

**DISEÑO, CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL
PROGRAMA ESSA EN CASA – ELECTROINDUSTRIAL
EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER PARA
FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 2331-07**

ANGÉLICA MARÍA SALAS SUÁREZ

**UNIVERSIDAD EAN
ESPECIALIZACIÓN EN NEGOCIOS Y FINANZAS INTERNACIONALES
BOGOTÁ, D.C.
2012**

**DISEÑO, CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL
PROGRAMA ESSA EN CASA – ELECTROINDUSTRIAL
EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER PARA
FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 2331-07**

ANGÉLICA MARÍA SALAS SUÁREZ

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TUTOR
NANCY DÍAZ MUÑOZ
ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**UNIVERSIDAD EAN
ESPECIALIZACIÓN EN NEGOCIOS Y FINANZAS INTERNACIONALES
BOGOTÁ, D.C.
2012**

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA EAN

Yo, Angélica Maria salas Suarez, mayor de edad, vecina de Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía N° 63.554.749, y código estudiantil número 200721944, actuando en calidad de autora del informe final de investigación, Titulado: “Diseño, Creación e Implementación Del Programa Essa En Casa – Electroindustrial en el Departamento de Santander para facilitar el cumplimiento del Decreto 2331-07”, de conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982 y en las demás normas concordantes sobre la materia, autorizo a la Universidad EAN, para:

- Utilizarlo como medio de consulta para la comunidad universitaria.
- Publicarlo en formato electrónico de la página Web de La Universidad EAN o de los ambientes virtuales por ésta utilizados.
- Publicarlo en formato impreso en la Revista de La Universidad EAN.

La anterior autorización se otorga siempre y cuando, mediante la correspondiente cita bibliográfica se me dé crédito al (artículo, informe final de investigación, trabajo de grado, según el caso).

Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realice sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, y por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, asumo toda la responsabilidad. Para todos los efectos la Universidad EAN actúa como un tercero de buena fe.

Angélica Ma. Salas Suárez
CEDULA: 63'554.749
Código No. 200721944

CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1. GLOSARIO | 10 |
| 2. INTRODUCCION | 11 |
| 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA | 13 |
| 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 14 |
| 5. OBJETIVOS | 15 |
| 5.1. OBJETIVO GENERAL | 15 |
| 5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS | 15 |
| 6. MARCO REFERENCIAL | 16 |
| 7. DISEÑO METODOLÓGICO | 17 |
| 8. CARACTERIZACION DE LA EMPRESA | 18 |
| 8.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | 18 |
| 8.1.1. MISION | 18 |
| 8.1.2. VISION | 19 |
| 8.1.3. PRINCIPIOS | 19 |
| 8.1.4. VALORES | 19 |
| 8.1.5. HISTORIA | 20 |
| 8.1.6. PROVEEDORES | 20 |
| 8.1.7. PRODUCTOS | 21 |
| 8.1.8. COMERCIALIZACION | 22 |
| 8.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 25 |
| 8.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 25 |
| 8.4. LOGROS DE LA EMPRESA | 26 |
| 9. ANALISIS DE LA SITUACION | 30 |
| 9.1. ESCENARIOS | 30 |
| 9.1.1. ESCENARIO ECONOMICO | 30 |
| 9.1.2. ESCENARIO POLITICO LEGAL | 32 |
| 9.1.3. ESCENARIO GEOGRAFICO | 33 |
| 10. ANALISIS DEL MERCADO | |
| 10.1. EL SECTOR | |
| 10.2. LOS CONSUMIDORES | |
| 10.3. EL CLIENTE | |

| | |
|---|----|
| 11. DIAGNÓSTICO PROGRAMA | 39 |
| 11.1. MISION DEL PROYECTO | 39 |
| 11.2. VISIÓN DEL PROYECTO | 39 |
| 11.3. PRINCIPIOS | 39 |
| 11.4. ORGANIGRAMA DEL PROGRAMA | 40 |
| 11.5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | 41 |
| 11.5.1. INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS | 53 |
| 12. ANALISIS ESTRATEGICO | 55 |
| 12.1. OBJETIVOS | 55 |
| 12.2. ESTRATEGIAS | 56 |
| 13. MARKETING OPERATIVO | 57 |
| 13.1. PRODUCTO | 57 |
| 13.1.1. DESCRIPCIÓN DE BOMBILLOS AHORRADORES | 57 |
| 13.1.2. DESCRIPCIÓN DE COMBOS | 59 |
| 13.2. PRECIO | 59 |
| 13.3. FINANCIACIÓN DE LOS COMBOS | 67 |
| 13.4. PLAN DE ACCIÓN | 70 |
| 13.5. TOMAS DE BARRIO | 70 |
| 13.5.1. FLUJO DE ACTIVIDADES | 71 |
| 13.5.2. ALISTAMIENTO PARA CAMPO | 72 |
| 13.6. PUNTOS DE ATENCIÓN | 73 |
| 13.6.1. FORMATO ENTREGA MATERIALES Y SUMINISTROS | 75 |
| 13.6.2. FORMATO CONTROL SALIDAS/ENTRADAS | 76 |
| 13.6.3. PLANILLA RECIBIDO PUNTOS DE ATENCION | 77 |
| 13.6.4. PLANILLA BASE DE DATOS DE CLIENTES | 77 |
| 13.6.5. FORMATO ENTREGA DE FACTURAS REMISIONES Y/O PAGARES | 77 |
| 13.6.6. AUDITORIAS A LOS PUNTOS DE ATENCION | 78 |
| 13.7. PUBLICIDAD | 79 |
| 13.7.1. RELACION PUBLICIDAD | 83 |
| 13.7.2. VENTAS | 84 |
| 13.7.2.1. INCREMENTO EN VENTAS | 84 |
| 13.7.2.2. VENTAS MES DE AGOSTO | 85 |
| 13.7.2.3. VENTAS MES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE | 86 |

| | |
|--|-----|
| 14. RECURSOS HUMANOS | 87 |
| 14.1. SELECCIÓN PERSONAL | 87 |
| 14.2. MANUAL DE FUNCIONES | 90 |
| 14.3. PERSONAL ESSA – ELECTROINDUSTRIAL | 95 |
| 14.4. CAPACITACIÓN PERSONAL | 96 |
| 15. ÁREA FINANCIERA | 99 |
| 15.1. PRESUPUESTO INVERSIÓN Y MANEJO 4 MESES | 99 |
| 15.2. PRESUPUESTO EJECUTADO | 100 |
| 16. CONCLUSIONES | 101 |
| 17. RECOMENDACIONES | 102 |
| 18. WEBGRAFÍA | 103 |
| 19. ANEXOS | 104 |

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. ANALISIS DE CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL

TABLA 2. DISTRIBUCION DE PERSONAL

TABLA 3. PRODUCTO INTERNO BRUTO

TABLA 4. TASA DE DESEMPLEO

TABLA 5. TARIFA SERVICIO DE ENERGÍA

TABLA 6. CRONOGRAMA

TABLA 7. HERRAMIENTAS PARA TRABAJO EN CAMPO

TABLA 8. EVENTOS

TABLA 9. PUNTOS DE ATENCION ESSA

TABLA 10. RELACIÓN VALORES POR EMPLEADOS CONTRATADO
DIRECTAMENTE

TABLA 11. RELACIÓN TOTAL DE CONCEPTOS POR MEDIO DE
CONTRATACIÓN DIRECTA

TABLA 12. RELACIÓN VALORES POR COOPERATIVA.

TABLA 13. VALORES GENERALES DE GASTOS DE PERSONAL EN EL
PROYECTO "ESSA EN CASA" DE JULIO A DICIEMBRE DE
2008.

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO 1. RETIE: REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS
- ANEXO 2. MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA: DECRETO NUMERO 2331 DE JUNIO 22 DE 2007
- ANEXO 3. DECRETO 895 DE 2008 (MARZO 28) DIARIO OFICIAL NO. 46.943 DE 28 DE MARZO DE 2008 MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
- ANEXO 4. CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA ELECTRICIFICADORA DE SANTANDER S.A. Y ELECTROINDUSTRIAL LTDA
- ANEXO 5. IMAGENES
 - ANEXO 5.1. STAND MOVIL Y DUMIS:
 - ANEXO 5.2. INSERTO EN LAS FACTURAS DE LA ESSA.
 - ANEXO 5.3. VOLANTES PROGRAMA
 - ANEXO 5.4. CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA COMPRA DEL COMBO
 - ANEXO 5.5. UNIFORMES ASESORES COMERCIALES
 - ANEXO 5.6. UNIFORMES IMPULSADORAS PROGRAMA

1. GLOSARIO

BOMBILLA AHORRADORA DE ENERGÍA: Son una variante mejorada de las lámparas de tubos rectos fluorescentes, estas bombillas como su nombre lo dice suministra al consumidor un ahorro en el consumo eléctrico. Consumen sólo la 1/5 parte de la energía eléctrica que requiere una lámpara incandescente para alcanzar el mismo nivel de iluminación¹.

CALENTAMIENTO GLOBAL: Es la alteración (aumento) de la temperatura del planeta, producto de la intensa actividad humana en los últimos 100 años. El incremento de la temperatura puede modificar la composición de los pisos térmicos, alterar las estaciones de lluvia y aumentar el nivel del mar².

DECRETO 2331 DE 2007: La ley establece que este Decreto tiene por objeto la utilización o sustitución en los edificios cuyos usuarios sean entidades oficiales de cualquier orden, de todas las bombillas incandescentes por bombillas ahorradoras específicamente Lámparas Fluorescentes Compactas (LFC) de alta eficiencia³.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO: Un segmento del mercado es una porción del grupo total de demandantes, que poseen características comunes entre sí y que representan mayor potencial de ventas y por lo tanto de utilidades para la compañía⁴.

PROGRAMA ESSA EN CASA: El convenio de alianza estratégica es realizado para sumar esfuerzos individuales y realizar en forma coordinada las actividades tendientes a facilitar la venta y financiación de electrodomésticos, para los clientes de la **ESSA** mediante el pago en cuotas mensuales a través del recibo de energía.⁵

¹ http://www.asifunciona.com/electronica/af_cfl/af_cfl_2.html

² <http://urbe.arq.ucv.ve/ambiente/glosario.php>

³ http://basedoc.superservicios.gov.co/basedoc/decreto_nacional.shtml?x=65926

⁴ <http://www.mipymes.gov.co/emprendedor/categorydetail.asp?idcategory=164&idcompany=44>

⁵ http://www.essa.com.co/essa/essa_casa.aspx

2. INTRODUCCIÓN

El proyecto “ESSA en casa – ElectroIndustrial” se fundamenta en el Decreto 2331 de Julio 22 de 2007, donde se establece la posición del Gobierno Nacional frente al uso racional de energía y el compromiso del país con el medio ambiente y el calentamiento global.

Esta medida abarca inicialmente a las entidades públicas para que realicen el cambio de los sistemas de iluminación incandescente a sistema de iluminación fluorescente (CFL) el cual posee una mayor eficiencia lumínica aumentando así el uso de tecnologías limpias de mayor duración, bajo contenido de contaminantes y nocivos como el mercurio y el plomo, con facilidades de recuperación y reciclaje, cumpliendo de esta forma el decreto.

El programa ESSA en Casa está establecido por la Electrificadora de Santander para sumar esfuerzos con las entidades privadas, realizando en forma coordinada las actividades tendientes a facilitar la venta y financiación de artículos para el hogar a sus clientes mediante el pago en cuotas mensuales a través del recibo de energía.

