración de Retención en la fuente.  
 Elaboración de Impuestos sobreventas  
 Elaboración declaración de Renta.  
 Conciliación Bancaria.  
 Cierre Vigencia Fiscal.  
 Verificar Información Contable.  
 Recaudo de Cartera.

### MEDICION

Auditorías Internas  
 Revisión por la dirección  
 Ver hoja de Vida Indicador

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO DE TECNOLOGIA

### RECURSOS

Económicos  
Talento Humano  
Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo).  
Intranet  
Web.  
Plataforma SAP, Salesforce.  
Hardware y Software Actualizados  
Red de comunicaciones

### OBJETIVO

Brindar apoyo técnico y logístico de manera oportuna gestionando sistemas de información y comunicación en sus diferentes etapas de procesamiento, análisis, confidencialidad y confiabilidad que garanticen el flujo y la disposición de la información.

### Aspectos Ambientales

Uso de papel

Uso de Agua y Energía

### Controles

Uso adecuado de papel  
Charlas, disposición adecuada de Residuos  
Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADAS

Requisitos Legales.  
Necesidades de Información.  
Solicitud de Servicios.  
Recursos Tecnológicos.  
Conectividad, Redes y Software especializado (firewall, consola antivirus).  
Programa SAP, Salesforce  
Solicitud de creación, modificación o retiros de cuentas de usuario.  
Programación de copias de seguridad.  
Solicitud de Asistencia y /o soporte técnico.  
Acciones implementadas en Infraestructura y programación.  
**Proveedor:** Todos los Procesos- Proveedor de Servicios de Internet. Gestión de Calidad.

### AUTORIDAD

**JEFE DE SISTEMAS**

**Participan:** Asistentes de sistemas

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Adquirir recursos tecnológicos mediante contratación.  
Administración de redes y comunicaciones.  
Administración de cuentas de usuario (correos, equipos y aplicativos).  
Realizar Backup y restauración de la información.  
Realizar de actividades de Hardware y Software.  
Seguimiento y monitoreo a la infraestructura tecnológica.  
Administración página web.

# TECNOLOGIA

### SALIDAS

Proyectos de Informática y Comunicaciones  
Eficacia del Sistema.  
Tecnología Implementada.  
Servicios de Internet para usuarios.  
Centralización y seguridad de la Información, conexión a dispositivos.  
Registro de cuentas o perfiles de usuarios creados por acceso a equipos PC, red y aplicaciones.  
Realizar actividades de soporte Hardware, software y Comunicaciones.

### MEDICION

Auditorías Internas  
Mesa de ayuda  
Ver hoja de Vida Indicador

### Riesgos

Ergonómico  
Psicolaborales

### Controles

Pausas Activas  
Manejo de Estrés  
Control al estado de la salud



# MANUAL DE CALIDAD

CODIGO

VERSION

C

M-CAL-01

3.1

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO GESTION ADMINISTRATIVA

### RECURSOS

Económicos  
 Talento Humano  
 Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo).  
 Intranet  
 Web.  
 Plataforma SAP, Salesforce.  
 Hardware y Software Actualizados  
 Red de comunicaciones

### OBJETIVO

Administrar los recursos humanos, físicos y económicos asegurando la eficiente dirección de los bienes y servicios requeridos para la operación de la compañía.

### Aspectos Ambientales

Uso de papel  
 Uso de Agua y Energía

### Controles

Uso adecuado de papel  
 Charlas, disposición adecuada de Residuos  
 Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADAS

Necesidades de Recursos Humanos, físicos, financieros y Tecnológicos.  
 Mantenimiento a Sedes Bucaramanga y Funza. (gestión de servicios e infraestructura física)  
 Plan de compras Requerimiento de necesidades.  
 Infraestructura locativa.  
 Necesidades de Aseguramiento.  
 Identificación de necesidades presupuestales Planes operativos.