La marca GE es la número uno a nivel mundial fabricante de sistemas de iluminación con plantas de producción a nivel mundial. Esta compañía es Aliado Estratégico de ElectroIndustrial.

El programa ESSA en Casa – ElectroIndustrial esta diseñado para llevar los bombillos ahorradores de energía GE, a todos los hogares del departamento de Santander a través del recibo de energía, logrando así financiación y ahorro de energía al mismo tiempo. Los ahorradores estarán en los hogares en la presentación de Kit (combos) con precios competitivos y financiados a seis (6) y doce (12) meses.

Su distribución se realizará por medio de los puntos de atención; la divulgación será mediante una campaña de expectativa, que consta de volantes/insertos anunciando la fecha de la visita al barrio, cuñas de radio y comerciales en televisión.

3. JUSTIFICACIÓN

El siguiente trabajo está basado en el Decreto 2331 que; dados los últimos acontecimientos climáticos, en veras de mejorar y colaborar con el medio ambiente y la búsqueda del bienestar de la población, objetivo del stado; sustenta que se debe realizar el cambio de sistemas de iluminación tradicional a un sistema de iluminación de ahorro de energía.

Por esta razón se realiza una alianza entre las dos empresas para diseñar e implementar un nuevo departamento en la empresa ElectroIndustrial de una forma sólida y sostenible, ya que este nuevo convenio que ha firmado la Empresa con la ESSA, es un nuevo negocio el cual, más allá de incrementar las ventas de su mayor proveedor, obtener utilidades y posicionarse en el mercado, también proporcionará más oportunidades de trabajo a personas en todo el Departamento de Santander, y de alguna manera ayudará al gobierno en su tarea de concientizar a la comunidad en el Programa Uso Racional de Energía y el calentamiento global y aportará a la lucha de todos los gobiernos del planeta y entidades ecológicas contra éste.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ElectroIndustrial Ltda., es una empresa de origen santandereano, con cobertura a nacional, dedicada a la comercialización de materiales eléctricos de baja, media y alta tensión.

La electrificadora de Santander S.A. E.S.P. “ESSA”, es una compañía gubernamental que cuenta con más de 115 años de experiencia en el sector eléctrico colombiano y actualmente está integrada por cuatro (4) negocios: Generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, que por ser una empresa del gobierno debe cumplir con los decretos reglamentados por éste, sobre todo el Decreto 2331, que exige el cambio del sistema de iluminación tradicional (bombilla incandescentes, de baja eficacia lumínica) a un sistema de alta eficacia lumínica (bombillas ahorradoras).

A pesar de estar cumpliendo el decreto a cabalidad en el sector de alumbrado público y de entidades públicas, La ESSA ha presentado problemas para facilitar la participación a la comunidad en la tendencia ecológica y el uso racional de energía que se está dando en el planeta debido al calentamiento global.

Para La ESSA, la necesidad de generar alianzas estratégicas con diferentes empresas del sector comercial e industrial es perentoria, para que con ayuda de éstas se pueda concientizar a la comunidad santandereana sobre el tema ambiental sin que incurran en costos sobre su presupuesto y con facilidades de pago.

Por lo anteriormente mencionado, el problema que se plantea la autora es ¿El diseño, creación e implementación del Programa ESSA en casa – electroindustrial en el Departamento de Santander ayudará en el cumplimiento del decreto 2331 de 2007?

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar el Programa ESSA en casa – electroindustrial en el Departamento de Santander con el fin de facilitar el cumplimiento del Decreto 2331 de 2007.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar un diagnóstico económico, político-legal y geográfico de la viabilidad de crear el Programa ESSA en casa – Electroindustrial en el Departamento de Santander.
- Realizar un análisis de mercadeo, de recursos humanos y el área financiera, para examinar la posibilidad de la implementación del Programa ESSA en casa – Electroindustrial en el Departamento de Santander.
- Diseñar todos los documentos pertinentes para implementar el Programa ESSA en casa – Electroindustrial en el Departamento de Santander.

6. MARCO REFERENCIAL

La base teórica a tener en cuenta al realizar este trabajo es el plan de mercadeo, éste no es más que un informe que recopila el análisis de la situación actual de la empresa para identificar hacia dónde la entidad debe dirigirse y desarrollar su programa. Para esto se determinan las metas del negocio y se exponen las estrategias de mercadeo a utilizarse para el cumplimiento de los objetivos identificados en el plan de negocios.

Entre otras cosas, el plan de mercadeo describe el producto (diseño y características), el precio del producto; y la promoción y distribución del mismo. Además, establece el presupuesto necesario para el desarrollo del plan, así como el proceso de evaluación e implantación⁵.

El plan de Mercadeo tiene como base cuatro capítulos que son: Planeación Estratégica, Plan de Mercadeo, Investigación y Manejo de la Fuerza de ventas.

Este trabajo hace énfasis en dos capítulos del plan: El plan de mercadeo, en el apartado de selección de estrategias y el plan de comunicación; Y también en el Manejo de la fuerza de ventas, ya que se crea la capacitación que tendrá cada uno de los vendedores.

El enfoque es el cliente, pues se define un producto que satisfaga sus necesidades y se diseña la estrategia publicitaria que impacte a la comunidad.

La factibilidad del proyecto y el análisis del entorno es expuesto en el capítulo 7 con más detalle y profundidad.

⁵ http://www.gobierno.pr/G2B/Inicio/Emp_ComenzarNegocios/default.htm

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Este proyecto tiene como apoyo las diferentes referencias tanto bibliográficas como virtuales, tomando en cuenta los conceptos básicos del plan de mercadeo, y su utilización bajo el esquema de este convenio. Además se indaga sobre los dos convenios anteriores de La ESSA, firmados con otras entidades para así entender cómo se maneja este programa.

El trabajo se basa en la aplicación del conocimiento de su autora, sus experiencias y manejo del tema, dado que por ser un tema de actualidad este proyecto no tiene antecedentes de esta magnitud.

8. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

8.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Como se mencionó en el planteamiento del problema ElectroIndustrial Ltda., es una empresa de origen santandereano, dedicada a la comercialización de materiales eléctricos de baja, media y alta tensión, especializada en el control eléctrico y automatización de mecanismos, cuenta con productos a la vanguardia de las nuevas tecnologías y requerimientos de la industria.

En la actualidad La ESSA, mantiene convenios con empresa como RAYCO y Financiera Comultrasan para la venta y financiación de electrodomésticos mediante el recibo de energía. La misma clase de convenio se firmaría con la empresa ElectroIndustrial para la venta y financiación de bombillas ahorradoras diseñadas para la venta en 4 combos. Las bombillas ahorradoras a vender son de marca General Electric; se hace sólo con esta marca ya que ElectroIndustrial es distribuidor autorizado de G.E, una multinacional reconocida a nivel mundial.

8.1.1 Misión

La misión de La ESSA, es: “Satisfacer las necesidades del sector eléctrico, industrial, comercial y de construcción, creando nuevos canales de distribución, distinguiéndonos por la excelencia en el servicio, la calidad y el cumplimiento con un equipo humano comprometido; brindando una atención especializada y garantizando el mejor respaldo a nuestros clientes”.

8.1.2 Visión

La visión planteada por La ESSA es: “Cumpliremos con la obligación de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, logrando el posicionamiento en el mercado como empresa líder y sólida en el sector con la participación de un excelente equipo humano”.

8.1.3 Principios

Los principios que caracteriza a La ESSA actualmente son:

- Sentido de pertenecía
- Excelentes relaciones humanas
- Liderazgo
- Capacidad de dirección
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- Asesoría al cliente

8.1.4 Valores

Los valores definidos por la empresa son:

- Responsabilidad
- Honradez
- Eficiencia
- Amistad
- Respeto
- Humildad

8.1. 5 Historia

En el año 2003 nació ElectroIndustrial Ltda, empresa santandereana dedicada a la comercialización de materiales eléctricos. Sus fundadores fueron el Sr. Cecilio Vera y el Sr. José Porras quienes con su conocimiento y experiencia, aunaron esfuerzos y consolidaron lo que hoy es la empresa número uno en la comercialización de materiales eléctricos en el nororiente del país. Este logro fue alcanzado gracias al apoyo y respaldo de innumerables compañías nacionales y multinacionales que confiaron en sus socios y permitieron la representación directa, tales como, General Electric, Luminex Legrand, Schneider Electric, Philips, 3M, Centelsa, Mecano, Procables, entre muchas otras.

En tan solo cinco años, ElectroIndustrial ha logrado estar dentro de la lista de las 100 empresas más grandes y generadoras de desarrollo en el Departamento. Es líder en el sector eléctrico e industrial, donde atiende las necesidades de empresas y organizaciones ubicadas en el sector Industrial y Petrolero, Comercial, Estatal, Educativo y de la Construcción. La infraestructura física, los recursos técnicos y tecnológicos son modernos, están acordes para brindar un servicio eficaz y coherente a las exigencias y necesidades de los clientes.

8.1.6 Productos - proveedores

Aliados Estratégicos (Proveedores):

La empresa cuenta con el respaldo de marcas reconocidas a nivel mundial, que permiten ofrecer productos de la mejor calidad y desempeño en el mercado. ElectroIndustrial cuenta con un amplio portafolio de más de 14.000 referencias, productos según las necesidades del cliente y la aplicación en el sector comercial, construcción, telecomunicaciones, servicios y la industria.

- Philips
- Colmena
- Dexson
- General Electric
- Grupo Genfor
- Schneider Electric
- Iluram S.A.
- Centelsa
- Sylvania
- Procables
- Roy alpha
- Durman
- Luminex

8.1.7 Productos

Tableros de control:

Desarrollan el montaje y diseño de tableros de control, con la tecnología y la calidad de los productos.

Diseño de iluminación:

Se realizan diseños y proyectos de iluminación, siguiendo una serie de procesos en compañía del cliente, se llega a una solución integral, eficaz y acorde a las necesidades del espacio y funcionalidad. La percepción de toda forma esta sujeta a la existencia o no de la luz, ya sea natural o artificial y del tratamiento que de ella se quiere que se haga.

Frecuentemente se deja de lado esta disciplina, la de resaltar las diferentes sensaciones por medio de la buena calidad de la Iluminación. Dar una respuesta a esta necesidad es el objetivo primordial que se propone con un claro concepto de Iluminación y Diseño.

8.1.8 Comercialización

La empresa comercializa las siguientes marcas:

General electric:

Lámparas Incandescentes (Enrich TM), Halógenas (AR111), Fluorescentes Lineales LFL (Starcoat TM T5), Fluorescentes Compactas (Mini Helical T2) Lámparas de Descarga (Constant Color TM CMH) y Lámparas para automóviles (D2S Xensation TM).

3M:

Bornas y conectores para media y baja tensión, cintas, Empalmes en baja tensión, Empalmes en media tensión, mantenimiento eléctrico y mecánico, sistemas modulares, terminales para media tensión.

Centelsa:

Cables para baja y media tensión, Cables para construcción, Cables flexibles, Cables para instrumentación y control, Cables para Telecomunicaciones, Aluminio desnudo, Cobre desnudo.

Procables:

Conductores Eléctricos, Conductores de cobre desnudo, cobre aislado, cobre flexible, Conductores de Fuerza, control e instrumentación, Acometidas Telefónicas, conductores de aluminio desnudo y aislado, conductores múltiplex de aluminio.

Phillips iluminación:

Tubos Fluorescentes, bombillería HID, ahorradores de energía halógenas, reflectores incandescentes, balastos y transformadores electromagnéticos, balastos reactores y autorreguladores.