**Proveedor:** Todos los Procesos- Partes Interesadas. Gestión de Calidad

### AUTORIDAD

GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**Participan:** Gestión Humana, Administradores de Sede.

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Elaborar y estructurar los planes para la prestación de servicios administrativos.  
 Realizar la etapa precontractual de las necesidades de servicios administrativos.  
 Ejecutar el plan de compras adquirir y contratar los bienes y/o servicios.(aseo, vigilancia y papelería).  
 Mantenimiento y adecuación de Infraestructura.  
 Gestionar pólizas de seguros.  
 Controlar la ejecución de los rubros de gastos generales

## GESTION ADMINISTRATIVA

### SALIDAS

Recursos de infraestructura, Papelería y Mantenimiento.  
 Planeación Mantenimiento de las sedes de Funza y Bucaramanga. (Ejecutar el Mantenimiento de Instalaciones).  
 Contrato de bienes y servicios  
 Prestar servicios administrativos (Cafetería, aseo y Vigilancia)  
 Gestionar pólizas de seguros.  
 Cuadros de control Planillas de inventarios

### MEDICION

Auditorías Internas  
 Revisión por la dirección  
 Ver hoja de Vida Indicador

### Riesgos

Ergonómico  
 Psicolaborales  
 Locativos

### Controles

Pausas Activas  
 Manejo de Estrés  
 Control al estado de la salud  
 Señalización pasillos y oficinas

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO IMPORTACIONES

### RECURSOS

Económicos  
Talento Humano  
Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo).  
Intranet  
Web.  
Plataforma web Proveedores.  
Red de comunicaciones

### OBJETIVO

Asegurar contar con los equipos, partes y componentes necesarios para entregar soluciones a nuestros clientes en los términos establecidos haciendo el mejor uso de los recursos de los que dispone la empresa.

### Aspectos Ambientales

Uso de papel  
  
Uso de Agua y Energía

### Controles

Uso adecuado de papel  
Charlas, disposición adecuada de Residuos  
Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

### ENTRADA

Pedidos  
Solicitudes de importación.  
Catálogos

**Proveedor:** Proceso de Preventa. Gestión de Calidad, Gerencia General.

### AUTORIDAD

#### JEFE DE IMPORTACIONES

**Participan:** Asistente Administrativo

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Poner la Orden al fabricante.  
Confirmación de la orden de Importación.  
Seguimiento.  
Tránsito a embarque final  
Importación  
Tránsito a Bodegas.

## IMPORTACIONES

### SALIDAS

Remisiones.  
Documentos de Importación.  
Evaluación de Proveedores.  
Facturas  
Equipos  
Partes y Componentes.

### MEDICION

Auditorías Internas  
Revisión por la dirección  
Ver hoja de Vida Indicador

### Riesgos

Ergonómico  
Psicolaborales

### Controles

Pausas Activas  
Manejo de Estrés  
Control al estado de la salud



# MANUAL DE CALIDAD

**CODIGO**

**VERSION**

**M-CAL-01**

**3.1**

**C**

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO DE HSEQ

### RECURSOS

Económicos  
Talento Humano  
Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo).  
Intranet  
Web.  
Red de comunicaciones.

### OBJETIVO

Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes y grupos de interés a través de la identificación, control y mitigación de aspectos y peligros que puedan afectar significativamente la seguridad del personal y el medio ambiente.

### Aspectos Ambientales

Uso de papel.  
  
Uso de Agua y Energía.  
  