Sylvania:

Tubos fluorescentes, bombillos balastos incandescentes, luz mixta y otros.

Disproel:

Condensadores de potencia para corriente alterna, arrancador paralelo para iluminación HID, arrancador impulsador con Tap al balasto para la iluminación HID, condensadores de potencia trifásicos.

Durman Esquivel – Colmena:

PVC Conduit, tuberías galvanizadas de acero Conduit EMT, IMC, Rigid; Accesorios: curvas uniones galvanizadas, adaptadores macho tipo campana en PVC, pegante PVC; reducciones acoples y otros.

Schneider Electric:

TELEMECANIQUE: Contadores, reles guardamotors, variadores de velocidad, interruptores, PLC, Zelios, arrancadores, pilotos de señalización y otros.

MARLIN GERIN: Interruptores NB, NS Bobinas, transferencias y otros.

Moeller:

Protección y control, Distribución de Energía, Automatización, contactores variadores, reles térmicos, Arrancadores directos, guardamotors PLC y otros.

Legrand - Luminex:

Protección industrial, Tablero y cajas industriales, componentes para cableado de tableros industriales, Tomas y clavijas industriales, Protección Residencial, Distribución residencial, Interruptores y toma corrientes, sistemas de canalización, sistema de cableado estructurado LCS, emergencia y señalización, control, conexión e iluminación.

Roy Alpha:

Alumbrado publico, Alumbrado industrial, alumbrado deportivo, alumbrado comercial, Áreas clasificadas, alumbrado decorativo, balasto reactor, mercurio y sodio.

Iluram:

Productos prueba de explosión, Productos prueba de intemperie, Productos para iluminación de seguridad.

Magnetron:

Transformadores trifásicos y monofásicos convencionales, Transformadores tipo pedestal o Pad mounted, Transformadores autoprotegidos, transformadores secos, transformadores sumergibles, cajas de maniobra.

Magon:

Estabilizadores, multitomas, transformadores para control, protectores de líneas telefónicas y otros.

Leviton:

Juegos de seguridad, tomas con polo a tierra aislada, clavijas, tomas para voz y datos entre otros.

Mecano:

Sistemas portacables: bandejas, curvas horizontales, curvas verticales, codos, reducciones, T, Cruces, tapas para bandeja, soportes mensula, soportes suspensión, tipo peldaño, sistema estructural: perfiles, tuercas, mordaza, bases, fijadores de tubería.

Cementos y solventes:

Soldadura PVC de 1/4, 1/8, 1/16, 1/32 limpiadores PVC de 1/4, Pegatubo de 1/4.

Bticino:

Línea Light, living, tomacorrientes, Dimmers, Sensores de movimiento, Placas decorativas, Interruptores, Conectores, Citófonos.

8.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

La ventaja competitiva de La ESSA, se fundamenta en la consolidación de convenios interinstitucionales con los proveedores, lo cual se refleja en el canal de distribución por la representación directa de múltiples marcas y en beneficios para los clientes en disponibilidad de productos y precios inmejorables.

La política de calidad implementada por la empresa esta basada en la norma y los estándares de ISO 9001:2000 (Ver Grafica1, Certificado de calidad ISO 9001:2000) y los requisitos del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas) (Anexo 1.).

8.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ELECTROINDUSTRIAL

Desde su creación ElectroIndustrial ha tenido un crecimiento significativo en número de personas, activos, ingresos por ventas, utilidades y patrimonio. (Ver tabla 1).

Tabla 1, Análisis de crecimiento organizacional

| ASPECTO | PORCENTAJE DE CRECIMIENTO (AÑO 2003-2007) |
|--------------------------|--|
| Número de integrantes | 1057% |
| Número de clientes | 2500% |
| Referencias de Productos | 1000% |
| Activos | 441% |
| Patrimonio | 392% |
| Ingresos Operacionales | 635% |
| Utilidades | 670% |

En ElectroIndustrial el recurso más preciado son sus integrantes, quienes en la actualidad suman 75 personas y están divididos de la siguiente manera:

Tabla 2, Distribución del personal

| ÁREA | PERSONAS |
|--------------------------|-----------------|
| Ventas y Soporte Técnico | 22 |
| Bodega | 31 |
| Administrativa | 22 |
| TOTAL | 75 |

En cuanto a infraestructura, ElectroIndustrial hoy cuenta con:

- Unas instalaciones de cuatro pisos adecuadas con muebles, equipos y herramientas divididas en dos partes, una sección para el área administrativa y ventas y la otra, para el área de bodega.
- Vehículos necesarios para distribuir la mercancía en Bucaramanga y el área metropolitana (tres camionetas).
- Un parqueadero para los vehículos de los integrantes de la organización, el cual próximamente se convertirá también en zona de cargue y descargue de mercancía.

8.4 LOGROS DE LA EMPRESA HASTA EL MOMENTO

En tan sólo cinco años, ElectroIndustrial Ltda., ha logrado estar dentro de la lista de las 100 empresas más grandes y generadoras de desarrollo en el departamento de Santander. Es líder en el sector eléctrico e industrial, donde atiende las necesidades de empresas y organizaciones ubicadas a nivel nacional en los sectores industrial, petrolero, comercial, estatal, educativo y de la construcción; consolidándose como la empresa número uno en la comercialización de materiales eléctricos en el nororiente del país.

Las principales ventajas competitivas que han permitido dicho crecimiento son la disponibilidad de productos, la atención ofrecida por asesores comerciales, los bajos precios, el respaldo directo de los proveedores y el apoyo técnico en temas de iluminación y automatización, entre otras.

Con el ánimo de mantener dichas ventajas y sostener el crecimiento, en enero de 2006 ElectroIndustrial inició el diseño y la implementación de un Sistema de gestión de la calidad que le permitiera demostrar la capacidad de ofrecer productos y servicios ajustados a los requisitos del cliente, y construir una herramienta de gestión para controlar y mejorar los procesos al interior de la organización de forma continua.

Después de un año, en enero de 2007 ElectroIndustrial recibió al ente certificador SGS Colombia S.A.⁶ para auditar el Sistema de Gestión implementado, obteniendo excelentes resultados y alcanzando el certificado de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2000 (ver gráfica 1), el cual en enero de 2008 fue renovado permitiendo así mantener el certificado por un año mas (hasta enero de 2009).

En sus cinco años de existencia, ElectroIndustrial ha recibido múltiples reconocimientos, entre los cuales se pueden destacar la carta enviada por el presidente de la república Alvaro Uribe Vélez (Ver grafica 2) por el esfuerzo y el exitoso trabajo realizado en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y el pertenecer al selecto grupo de las 30 empresas que mas generan empleo y desarrollo en Santander. (Por Vanguardia Liberal).

⁶ SGS (Societe Generale Surveillance): organización fundada en 1878 con mas de 1000 oficinas en el mundo y con presencia en los principales puertos y ciudades del mundo.

Grafica 2, Carta emitida por el Presidente de la República a Electroindustrial

Alvaro Uribe Vélez
Presidente de la República de Colombia

Bogotá D.C., marzo 27 de 2007

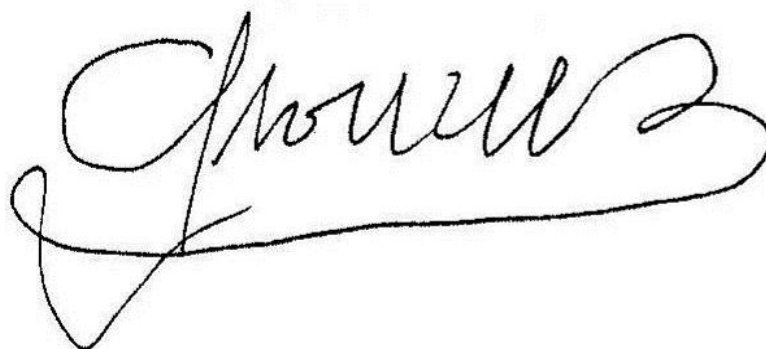
Señor
CECILIO ALBERTO VERA
Gerente General
Electroindustrial Ltda
Bucaramanga, Santander

Apreciado señor Vera:

Saludo y felicito a la empresa Electroindustrial Ltda, con motivo de habersele concedido la Certificación ISO 9001:2000. Empresarios responsables y decididos como usted, fortalecen la productividad de nuestro País.

Lo animo a seguir trabajando en la promoción de nuevos servicios, que mejoren la calidad de vida y garanticen el bienestar de nuestros compatriotas.

Cordialmente,

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be 'Alvaro Uribe Vélez', written in a cursive script.

9. ANALISIS DE LA SITUACIÓN

Según el decreto 2331/07 por medio del cual se ordena la implementación de los bombillos ahorradores de energía, tanto las empresas publicas como privadas, así como la comunidad en general; esto lleva a desarrollar un proyecto conjunto con La ESSA para llevar los Bombillos Ahorradores a estos sectores.

Además se hace necesaria la publicidad y promoción del producto en conjunto con el lanzamiento del Plan Borre de la ESSA, el cual trata sobre la financiación de la deuda que el usuario tenga con la empresa hasta 60 meses sin intereses con una baja cuota inicial y un descuento hasta del 100% de sus intereses de mora, y firmando un acuerdo de pago con la ESSA.

9.1 ESCENARIOS

9.1.1 Escenario Económico:

Producto interno bruto: 7,52%

| DD/MM/AA | INDICADOR | ANTERIOR | ACTUAL | VARIACIÓN |
|----------|------------------------------|----------|---------|-----------|
| 2007 | <u>PIB Anual (Mill. USD)</u> | 113,399 | 121,924 | 7.52%▲ |
| 2007 | <u>PIB Anual (%)</u> | 6.80 | 7.52 | 10.59%▲ |
| 03/08 | <u>PIB Trimestral (%)</u> | 8.14 | 4.10 | 49.63%▼ |

Tabla3. Producto Interno Bruto.

Fuente: Grupo Aval

Tasa de Desempleo:

| DD/MM/AA | INDICADOR | ANTERIOR | ACTUAL | VARIACIÓN |
|----------|-------------------------------------|----------|--------|-----------|
| 05/08 | <u>Desempleo Total Nacional (%)</u> | 11.00 | 10.70 | 2.73%▼ |
| 05/08 | <u>Desempleo 13 Ciudades (%)</u> | 11.50 | 11.80 | 2.61%▲ |
| 2006 | <u>Población Oficial</u> | 41,242 | 46,773 | 13.41%▲ |
| 2007 | <u>Población Proyectada</u> | 46,039 | 47,520 | 3.22%▲ |
| 2008 | <u>Salario Mínimo</u> | 433.70 | 461.50 | 6.41% |

Tabla 4. Tasa de Desempleo.

Fuente: Grupo Aval

Sector económico:

El sector eléctrico en Colombia está mayormente dominado por generación de energía hidráulica (81 % de la producción) y generación Térmica (19%). No obstante, el gran potencial del país en nuevas tecnologías de energía renovable (principalmente eólica, solar y biomasa) apenas si ha sido explorado. La ley de 2001 diseñada para promover energías alternativas carece de disposiciones clave para lograr este objetivo, como por ejemplo feed-in tariffs, y hasta ahora ha tenido muy poco impacto. Las grandes plantas de energía hidráulica y térmica dominan los planes de expansión actuales. La construcción de una línea de transmisión con Panamá, que enlazara a Colombia con Centroamérica, ya está en marcha.

Una característica importante del sector eléctrico de Colombia, es la existencia de un sistema de subsidios cruzados desde usuarios que viven en áreas consideradas como relativamente afluentes, y de usuarios que consumen cantidades de electricidad superiores, a aquellos que viven en áreas consideradas pobres y quienes usan menos electricidad.

El sector eléctrico ha sido desagrupado en generación, transmisión, Red de distribución y comercialización desde que se llevaron a cabo de las reformas del sector eléctrico en 1994; y cuenta con un mercado de energético liberalizado desde 1995.

Alrededor de la mitad de la capacidad de generación es privada. La participación privada en distribución eléctrica es mucho más baja.⁷

⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Sector_el%C3%A9ctrico_en_Colombia

Tarifa de servicio público de energía:

| | |
|--------------------|---------------|
| Residencial | 223,11 |
| Comercial | 311,75 |
| Industrial | 276,48 |
| ECOPETROL | 313.03 |
| Oficial | 247.29 |

Fuente: Essa

Tabla 5. Tarifa Servicio de Energía

9.1.2 Escenario político-legal

Decreto 2331 de junio 22 de 2007: ministerio de minas y energía:

Este decreto establece una medida tendiente al uso racional y eficiente de energía eléctrica. Se establece que el ahorro de la energía, así como su conservación y uso eficiente, es uno de los objetivos prioritarios en el desarrollo de las actividades del sector eléctrico.

La ley 697 de 2001, declaró el Uso Racional y Eficiente de la Energía (URE) como un asunto de interés social, público y de conveniencia nacional y en ese sentido su artículo 2º dispuso que el Estado debe crear la estructura legal, técnica, económica y financiera necesaria para lograr el desarrollo de este tipo de proyectos a corto, mediano y largo plazo, económica y ambientalmente viables, asegurando el desarrollo sostenible, al tiempo que generen la conciencia URE.

Dentro de las medidas que logran el objetivo concreto de ahorro de energía, se encuentra el cambio de las bombillas incandescentes por bombillas ahorradoras específicamente el cambio de luminarias a LFC (Lámparas Fluorescentes Compactas), garantizando una eficiencia apreciable con adecuados niveles de iluminación y menos consumo de energía eléctrica,

razón por la cual es imperativa dicha exigencia a las edificaciones sede de las entidades públicas. (Anexo 2.).

Decreto 895 de 2008: Ministerio de Minas y Energía:

De conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 143 de 1994 y en el artículo 2º de la Ley 697 de 2001, se dispuso como objetivo estatal el ahorro de la energía, así como su conservación y uso eficiente en el desarrollo de las actividades del sector eléctrico, para lo cual se ordenó crear la estructura legal, técnica, económica y financiera necesaria para lograr el desarrollo de este tipo de proyectos a corto, mediano y largo plazo, económica y ambientalmente viables, asegurando el desarrollo sostenible, al tiempo que generen la conciencia URE; Que con fundamento en la anterior normatividad se expidió el Decreto 2331 de 2007, el cual estableció la obligatoriedad del cambio de bombillas incandescentes por lámparas ahorradoras de energía, específicamente lámparas fluorescentes compactas de alta eficiencia; sin embargo, existen otras tecnologías con las que se podría lograr el mismo propósito, con mayor eficacia lumínica, en forma tal que resulta imperativa su regulación. (Anexo 3.).⁸

9.1.3 Escenario geográfico

El proyecto, se implementa en la ciudad de Bucaramanga por barrios y los municipios de Santander.

Barrios de Bucaramanga por comunas:

Comuna I: Comuna Norte.

Barrios: Las Olas, Kennedy, Las Hamacas, Colorado, El Rosal, Café Madrid. La Unión, El Túnel, El Cable, La Playa, José Antonio Galán, Colseguros Norte y Villa Rosa.

⁸ http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/2007/junio/22/dec2331220607.pdf

Comuna II: Comuna Nororiental.

Barrios: Villa Helena, Los Ángeles, Esperanza Tres, Regadero Norte, Esperanza I-II, Lizcano, José María Córdoba, San Cristóbal, La Juventud, Olas II, Transición, Las Mercedes y La Independencia.

Comuna III: Comuna San Francisco.

Barrios: Norte Bajo, San Rafael, El Cinal, Chapinero, Comuneros, Universidad, Mutualidad, Modelo, San Francisco Norte, San Francisco y Alarcón.

Comuna IV: Comuna Occidental.

Barrios: Gaitán, La Estrella o Tres Estrellas, Tugurios, Nariño, Granjas de Palonegro, Navas, Granada, Girardot, Doce de Octubre, La Feria, Nápoles, Pí XII, 23 de Junio, Santander y Don Bosco.

Comuna V: Comuna García Rovira.

Barrios: Alfonso López, García Rovira, La Joya, Campo Hermoso, Pantano I-II, La Palma, Quinta Estrella, Primero de Mayo, Chorreras de San Juan y Villa Prado.

Comuna VI: Comuna La Concordia:

Barrios: La Concordia, Ricaurte, San Miguel, Los Candiles, Aeropuerto, La Ceiba, La Victoria, La Salle y La Puerta del Sol.

Comuna VII: Comuna La Ciudadela.

Barrios: Macaregua, Plaza Mayor, Naranjos, Samanes, Corviandi, Almendros, Alameda, Juan Pablo II, Ciudad Bolívar, Balconcitos y Barrio Mutis.

Comuna VIII: Comuna Sur-Oriental.

Barrios: Bucaramanga, San Gerardo, La Hoyada, Juan XXIII, Los Canelos, 20 de Julio, Cordoncillo, Pablo VI y Africa.

Comuna IX: La Pedregosa.

Barrios: Antonia Santos Sur, Nueva Granada, El Sol, San Pedro Claver, Quebrada de La Iglesia, San Martín, Torres de Alejandría, La Pedregosa, Libertad, Diamante I, Villa Diamante, Asturias. Arayanes, Edén y Villa Inés.

Comuna X: Provenza.

Barrios: Diamante II, Neptuno, San Luís, Fontana, Brisas de Malpaso, Provenza, Los Sauces y Coomultrasán.

Comuna XI: Comuna Sur.

Barrios: El Rocío, Toledo, Dangond, Los Robles, Villa Alicia, Las Delicias, Ciudad Venecia y Manuela Beltrán.

Comuna XII: Cabecera del Llano.

Barrios: Sotomayor y Nuevo Sotomayor, Campestre, Bolarquí, Puerta del Sol, Conucos, Las Mercedes, San Pío, Cabecera del Llano, Los Cedros, El Jardín, Altos del Jardín, Pan de Azúcar, Terrazas, La Floresta, San Expedito, Tejar Moderno, Portón del Tejar, Santa Bárbara y Fátima.

Comuna XIII: Comuna Centro Oriental.

Barrios: Centro, Antonia Santos, Bolívar, Mejoras Públicas, La Aurora, Galán, San Alfonso, Álvarez, El Prado, Las Américas y Los Pinos.

Comuna XIV: Morrórico.

Barrios: Albania, La Flora, Morrórico, Vega, Vegas de Morrórico, Sauces, Miraflores, Limoncito, Habana, Buenos Aires y Buena Vista.

Son 14 comunas para un total de 166 barrios.

Municipios de Santander:

El departamento de Santander consta de 87 municipios listados a continuación:

MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

| | | |
|------------------------|----------------------|------------------------|
| Bucaramanga | Encino | Palmas del Socorro |
| Aguada | Enciso | Páramo |
| Albania | Florián | Piedecuesta |
| Aratoca | Floridablanca | Pinchote |
| Barbosa | Galán | Puente Nacional |
| Barichara | Gambita | Puerto Parra |
| Barrancabermeja | Girón | Puerto Wilches |
| Betulia | Guaca | Rionegro |
| Bolívar | Guadalupe | Sabana de Torres |
| Cabrera | Guapota | San Andrés |
| California | Guavatá | San Benito |
| Capitanejo | Guepsa | San Gil |
| Carcasi | Hato | San Joaquín |
| Cepita | Jesús María | San José de Miranda |
| Cerrito | Jordán | San Miguel |
| Charalá | La Belleza | San Vicente de |
| Charta | Landazuri | Chucurí |
| Chima | La Paz | Santa Bárbara |
| Chipatá | Lebrija | Santa Helena |
| Cimitarra | Los Santos | Simacota |
| Concepción | Macaravita | Socorro |
| Confines | Málaga | Suaita |
| Contratación | Matanza | Sucre |
| Coromoro | Mogotes | Surata |
| Curití | Molagavita | Tona |
| El Carmen | Ocamonte | Valle San José |
| El Guacamayo | Oiba | Vélez |
| El Peñón | Onzaga | Vetas |
| El Playón | Palmar | Villanueva |
| | | Zapatoca |
| | | San Alberto |

10. ANÁLISIS DE MERCADO

10.1. EL SECTOR

Inicialmente el proyecto esta encaminado a llegar a toda el área Metropolitana y posteriormente a todo el Departamento de Santander.

En primera instancia, se dirige a los hogares de las ciudades y municipios, lo que quiere decir que se llegará a todos los estratos manejando así diferentes presentaciones del producto que cubran las distintas necesidades de los hogares según su capacidad de pago.

El Área Metropolitana de Bucaramanga consta de 14 comunas con 166 barrios, los cuales serán segmentados por estratos para el desarrollo de proyecto.

Posteriormente, se hará presencia en el sector empresarial de acuerdo a información y soporte de la ESSA

La ESSA, tiene como medio de promoción y divulgación un inserto anexo a la Factura ESSA que llega a todos los consumidores de los municipios de Santander, y un plan de ventas a cuotas el cual se cobra la cuota conjunto con lo recaudado por los servicios prestados por ESSA. Este convenio está dirigido a la venta de electrodomésticos y no tanto hacia la venta de bombillos ahorradores.

10.2. LOS CONSUMIDORES

De acuerdo a los decretos expedidos por el gobierno todas las empresas públicas están obligadas a reemplazar sus bombillos incandescentes por ahorradores, esto llevara con el tiempo a que las empresas privadas y la comunidad en general hagan este cambio.

Para lo cual se hace necesario dividir el mercado (hogares) en segmentos teniendo como base las comunas, estratos y barrios (Bucaramanga), puntos estratégicos en poblaciones del área metropolitana y municipios de gran población. Esto, teniendo en cuenta el comportamiento y capacidad de las diferentes comunidades, para lo cual se han diseñado cuatro diferentes combos según sea el caso.

10.3. EL CLIENTE

Son todos los clientes usuarios de la Electrificadora de Santander, residentes en las cabeceras urbanas de los municipios y que están al día en el pago del servicio eléctrico. Los diferentes clientes de este proyecto son:

- Los clientes iniciadores de este proyecto es el gobierno por medio del Decreto 2131 de 2007.
- Los clientes Influenciadores son los ambientalistas y la tendencia global al pro del ambiente y mentalidad ecológica.
- Los clientes decisivos son las amas de casa y gerentes de los instrumentos públicos.

11. DIAGNÓSTICO PROGRAMA ESSA EN CASA-ELECTROINDUSTRIAL

El proyecto se desarrolla en tres frentes, iniciando por la vivienda urbana del Departamento de Santander el cual representa el mercado potencial a llegar. El segundo mercado, lo constituyen las entidades oficiales que aún no han realizado el cambio de sistemas de iluminación, el cual se hará a su debido tiempo de acuerdo a la información y soportes que la ESSA nos proporcione. Por último, se llegará a las empresas privadas, igualmente se realizará posteriormente al suministro de información por parte de ESSA. (Contrato ESSA S.A. y Electroindustrial Ltda.) (Anexo 4.).