Generación de Residuos Sólidos peligrosos.  
Ruido

### Controles

Uso adecuado de papel.  
Charlas, disposición adecuada de Residuos.  
Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.  
Correcta disposición de residuos.  
Atenuación Ruido Cabinas

### ENTRADA

Resultados de la revisión de la política y objetivos de calidad.  
Resultados de auditorías internas y externas de calidad.  
Satisfacción del cliente.  
Conformidad con los requisitos del producto y en HSE.  
Características y tendencias de los procesos y productos.  
Acciones preventivas.  
Desempeño de Proveedores.  
No encontradas en HSEQ conformidades.  
Quejas clientes partes interesadas.  
Revisión por la dirección.  
Informes sobre no conformidades de proyectos similares.  
Peligros y aspectos identificados.  
Requisitos legales aplicables a la empresa.  
Información para actualizar programa de SGSST.  
Preparación y respuesta ante Emergencias.  
Información de Incidentes y Accidentes  
**Proveedor:** Todos los procesos

**HSEQ**

### SALIDAS

Sistema de Gestión de la Calidad implementado mantenido y mejorado.  
Riesgos y peligros controlados.  
Aspectos e impactos Controlados.  
Requisitos legales cumplidos.  
Programa d Gestión y Seguridad en el Trabajo (SGSST) actualizado.  
Procedimiento de Control de Emergencias creado, Modificado y/o Mejorado.  
Investigación de Accidentes e Incidentes.

### AUTORIDAD JEFE DE HSEQ

**Participan:** Coordinador HSEQ, Supervisores HSEQ, Todo el personal.

### MEDICION

Auditorías Internas  
Revisión por la dirección  
Ver hoja de Vida Indicador

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.  
Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.  
Evaluar y controlar peligros y aspectos.  
Buscar estrategias para el cumplimiento de requisitos legales aplicables a la organización en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.  
Mantener actualizado y hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos en HSE.  
Seguimiento a los programa de gestión.  
Crear, modificar o mejorar la preparación y respuesta ante emergencias.  
Investigar accidentes e Incidentes.

### Riesgos

Ergonómico ( Levantamiento de Cargas)  
Psicolaborales  
  
Mecánico  
Eléctrico  
Químico  
  
Seguridad Vial

### Controles

Pausas Activas, Charlas de Seguridad.  
Manejo de Estrés.  
Control al estado de la salud.  
Manejo adecuado de Herramienta  
Charlas Uso de EPP.  
Identificación y Almacenamiento sustancias químicas.  
Seguimiento Programa de SV.



# MANUAL DE CALIDAD

CODIGO

VERSION

C

M-CAL-01

3.1

## DESCRIPCION DEL PROCESO DE APOYO ALMACENES

### RECURSOS

Económicos  
 Talento Humano  
 Infraestructura (Oficina de apoyo, equipos de Comunicación, Cómputo).  
 Intranet  
 Web.  
 Red de comunicaciones  
 Programa SAP.  
 Vehículos.

### OBJETIVO

Coordinar y controlar el almacenamiento y distribución de los equipos, partes y elementos de la compañía con el propósito de garantizar la atención y suministro oportuno de pedidos de clientes.

### Aspectos Ambientales

Uso de papel

Uso de Agua y Energía

Generación de residuos

### Controles

Uso adecuado de papel  
 Charlas, disposición adecuada de Residuos

Charla en Ahorro de Energía y Uso Eficiente de agua.

Correcta disposición de residuos reciclables y contaminados.

### ENTRADA

Equipos.  
 Partes, Elementos y Consumibles.  
 Pedido Clientes.  
 Manejo diarios de Entradas y Salidas de almacén.

**Proveedor:** Proceso de Preventa - Proceso de Suministro y Cierre. Gerencia

## ALMACEN

### SALIDAS

Facturas.  
 Equipos. (Bombas y Generadores)  
 Partes y Consumibles.  
 Despacho y Transporte  
 Hojas de Seguridad para aceites  
 Inventarios.

### AUTORIDAD

JEFE DE ALMACEN

**Participan:** Coordinador almacén, Auxiliares de almacén.

### MEDICION

Auditorías Internas  
 Revisión por la dirección  
 Ver hoja de Vida Indicador

### COMO SE REALIZA EL TRABAJO

Recepción de equipos, partes y consumibles.  
 Almacenamiento de equipos, partes y consumibles.  
 Registrar entradas y salidas de almacén.  
 Despachar equipos, partes y Consumibles.