11.1. MISIÓN DEL PROYECTO

Llegar a todos los hogares y entidades santandereanas por medio de la factura de del servicio publico de ESSA, promocionando los combos de bombillos ahorradores de energía, concientizando a Santander sobre el uso racional de energía y el compromiso de Colombia con el medio ambiente, ofreciendo nuestro producto con precios competitivos y en la puerta del cliente.

11.2. VISIÓN DEL PROYECTO

Haber penetrado el 20% de todos los usuarios de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P- ESSA, y ser reconocidos como la empresa de la industria eléctrica mas ecológica de Santander.

11.3. PRINCIPIOS

Ya que el programa es un nuevo departamento dentro de la empresa Electroindustrial, es normal que para cumplir con las normas de esta se tengan los mismos principios y valores de la empresa y estos se apliquen al personal del programa.

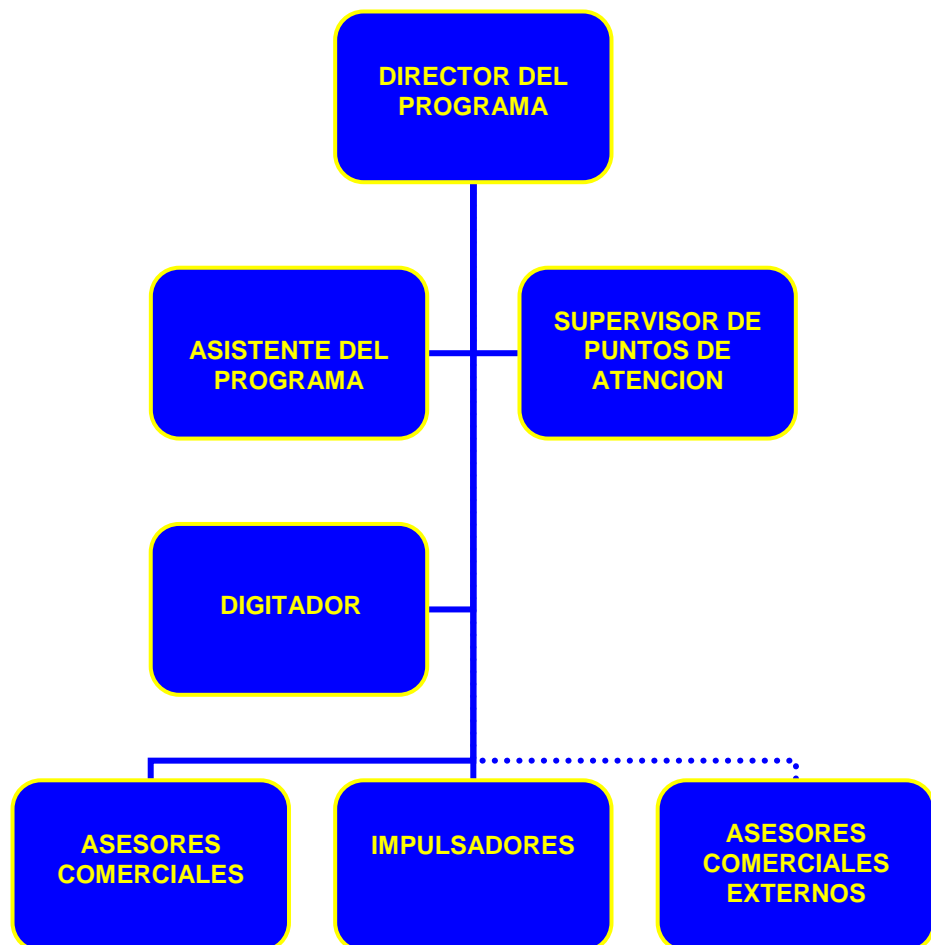
Principios:

- Sentido de pertenecía
- Excelentes relaciones humanas
- Liderazgo
- Capacidad de dirección
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- Asesoría al cliente

Valores:

- Responsabilidad
- Honradez
- Eficiencia
- Amistad
- Respeto
- Humildad

11.4. ORGANIGRAMA DEL PROGRAMA



11.5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA ESSA EN CASA – ELECTROINDUSTRIAL.

A continuación, basado en las normas ISO 9001:2000 en las cuales está certificada la empresa, se procede a realizar la caracterización de todos los procesos del Programa ESSA en casa – ElectroIndustrial; describiendo cada uno de éstos, su responsable, entradas, salidas, y los indicadores con que es evaluado cada uno. El objetivo del Programa y su alcance.

| Proceso | | Responsable del Proceso | | Tipo | | |
|--|---|----------------------------|--|-----------------------|--|---|
| PROGRAMA ESSA EN CASA - ELECTROINDUSTRIAL | | LIDER DEL PROYECTO | | OPERATIVO | | |
| Objetivo | | | | | | |
| Administrar la labor de logística del proyecto, su implementación y ejecución, y la comercialización de los combos. Asegurar que los productos y servicios ofrecidos cumplen con los requerimientos de nuestros clientes de forma oportuna. | | | | | | |
| Alcance | | | | | | |
| Este proceso aplica para la labor del proyecto ESSA en Casa - Electroindustrial Ltda. | | | | | | |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P H V A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| GESTIÓN DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Mención de productos necesarios | P | <p style="text-align: center;">IDENTIFICACION DE LOS PRODUCTOS A COMPRAR</p> <p>Identificar los productos necesarios para el proyecto sus cantidades y especificaciones dependiendo de su uso en cada etapa del programa.</p> | LIDER DEL PROYECTO | Claridad en el tipo de productos a comprar y sus actividades | PROYECTO ESSA EN CASA – ELECTRO INDUSTRIAL. |
| GESTIÓN DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Requisitos de la organización que los proveedores deben cumplir | P | <p style="text-align: center;">DEFINIR CRITERIOS PARA LA EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES</p> <p>Se determinaran los aspectos que los proveedores deben cumplir para satisfacer las exigencias de la organización.</p> | LIDER DEL PROYECTO | <p>Instructivo de evaluación, selección y reevaluación de proveedores I 007.</p> <p>Reevaluación de proveedores F034</p> <p>Evaluación Inicial de Proveedores F038</p> | <p>PROVEEDORES</p> <p>GESTIÓN GERENCIAL</p> |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P H V A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Necesidad de compra | P | <p style="text-align: center;">SOLICITUD DE COTIZACION</p> <p>Se realizan las solicitudes de cotización</p> | ASISTENTE DE PROYECTO | Solicitud de cotización | PROVEEDORES |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|---|--|---|
| | | | Estas cotizaciones se realizan para obtener información sobre los productos y servicios que se requieren. | | | |
| GESTION GERENCIAL | Cotizaciones Instructivo de evaluación, selección y reevaluación de proveedores Formato de Evaluación y selección de proveedores | H | EVALUAR Y SELECCIONAR PROVEEDORES Se selecciona al proveedor de acuerdo al instructivo de evaluación. Selección y reevaluación de proveedores I 007. Si el proveedor ya esta seleccionado y evaluado se continúa con el proceso de compra. | LIDER DEL PROYECTO GERENTE GENERAL | Reevaluación de proveedores F034 Evaluación Final de proveedores F038 | PROVEEDORES GESTIÓN GERENCIAL |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Presupuesto tentativo | H | NEGOCIACION CON PROVEEDORES El director del proyecto realiza la negociación con los proveedores | LIDER DEL PROYECTO | Condiciones de negociación | PROVEEDORES |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Requerimientos Presupuesto tentativo Listado de proveedores seleccionados F066 | H | PROCESO DE COMPRA Se elabora, se revisa, se aprueba y se envía la orden de compra al proveedor | LIDER DEL PROYECTO | Ordenes de compra enviadas F046 | PROVEEDORES |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Compras realizadas F046 y F087 | H | INFORMAR LAS COMPRAS REALIZADAS Se comunica al supervisor de recepción de mercancía o a su auxiliar las compras realizadas con el fin de planear la ubicación de los productos. Esta información se comunica por medio de la copia de la orden de compra que queda en manos del supervisor de Recepción de Mercancía. | SUPERVISOR DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA | Planificación de ubicación de los productos | GESTIÓN DE LOGÍSTICA DEL PROYECTO RECEPCION DE MERCANCIA |
| PROVEEDORES | Productos recibidos del proveedor. Ordenes de | H | VERIFICAR LOS PRODUCTOS COMPRADOS Cuando la mercancía llega a ElectroIndustrial esta es revisada y confrontada con la información emitida por compras. | SUPERVISOR DE RECEPCION DE MERCANCIA | Productos No Conformes detectados Productos conformes aceptados y | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |

| | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|---|--|--|
| | compra. | | Caracterización gestión logística CP003. | | almacenados. | |
| GESTION DE LOGISTICA | Información sobre la conformidad del producto recibido Facturas y Remisiones | H | ACTUALIZACION DE INVENTARIO Una vez se haya culminado el proceso de compra y las actividades de recepción y revisión de los productos, se actualizara la página de inventario. | ASISTENTE DEL PROYECTO | Inventario Actualizado | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO PROVEEDORES | Productos comprados no conformes Remisiones y Facturas | H | COORDINAR LA DEVOLUCION DEL PRODUCTO NO CONFORME A LOS PROVEEDORES Si se detecta un producto no conforme en la recepción de mercancía, se coordina la devolución de la misma o las actividades necesarias para realizar los ajustes correspondientes. Todas las conformidades de los proveedores quedan registradas en el formato F068 No conformidades de Proveedores. | LIDER DEL PROYECTO | Devolución de mercancía F047 Comprobante de Garantías F017 Comunicaciones de No conformidades F048 | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO PROVEEDORES |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO PROVEEDORES | Desempeño de proveedores Formato de Reevaluación de proveedores Instructivo de evaluación, selección y reevaluación de proveedores I 007 | H | REVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES Se hace la evaluación periódica del desempeño de proveedores de acuerdo a el instructivo Evaluación, Selección y Reevaluación de proveedores I 007 | LIDER DEL PROYECTO | Reevaluación de los proveedores | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P H V A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| GESTION GERENCIAL | Cotizaciones Instructivo de evaluación, selección y | H | DISEÑO DE INSERTOS Y VOLANTES Contratará con una agencia de publicidad anteriormente seleccionada el diseño y manufactura de los insertos y volantes que se hacen necesarios para la publicidad de el programa | LÍDER DEL PROYECTO GERENTE GENERAL | Boceto de inserto y volante | AGENCIA DE PUBLICIDAD |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|----------|--|--|---|---|
| | reevaluación de proveedores Formato de Evaluación y selección de proveedores | | | RESPONSABLE ESSA | | |
| EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN | Insertos y volantes | H | DISTRIBUCION DE INSERTOS Y VOLANTES Al ser aprobado el diseño y manufactura del los insertos y volantes se procederá a enviarlos a la empresa encargada de la distribución de los insertos que irán adjuntos a las facturas de ESSA y los volantes a distribuir en el barrio correspondiente al cronograma | EMPRESA ENCARGADA DE LA DISTRIBUCIÓN | Facturas de ESSA con los insertos de promoción del programa ESSA en casa – ElectroIndustrial. | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO CLIENTE |
| GESTION GERENCIAL | Cotizaciones Instructivo de evaluación, selección y reevaluación de proveedores Formato de Evaluación y selección de proveedores | H | DISEÑO DE PUBLICIDAD Y JINGLE Se contratara con una agencia de publicidad el diseño del jingle y la propaganda que será utilizada en los medios de comunicación pertinentes para la promoción del proyecto | LÍDER DEL PROYECTO GERENTE GENERAL RESPONSABLE ESSA | Diseño del Jingle y propaganda de promoción | AGENCIA DE PUBLICIDAD |
| EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN | Insertos y volantes | H | DISTRIBUCION DE JINGLE Y PROPAGANDA Al ser aprobado el diseño y manufactura del jingle y propaganda se procederá a enviarlos a las emisoras y los canales de televisión encargados de la emisión de tanto el jingle como la propaganda. | EMISORAS Y CANAL DE TV | Promoción de los combos y su venta | CLIENTE |
| ESSA | Información de Santander y cronograma de eventos de ESSA | P | PLANIFICACION DE CRONOGRAMA Se realizara el cronograma de las tomas de barrios, según sea para Bucaramanga, la zona metropolitana o los municipios de Santander a visitar. | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Cronograma de toma de barrios | GESTION LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|---|---|--|
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Cotizaciones aprobadas | P | PLANIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO Se realizara el presupuesto del proyecto, basado en las cotizaciones aprobadas y el inventario necesario para ejecutar el proyecto. | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Presupuesto tentativo | GERENTE GENERAL GESTION GERENCIAL |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Presupuesto | H | APROBACION DE PRESUPUESTO Basado en las especificaciones necesarias para el Proyecto y su costo, se hará la aprobación o modificaciones necesarias a este para poder empezar a implementarlo. | GERENTE GENERAL GESTION GERENCIAL | Presupuesto Aprobado | PROYECTO ESSA EN CASA – ELECTRO INDUSTRIAL. |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P</u> <u>H</u> <u>V</u> <u>A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS | Hojas de vida del personal contratado | P | CONTRATACION DE PERSONAL De acuerdo a parámetros establecidos por gestión de recursos humanos se hará la contratación del personal necesario para la implementación del proyecto, la selección de este personal estar a cargo del área de Recursos Humanos. | JEFE DE PERSONAL | Personal Contratado | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS | Discurso de capacitación | P | CAPACITACION DEL PERSONAL Se realiza la capacitación al personal seleccionado, según su labor a desarrollar en el proyecto. | JEFE DE PERSONAL LÍDER DEL PROYECTO | Personal Capacitado | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P</u> <u>H</u> <u>V</u> <u>A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Cronograma del proyecto | P | PLANEACION SEGÚN LUGAR DE VISITA Según el cronograma, se planeara la visita al lugar y se dispondrán lo necesario para llegar al lugar, mercancía, implementos y papelería a utilizar. | SUPERVISOR LIDER DEL PROYECTO GETION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Inventario de salida de mercancía para toma de barrio | SUPERVISOR |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|---|---|---|--|--|
| GESTION LOGISTICA DEL PROYECTO | Inventario de mercancía | H | APROVISIONAMIENTO DE MERCANCIA Se hará el aprovisionamiento de la mercancía al camión de carga el cual hará el traslado al lugar donde se realizara la toma de barrio. | SUPERVISOR GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Camión con carga de mercancía e inventario de toma de barrio | SUPERVISOR PERSONAL DE VENTAS |
| GESTION DE LOGISTICA | Implementos de trabajo | H | SUMINISTRO DE IMPLEMENTOS DE TRABAJO A PERSONAL Se procede a suministrar los implementos de trabajo como son las gorras, chaquetas, papelería y mercancía de venta. | GESTION DE LOGISTICA | Personal de venta capacitado y con implementos de trabajo | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| GESTION DE LOGISTICA | Discurso de capacitación | H | ULTIMAS INSTRUCCIONES AL PERSONAL Se procede a dar las últimas instrucciones al personal según la ubicación, el horario y ventas a realizar durante el día. | SUPERVISOR DE GRUPO | Personal de venta capacitado, informado y con implementos de trabajo | CLIENTES |
| PERSONAL DE VENTA | Papelería | H | ASESORIA TÉCNICA, RECEPCIÓN DE INTENCIÓN DE COMPRA Y ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS Una vez el cliente manifieste su intención de compra, el personal de venta brinda las especificaciones, ventajas, beneficios y requisitos al adquirir el combo. El cliente especifica sus necesidades y los complementa con los que el asesor sugiere; Así se aseguran que los productos sean los que el cliente necesita y dan cumplimiento al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas | PERSONAL DE VENTA | Requisitos del cliente especificados y complementados | CLIENTES |
| PERSONAL DE VENTA | Papelería Requisitos | H | REVISIÓN DE LOS REQUISITOS A CUMPLIR POR EL CLIENTE Se le pedirá al cliente que entregue los papeles necesarios para concretar la venta, requeridos e informados en el volante e inserto. | PERSONAL DE VENTA SUPERVISOR | Requisitos del cliente revisados | CLIENTE GESTION LOGISTICA |
| GESTION DE LOGISTICA | Papelería | H | FIRMA DE SOLICITUD DE CREDITO El personal de venta se encargara de la firma de la solicitud de crédito por parte del cliente para que sea utilizado en el momento especificado por el pagare. | PERSONAL DE VENTA CLIENTE | Pagare firmado | CLIENTE |

| | | | | | | |
|------------------------------|--|---|---|--|--|---|
| PERSONAL DE VENTA SUPERVISOR | Combo ahorradores de energía | H | ENTREGA DEL COMBO Se hará la entrega del combo adquirido por el cliente según su escogencia. | PERSONAL DE VENTA | Combo de bombillos ahorradores de energía | CLIENTE |
| PERSONAL DE VENTA | Numero del PBX. | H | INFORMAR SOBRE EL CALL CENTER Se informara al cliente sobre el Call Center al que puede contactarse ya sea para adquirir el combo, obtener más información o hacer uso de su garantía. | PERSONAL DE VENTA | Cliente informado | CLIENTE |
| PERSONAL DE VENTA | Caja Recicladora | H | SOLICITAR LA ENTREGA DE BOMBILLOS INCANDESCENTES Se procederá a solicitar al cliente la entrega de sus bombillos incandescentes para que estos sean entregados a la ESSA y sean reciclados. | PERSONAL DE VENTA SUPERVISOR | Caja de bombillos reciclados | ESSA |
| CLIENTE | Información suministrada por el cliente Planilla de datos | V | RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE A través del personal de venta y el Call Center se hace seguimiento del estado de los clientes y su satisfacción presente e histórica, se recepcionan las quejas o los reclamos y se les da la respectiva solución. Si la solución a la inconformidad no esta en manos de estas personas, estas deben encargarse de buscar la solución con quien(es) sea necesario | CALL CENTER GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Grado de satisfacción del cliente Quejas y reclamos Planilla de datos Retroalimentación Cliente - ElectroIndustrial | GESTIÓN DE LOGÍSTICA GESTIÓN DE CALIDAD GESTIÓN GERENCIAL |
| PERSONAL DE VENTA | Implementos de trabajo, facturas | H | DEVOLUCION DE IMPLEMENTOS Devolución de los implementos de trabajo, bombillos reciclados y mercancía no vendida por parte del personal de venta a su correspondiente supervisor | SUPERVISOR | Inventario de toma de barrio | SUPERVISOR GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| SUPERVISOR | Camión con carga de mercancía e inventario de toma de barrio | H | DEVOLUCION DE MERCANCIA Devolución de los implementos de trabajo, bombillos reciclados y mercancía no vendida, por parte del camión de carga y el supervisor a bodega. | SUPERVISOR | Inventario de llegada de mercancía de toma de barrio | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|-----------------------------------|---|---|---|--|
| GESTION DE LOGISTICA | Inventario de llegada de mercancía de toma de barrio | H | ACTUALIZACION DE INVENTARIO Una vez se haya culminado el proceso de compra y las actividades de recepción y revisión de los productos, se actualizara la página de inventario. | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Inventario Actualizado | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| SUPERVISOR | Bombillos incandescentes | H | ENTREGA DE BOMBILLOS INCANDESCENTES A ESSA Se hará la entrega de los bombillos incandescentes reciclados de las tomas de barrios a la ESSA. | LIDER DEL PROYECTO GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Recibido de bombillos por parte de ESSA | ESSA |
| SUPERVISOR | Documentación de la toma de barrio | V | ENTREGA DE INFORME Entrega de un informe en el cual se detallen lo sucedido en la toma de barrio, reporte de ventas, | SUPERVISOR | Informe de toma de barrio. | PROYECTO ESSA EN CASA – ELECTRO INDUSTRIAL. |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P H V A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| SUPERVISOR | Planilla de datos | H | ACTUALIZAR BASE DE DATOS Al recibir las planillas, se actualizara la base de datos sobre la información recolectada por los operarios, se tendrán en cuenta las observaciones y reclamos que los clientes realicen en el momento de la venta. | CALL CENTER | Actualización de datos Formato | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| CLIENTE | Solicitud de garantía | H | SOLICITUD DE GARANTIA Se hará efectiva la garantía cuando el cliente y los requisitos para su efecto se hayan comprobado, ya sea por medio del Call Center o los Puntos de Atención. | CALL CENTER PUNTOS DE ATENCION | Efecto de la Garantía | CLIENTE |
| CALL CENTER | Solicitud de venta | H | SOLICITUD DE VENTA Cuando el cliente adquiera los productos mediante el PBX se procederá a cargarlo al sistema. | CALL CENTER | Informe de venta | CLIENTE GESTION DE LOGISTICA MENSAJERIA DEL PROYECTO |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|---|---|--|--|---|
| MENSAJERIA DEL PROYECTO | Informe de venta | H | ASESORIA TÉCNICA, RECEPCIÓN DE INTENCIÓN DE COMPRA Y ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS Una vez el cliente manifieste su intención de compra, el mensajero del proyecto encargado hará la visita al cliente correspondiente, | MENSAJERIA DEL PROYECTO | Requisitos del cliente revisados, aprobados y pagare firmado | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| MENSAJERIA DEL PROYECTO | Papelería Requisitos | H | REVISIÓN DE LOS REQUISITOS A CUMPLIR POR EL CLIENTE El mensajero revisara que los requisitos estén en orden, completos, con las firmas y huellas necesarias. | MENSAJERIA DEL PROYECTO | Requisitos del cliente revisados | CLIENTE GESTION LOGISTICA |
| MENSAJERIA DEL PROYECTO | Papelería | H | FIRMA DE SOLICITUD DE CREDITO El mensajero del proyecto se encargara de la firma de la solicitud de crédito por parte del cliente para que sea utilizado en el momento especificado por el pagare. | MENSAJERIA DEL PROYECTO CLIENTE | Pagare firmado | CLIENTE |
| MENSAJERIA DEL PROYECTO | Combo ahorradores de energía | H | ENTREGA DEL COMBO Se hará la entrega del combo adquirido por el cliente según su escogencia. | MENSAJERIA DEL PROYECTO | Combo de bombillos ahorradores de energía | CLIENTE |
| MENSAJERIA DEL PROYECTO | Planilla de datos | H | ACTUALIZAR BASE DE DATOS Al concluir la venta del combo, se actualizara la base de datos sobre la información recolectada, se tendrán en cuenta las observaciones y reclamos que los clientes realicen en el momento de la venta. | CALL CENTER | Actualización de datos | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | BASE DE DATOS | H | ACTUALIZACION DE INVENTARIO Una vez se haya culminado el proceso de compra y las actividades de recepción y revisión de los productos, se actualizara la página de inventario. | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Actualización de inventario | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| CALL CENTER | BASE DE DATOS | V | ENTREGA DE INFORME Entrega de un informe en el cual se detalla el reporte de ventas realizadas por el medio del PBX, y la ejecución de la garantía. | CALL CENTER GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Informe de ventas | PROYECTO ESSA EN CASA – ELECTRO INDUSTRIAL. |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|---|
| CLIENTE | Información suministrada por el cliente Planilla de datos | V | RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE A través del personal de venta y el Call Center se hace seguimiento del estado de los clientes y su satisfacción presente e histórica, se reciben las quejas o los reclamos y se les da la respectiva solución. Si la solución a la inconformidad no está en manos de estas personas, estas deben encargarse de buscar la solución con quien(es) sea necesario | CALL CENTER GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Grado de satisfacción del cliente Quejas y reclamos Planilla de datos Retroalimentación Cliente - ElectroIndustrial | GESTIÓN DE LOGÍSTICA GESTIÓN DE CALIDAD GESTIÓN GERENCIAL |
| <u>Proveedor</u> | <u>Entradas</u> | <u>P</u> <u>H</u> <u>V</u> <u>A</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> | <u>Salida</u> | <u>Cliente</u> |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Datos del desempeño del proceso F025 Cuadro de Ventas | V | PREPARAR Y PRESENTAR INDICADORES Se recopila información sobre el desempeño del proceso para elaborar los indicadores de gestión, analizar sus resultados y realizar el seguimiento de los mismos. | LIDER DEL PROYECTO | Indicadores de gestión F069. | GESTION GERENCIAL GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO GESTION DE LA CALIDAD |
| GESTIÓN DE LA CALIDAD ENTIDADES CERTIFICADORAS | Formatos / preguntas de auditoría Información del Proceso | V | RESPONDER AUDITORIAS Se mantiene actualizada la información del proceso para responder a las auditorías y mostrar conformidad con la norma y los requisitos establecidos. | LIDER DEL PROYECTO | Informes de auditoría No Conformidades Problemas Potenciales Planes de Mejora | GESTION GERENCIAL GESTIÓN DE LA CALIDAD ENTIDADES CERTIFICADORAS |
| GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Recomendaciones a los procesos, Informes de evaluación y seguimiento. Cronograma del proyecto | A | CORRECCIONES O AJUSTES AL CRONOGRAMA Dada las circunstancias donde no se cumpla o se aplase una actividad programada en el cronograma se procederá a hacer las debidas correcciones en el cronograma. | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO | Cronograma actualizado | PROYECTO ESSA EN CASA – ELECTRO INDUSTRIAL. |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|
| TODOS LOS PROCESOS DEL SGC CLIENTES ENTIDADES CERTIFICADORAS | Informes de auditoria No conformidades Problemas potenciales Sugerencias de Mejora | A | IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA De acuerdo al desempeño del proceso, a los resultados de las auditorias, y a las sugerencias de los clientes y de todos los integrantes de la organización, se llevan a cabo acciones de mejora. | GERENTE GENERAL LIDER DEL PROYECTO | Acciones correctivas, preventivas y planes de mejora implementados Mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad | TODOS LOS PROCESOS DEL SGC CLIENTES |
|--|---|---|---|---|---|--|