### Riesgos

Ergonómico (Levantamiento de Cargas)

Psicolaborales

Seguridad Vial

### Controles

Pausas Activas, Correcto levantamiento de cargas.

Almacenamiento adecuado de elementos de acuerdo a la carga  
 Manejo de Estrés

Control al estado de la salud.

Seguimiento a programa de seguridad vial.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO	VERSIÓN	<b>C</b>
		M-CAL-01	3.1	

## 8. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS

### PROCEDIMIENTOS - MANUAL DE CALIDAD

#### SERVICIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SOPORTE DEL NUEVO PRODUCTO	P- SERV- 01
ATENCIÓN DE INQUIETUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (IPQR)	P- SERV- 02
TRAMITE DE GARANTÍAS GARANTIA	P- SERV- 03
TRAMITE DE SERVICIOS FUERA DE HORARIO	P- SERV- 04
INSPECCIÓN Y REPARACIÓN DE CULATAS	P- SERV- 05

#### SERVICIO AUTOMOTRIZ

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
RECEPCIÓN	P- AUT- 01
DIAGNOSTICO	P- AUT- 02
DESENSAMBLE	P- AUT- 03
EVALUACIÓN DE COMPONENTES, COTIZACIÓN, PREPARACIÓN DE PARTES Y CONSOLIDACIÓN	P- AUT- 04
ENSAMBLE	P- AUT- 05
PINTURA	P- AUT- 06
PRUEBA DE RUTA	P- AUT- 07
DESPACHO	P- AUT- 08
RETRABAJO	P- AUT- 09

#### SERVICIO ESTACIONARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
RECEPCIÓN	P- EST- 01
DESENSAMBLE	P- EST- 02
EVALUACIÓN DE COMPONENTES, COTIZACIÓN, PREPARACIÓN DE PARTES Y CONSOLIDACIÓN	P- EST- 03
ENSAMBLE	P- EST- 04
PRUEBA CON EL BANCO DE CARGA	P- EST- 05
PRUEBA CON EL DINAMÓMETRO	P- EST- 06
PINTURA	P- EST- 07
DESPACHO	P- EST- 08
CALIBRACIÓN DEL DINAMÓMETRO	P- EST- 09
SERVICIOS DE GENERACIÓN	P- EST- 10

**VENTAS**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
VENTA DE REPUESTOS	P- VENT- 01
VENTA DE EQUIPOS	P- VENT- 02
VENTA DE ARRIENDOS	P- VENT- 03
ENTREGA DE REPUESTOS	P- VENT- 04
ENTREGA DE EQUIPOS	P- VENT- 05
ENTREGA DE ARRIENDOS	P- VENT- 06
RASTREO VENTAS GANADAS Y PERDIDA	P- VENT- 07
CONTROL ORDENES ATRASADAS	P- VENT- 08
SEGUIMIENTO A INCONSISTENCIAS EN ENVÍOS	P- VENT- 09
INVENTARIO EN EXCESO Y OBSOLETO	P- VENT- 10
MANEJO DE CUERPOS RECON	P- VENT- 11
ORDENES PROGRAMADAS HHP	P- VENT- 12

**CALIDAD**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
CONTROL DE DOCUMENTOS	P- CAL- 01
CONTROL DE REGISTROS	P- CAL- 02
AUDITORÍAS INTERNAS	P- CAL- 03
PRODUCTO NO CONFORME	P- CAL- 04
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	P- CAL- 05

**ALMACÉN**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
DESPACHO Y RECIBIDO DE MERCANCÍA	P- INV- 01
TRASLADO DE MERCANCÍA DE ALMACÉN	P- INV- 02
INVENTARIO	P- INV- 03