| | |
|--|---|
| PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA: | <p>Los procesos del proyecto ESSA en casa – ElectroIndustrial, actúan como proveedor del proceso de gestión de logística dando especificaciones acerca de los productos y las condiciones del servicio que el cliente requiere.</p> <p>El proceso de Gestión Gerencial define las directrices del proceso y provee los recursos necesarios para su desempeño, también define la conveniencia de atender los clientes y el de Gestión de la Calidad es el que realiza el control de los indicadores de gestión y del desempeño del proceso</p> <p>A su vez este actúa como proveedor a los procesos como recepción y almacenamiento de la mercancía dando informaron sobre el desempeño del proceso, proveyendo los productos y aportando a la mejora continua por medio de las acciones definidas para tal fin</p> <p>Por último, es con los clientes con los que se relaciona principalmente el proyecto ESSA en Casa y ElectroIndustrial.</p> |
| RECURSOS: | Equipo de oficina, computadores, software, bases de datos, recurso humano, medios de comunicación (Internet, intranet, telefonía móvil y fija). |
| PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICION: | Indicadores de gestión del proceso, auditorias internas, acciones correctivas y preventivas. |
| REQUISITOS | <p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Productos y servicios de óptima calidad, entregas oportunas, cumplimiento de términos de referencia.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo establecido en el SGC y en el reglamento interno de trabajo.</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Comercializar materiales que cumplan con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), Póliza de seriedad de oferta, certificación pagos de aportes parafiscales, certificado de existencia y representación legal vigente, requisitos de legalización de contrato al obtener aprobación, Sistema Integral de Contratación Estatal (En caso que aplique), Certificado de antecedentes fiscales, Certificado de conformidad del producto, Registro único tributario.</p> <p>REQUISITOS ISO: 4.1,4.2, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5.</p> |

11.5.1 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO PROGRAMA ESSA EN CASA – ELECTROINDUSTRIAL.

| OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO | INDICE | QUE MIDE EL INDICADOR | FORMULA | SENTIDO | UNIDAD | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
|---|----------------------------------|---|--|-------------|----------|-----------------------|---|
| Ofrecer a los clientes productos y servicios adaptados a sus requisitos y a las exigencias legales, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. | CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES | Este índice muestra el promedio de las calificaciones obtenidas por los proveedores permitiendo analizar el desempeño presentado por cada uno de los proveedores. | Sumatoria calificación de cada proveedor N° de proveedores | Ascendente | % | Cada cuatro (4) meses | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |
| Lograr el aumento y la conservación de los clientes mediante la gestión de mercadeo y el permanente control del proceso de mercadeo y ventas. Trabajar la eficacia y la eficiencia de los procesos, a través de l desarrollo de una cultura de mejora continua | PEDIDOS FUERA DE ESPECIFICACION | Permite ver las no conformidades de los pedidos entregados por los proveedores , en cuanto a la cantidad, calidad y tipo de productos específicos | Pedidos fuera de especificación en el periodo (bimestre) por cada proveedor. Este indicador se hará para los proveedores que por presentar no conformidades en sus entregas lo ameriten, es decir, cuando el indicador no exista para algún proveedor se entenderá que sus pedidos no han presentado no conformidades | Descendente | Unidades | Bimestral | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |
| Trabajar la eficacia y la eficiencia de los procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua | EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS | Permite ver la eficacia de las acciones de mejora, es decir, si dichas acciones se han llevado a cabo | (Actividades realizadas)/*100 (Actividades Programadas) Las actividades son las que componen las acciones correctivas o preventivas abiertas | Ascendente | % | Bimestral | LIDER DEL PROYECTO |
| | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Por medio de las encuestas realizadas a los clientes, se mide su satisfacción con los productos y servicios de la empresa. | Promedio de la calificación dada por los clientes en cada una de las encuestas. El promedio se hallará de forma individual para las | Ascendente | Puntos | Bimestral | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|---|-------------|------|-----------|---|
| | | | encuestas internas y las externas. | | | | CALL CENTER |
| <p>Ofrecer a los clientes productos y servicios adaptados a sus requisitos y a las exigencias legales, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Lograr el aumento y la conservación de los clientes mediante la gestión de mercadeo y el permanente control del proceso de mercadeo y ventas.</p> | CUMPLIMIENTO DE VENTAS TOTALES | El nivel del cumplimiento del presupuesto de ventas realizado | $(\text{Ventas Totales} / \text{Ventas presupuestadas}) * 100$ | Ascendente | % | Mensual | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO SUPERVISOR |
| | CUMPLIMIENTO VENTAS INDIVIDUALES | El nivel de cumplimiento del presupuesto de ventas realizado para cada vendedor | $(\text{Ventas Totales por vendedor} / \text{Ventas presupuestadas por vendedor}) * 100$ | Ascendente | % | Mensual | SUPERVISOR |
| | % EN LA EFICACIA DE OFERTAS | Mide la eficacia de la organización en la obtención de las negociaciones por medio de licitación | $(\text{propuestas aprobadas} / \text{Propuestas realizadas}) * 100$ | Ascendente | % | Bimestral | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |
| | % EN LA EFICACIA DE LAS OFERTAS | Mide la eficacia de la organización en la obtención de la totalidad de las licitaciones | $(\text{Ítems aprobados}) / (\text{Ítems Ofertados}) * 100$ | Ascendente | % | Bimestral | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |
| Desarrollar una situación financiera que favorezca el crecimiento de la organización y de todos sus integrantes. | ROTACIÓN DE INVENTARIO | La duración del inventario en nuestras instalaciones, es decir, muestra el promedio de tiempo que transcurre entre las compras realizadas y la venta de los productos comercializados. | $(\text{Inv. Prom. de Mercancía} / \text{Costo de la Mercancía Vendida}) * \text{días del periodo}$ | Descendente | Días | Mensual | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO |
| Trabajar la eficacia y la eficiencia de los procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua. | EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS | Permite ver la eficacia de las acciones de mejora, es decir, si dichas acciones se han llevado a cabo. | $(\text{Actividades Realizadas}) / *100$ $(\text{Actividades Programadas})$ Las actividades son las que componen las acciones correctivas o preventivas abiertas. | Ascendente | % | Bimestral | GESTION DE LOGISTICA DEL PROYECTO LIDER DEL PROYECTO |

12. ANALISIS ESTRATÉGICO

Una de las fortalezas y quizá la más importante, es el liderazgo que la empresa tiene en el mercado, sumándose a esto, se cuenta con el apoyo de la ESSA, lo cual garantiza un total cubrimiento del Departamento.

También se cuenta con un entorno normativo favorable, ya que según el Decreto 2331-07, mediante el cual se establece el uso racional y eficiente de energía eléctrica, logrando con éste, que todos los hogares colombianos, entidades estatales y empresas privadas replacen los bombillos incandescentes por bombillos ahorradores a más tardar para el 2010.

El entorno interno y externo de la empresa es favorable ya que además de un excelente socio estratégico como es la ESSA, se cuenta con un recurso humano capacitado y motivado con objetivos definidos y claros. Cabe anotar que la marca del producto, General Electric, esta bien posicionada en el mercado; contando con recordación de marca en la comunidad.

En el análisis estratégico de este proyecto se deben hacer varias definiciones estratégicas importantes, con el fin de aclarar su horizonte y su implementación, como lo son:

¿Qué es lo que quiere el cliente? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Cómo lo va adquirir?
¿Cuánto quiere?

12.1. OBJETIVOS

- Diseño y puesta en marcha del Programa ESSA en casa ElectroIndustrial; el cual incluye el diseño del producto y su estrategia de mercadeo y publicidad.

- Establecernos como un programa reconocido en el mercado gracias a las marcas que se trabajaran en el Programa como lo son General Electric y el "Programa ESSA en casa ... Para vivir mejor".
- Llegar a los municipios de Santander por medio de los puntos de la Electrificadora en cada uno de estos lugares y así poder cubrir todo el mercado.
- Diseño y ejecución de las "Tomas de Barrio", Las cuales consisten en llegar a todos los barrios de Bucaramanga, su Área Metropolitana y los municipios de Santander, con el personal capacitado para la venta puerta a puerta de los Combos.

12.2. ESTRATEGIAS

En cuanto a las estrategias a utilizar, se sugiere la implementación todo tipo de medios de comunicación para la promoción y divulgación del proyecto, el producto y los requisitos para acceder a éste.