**IMPORTACIONES**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
TRAMITE DE IMPORTACION	P- IMP- 01

**PROVEEDORES**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	P- PROV-01



## GESTIÓN HUMANA

NOMBRE DEL INSTRUCTIVO	CODIGO
SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL	INSSEL V.2.2
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL	INSEVA V.1.4
CAPACITACIÓN DE PERSONAL INSCAP V.1.5	INSCAP V.1.5
MANUAL DE RESPONSABILIDADES	F-GHU-07

## HSE (SALUD OCUPACIONAL - SEGURIDAD INDUSTRIAL – MEDIO AMBIENTE)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	<b>CODIGO</b>
EQUIPOS DE SOLDADURA	P-HSE-01
MANEJO DE MONTACARGAS	P-HSE-02
PROCEDIMIENTO DE USO DE VEHÍCULOS	P-HSE-03
MANIPULACION DE CARGAS	P-HSE-04
PROC DE SEG VIAL Y PEATONES	P-HSE-05
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DERRAMES	P-HSE-06
PROCEDIMIENTO DE IZAJE DE CARGAS	P-HSE-07
MANEJO DE ACEITES	P-HSE-08
TRABAJOS ELECTRICOS	P-HSE-09
IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	P-HSE-10
USO, MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE EPP	P-HSE-11
PARA IDENTIFICAR Y TENER ACCESO A LOS REQUISITOS LEGALES HSE	P-HSE-12
EVALUACION DESEMPEÑO	P-HSE-13
PARA REALIZAR PANORAMA DE RIESGOS	P-HSE-14
CONTROL DE VISITANTES	P-HSE-15
PARA EVALUACIONES MÉDICAS	P-HSE-16
PARA EL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS	P-HSE-17
INVESTIGACION DE ACCIDENTES	P-HSE-18
PARA ANALISIS DE VULNERABILIDAD	P-HSE-24
RESPONSABILIDAD SOCIAL	P-HSE-26
RESP SOCIAL GESTION DE LA COMUNICACION	P-HSE-27
PARA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE SALUD PUBLICA TRIENERGY	P-HSE-29
PROC PSICOSOCIAL	P-HSE-30
PROGRAMA DE ALTURAS TRIENERGY	P-HSE-31
HERRA MANUALES	P-HSE-32
GESTION DEL CAMBIO	P-HSE-34
ESTANDAR DE SEGURIDAD VIAL	P-HSE-35
PROCEDIMIENTO DE OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO	P-HSE-36
PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	P-HSE-37
P. EMERGENCIAS AMBIENTALES	P-HSE-38
PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	P-HSE-39
PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN HSE	P-HSE-40
PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE TRAMPA DE GRASAS	P-HSE-41
PROC SEÑALIZACION	P-HSE-44

P. REINTEGRO LABORAL	P-HSE-46
BLOQUEO Y ETIQUETADO	P-HSE-47
	P-HSE-48
P. COMUNICACION	P-HSE-58
P. DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	P-HSE-59
CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES	P-HSE-60

## **BOMBAS**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SERVICIO Y PUESTA EN MARCHA DE BOMBAS	P-EST-BOMB-01

## **EQUIPO PRIMARIO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SELECCIÓN VENTA Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE USO PRIMARIO	P-EST-SUM-01

## **ALQUILER Y OPERACION DE EQUIPOS**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
ALQUILER Y OPERACION DE EQUIPOS	P-ALQ-EQU-01

## **SELECCIÓN VENTA Y SUMINISTRO DE SERVICIOS TALLER**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SELECCIÓN VENTA Y SUMINISTRO DE SERVICIOS TALLER	P-SERV-TALL-01

## **SELECCIÓN VENTA Y SUMINISTRO DE SERVICIOS CAMPO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SELECCIÓN VENTA Y SUMINISTRO DE SERVICIOS CAMPO	P-SERV-CAMP-01

## **SELECCIÓN VENTA Y SUMINISTRO DE PARTES Y CONSUMIBLES**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
SELECCIÓN VENTA - SUMINISTRO DE PARTES Y CONSUMIBLES	P-EST-SUM-PAR-01