La segmentación del mercado se realiza de acuerdo a la clasificación por comunas y barrios basándose en la premisa de llegar a todos los consumidores por medio de la zonificación de acuerdo al estrato.

Cada 10 días se debe reportar a la ESSA las ventas que se realicen, para que pueda llevar el control sobre el cobro en la factura.

Igualmente, se reporta semanalmente a esta cualquier tipo de evento a realizar, (tomas de barrios o municipios, presencia en puntos de atención, etc.) para que sean incluidos en la programación de los diferentes medios de comunicación con que la ESSA cuenta.

13. MARKETING OPERATIVO

A continuación se plantean las variables del marketing operativo y la explicación de cada una de ellas en el proyecto:

13.1 PRODUCTO

Se manejarán 4 combos con diferentes unidades de bombillos y de precios de acuerdo al sector al que vaya dirigido según las necesidades y consumo de éste.

13.1.1. Descripción de Bombillos Ahorradores de Energía.

Bombillo Ahorrador 20 W:

| | |
|--------------------|-----------|
| Potencia: | 20 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Empaque: | Caja |
| Unidad de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 100 W |
| Voltaje: | 120 V |
| Vida Útil: | 6000 hrs. |
| Base: | E 27 |
| Flujo Luminoso: | 1100 lm |
| Referencia: | 28827 |



Bombillo Ahorrador 11 W:

| | |
|--------------------|-----------|
| Potencia: | 11 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Presentación: | Caja |
| Unidad de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 60 W |
| Voltaje: | 120 V |
| Vida Útil: | 6000 hrs. |
| Base: | E27 |
| Flujo Luminoso: | 610 lm |
| Referencia: | 28835 |



Bombillo Ahorrador 15 W

| | |
|--------------------|-----------|
| Potencia: | 15 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Empaque: | Caja |
| Unidad de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 75 W |
| Voltaje: | 120 |
| Vida Útil: | 6000 hrs. |
| Base: | E 27 |
| Flujo Luminoso: | 840 lm |
| Referencia: | 28831 |



Bombillo Ahorrador Mini 15 W Espiral T2

| | |
|-------------------|----------------|
| Potencia: | 15 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Empaque: | Caja y Blister |
| Unid. de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 62 W |
| Voltaje: | 120 V |
| Vida Útil: | 12000 hrs. |
| Base: | E 27 |
| Flujo Luminoso: | 940 lm |
| Referencia: | 87156 |



Bombillo Ahorrador Mini 20 W Espiral T3

| | |
|--------------------|-----------|
| Potencia: | 20 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Empaque: | Blister |
| Unidad de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 90 W |
| Voltaje: | 120 W |
| Vida Útil: | 8000 hrs. |
| Base: | E 27 |
| Flujo Luminoso: | 1150 lm |
| Referencia: | 86736 |



Bombillo Ahorrador Mini 26 W Espiral T3

| | |
|--------------------|-----------|
| Potencia: | 26 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Empaque: | Blister |
| Unidad de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 110 W |
| Voltaje: | 120 V |
| Vida Útil: | 9000 hrs. |
| Base: | E 27 |
| Flujo Luminoso: | 1600 lm |
| Referencia: | 86796 |



Bombillo Ahorrador 9W

| | |
|--------------------|-----------|
| Potencia: | 9 W |
| Tipo de luz: | Luz día |
| Empaque: | Caja |
| Unidad de empaque: | 10 |
| Equivalencia: | 40 W |
| Voltaje: | 120 V |
| Vida Útil: | 6000 hrs. |
| Base: | E 27 |
| Flujo Luminoso: | 480 lm |
| Referencia: | 28840 |



Fuente catalogo GE.

13.1.2. Descripción Combos Ahorradores ESSA – ElectroIndustrial

COMBO 1: ESSA - AHORRADORES BIAX

| REF. FAB | DESCRIPCION | UND X COMBO |
|----------|--------------------------------------|-------------|
| 28827 | BOMBILLO AHORRADOR MARCA GE BIAX 20W | 3 |
| 28835 | BOMBILLO AHORRADOR MARCA GE BIAX 11W | 2 |
| 28831 | BOMBILLO AHORRADOR MARCA GE BIAX 15W | 2 |



COMBO 1 : 8

COMBO 2: 1 ESSA - AHORRADORES ESPIRALES

| REF. FAB | DESCRIPCION | UND X COMBO |
|----------|--|-------------|
| 87156 | BOMBILLO AHORRADOR MINI 15W ESPIRAL T2 | 2 |
| 86736 | BOMBILLO AHORRADOR MINI 20W ESPIRAL BLISTER T3 | 3 |
| 86796 | BOMBILLO AHORRADOR MINI 26W ESPIRAL BLISTER T3 | 1 |



COMBO 2 : 6

COMBO 3: ESSA - AHORRADORES MIXTO

| REF. FAB | DESCRIPCION | UND X COMBO |
|----------|---|-------------|
| 28827 | BOMBILLO AHORRADOR 20W MARCA GE BIAH | 3 |
| 28840 | BOMBILLO AHORRADOR 9W MARCA GE BIAH | 2 |
| 96796 | BOMBILLO HAORRADOR MINI 26W ESPIRAL BLISTER T3 | 2 |



COMBO 4: ESSA - AHORRADORES BIAH

| REF. FAB | DESCRIPCION | UND X COMBO |
|----------|--------------------------------------|-------------|
| 28827 | BOMBILLO AHORRADOR MARCA GE BIAH 20W | 2 |
| 28840 | BOMBILLO AHORRADOR MARCA GE BIAH 9W | 2 |
| 28831 | BOMBILLO AHORRADOR MARCA GE BIAH 15W | 2 |

13.2. PRECIO

Combo 1: Ahorradores



Biax

| LIN | GRU | ELEM | REF.FAB | DESCRIPCION | UNDX COMBO |
|-----|------|--------|---------|------------------------|------------|
| 024 | 0008 | 000004 | 28827 | Bombillo Ahorrador 20W | 3.00 |
| 024 | 0008 | 000006 | 28835 | Bombillo Ahorrador 11W | 2.00 |
| 024 | 0008 | 000007 | 28831 | Bombillo Ahorrador 15W | 2.00 |

PRECIO INCLUIDO IVA \$45.000

Combo 2: Ahorradores Espirales

| LIN | GRU | ELEM | REF.FAB | DESCRIPCION | UNDX COMBO |
|-----|------|--------|---------|-----------------------------|------------|
| 024 | 0008 | 000018 | 87056 | Bombillo Ahorrador Mini 15W | 2.00 |
| 024 | 0008 | 000022 | 86736 | Bombillo Ahorrador Mini 20W | 3.00 |
| 024 | 0008 | 000023 | 86796 | Bombillo Ahorrador Mini 26W | 1.00 |

PRECIO INCLUIDO IVA \$59.800

Combo 3: Ahorradores Mixto.

| LIN | GRU | ELEM | REF.FAB | DESCRIPCION | UNDX COMBO |
|-----|------|--------|---------|------------------------|------------|
| 024 | 0008 | 000004 | 28827 | Bombillo Ahorrador 20W | 3.00 |
| 024 | 0008 | 000005 | 28840 | Bombillo Ahorrador 9W | 2.00 |
| 024 | 0008 | 000023 | 86796 | Bombillo Ahorrador 26W | 2.00 |

PRECIO INCLUIDO IVA \$56.000

Combo 4: Ahorradores

| LIN | GRU | ELEM | REF.FAB | DESCRIPCION | UNDX COMBO |
|-----|------|--------|---------|------------------------|------------|
| 024 | 0008 | 000004 | 28827 | Bombillo Ahorrador 20W | 2.00 |
| 024 | 0008 | 000005 | 28840 | Bombillo Ahorrador 9W | 2.00 |
| 024 | 0008 | 000007 | 28831 | Bombillo Ahorrador 15W | 2.00 |

PRECIO INCLUIDO IVA \$39.800

El valor del producto fue determinado con las siguientes variables:

Costo bombillos 47%, Marketing 15%, Porcentaje de la ESSA 6%, Empaque 0.06%, Distribución y Logística 1.38%, Bodegaje 2%, y una rentabilidad del 28%.

13.3. FINANCIACIÓN DE LOS COMBOS

COMBO 1 AHORRADORES BIAx FINANCIACION 6 MESES

VA: 45.000 47.392
I: 1,5%
N: 6
PAGO 7.899

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 45,000 | 7,899 | 7.224 | 675 | 37.776 |
| 2 | 37,776 | 7,899 | 7.332 | 567 | 30.444 |
| 3 | 30.444 | 7,899 | 7.442 | 457 | 23.002 |
| 4 | 23.002 | 7,899 | 7.554 | 345 | 15.449 |
| 5 | 15.449 | 7,899 | 7.667 | 232 | 7.782 |
| 6 | 7.782 | 7,899 | 7.782 | 117 | 0 |
| | | 47.392 | 45.000 | 2.392 | |

COMBO 1 AHORRADORES BIAx FINANCIACION 12 MESES

VA: 45,000 50,126
I: 1,7%
N: 12
PAGO: 4,177

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 45.000 | 4.177 | 3.412 | 765 | 41.588 |
| 2 | 41.588 | 4.177 | 3.470 | 707 | 38.118 |
| 3 | 38.118 | 4.177 | 3.529 | 648 | 34.588 |
| 4 | 34.588 | 4.177 | 3.589 | 588 | 30.999 |
| 5 | 30.999 | 4.177 | 3.650 | 527 | 27.349 |
| 6 | 27.349 | 4.177 | 3.712 | 465 | 23.637 |
| 7 | 23.637 | 4.177 | 3.775 | 402 | 19.862 |
| 8 | 19.862 | 4.177 | 3.840 | 338 | 16.022 |
| 9 | 16.022 | 4.177 | 3.905 | 272 | 12.117 |
| 10 | 12.117 | 4.177 | 3.971 | 206 | 8.146 |
| 11 | 8.146 | 4.177 | 4.039 | 138 | 4.107 |
| 12 | 4.107 | 4.177 | 4.107 | 70 | 0 |
| | | 50.126 | 45.000 | 5.126 | |

COMBO 2 AHORRADORES ESPIRALES FINANCIACIÓN 6 MESES

VA: 59,800 62,978
I: 1,5%
N: 6
PAGO: 10,496

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 59.800 | 10.496 | 9.599 | 897 | 50.201 |
| 2 | 50.201 | 10.496 | 9.743 | 753 | 40.457 |
| 3 | 40.457 | 10.496 | 9.890 | 607 | 30.568 |
| 4 | 30.568 | 10.496 | 10.038 | 459 | 20.530 |
| 5 | 20.530 | 10.496 | 10.188 | 308 | 10.341 |
| 6 | 10.341 | 10.496 | 10.341 | 155 | 0 |
| | | 62,978 | 59,800 | 3,178 | |

COMBO 2 AHORRADORES ESPIRALES FINANCIACIÓN 12 MESES

VA: 59,800 66,612
I: 1,7%
N: 12
PAGO: 5,551

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 59.800 | 5.551 | 4.534 | 1.017 | 55.266 |
| 2 | 55.266 | 5.551 | 4.611 | 940 | 50.654 |
| 3 | 50.654 | 5.551 | 4.690 | 861 | 45.964 |
| 4 | 45.964 | 5.551 | 4.770 | 781 | 41.195 |
| 5 | 41.195 | 5.551 | 4.851 | 700 | 36.344 |
| 6 | 36.344 | 5.551 | 4.933 | 618 | 31.411 |
| 7 | 31.411 | 5.551 | 5.017 | 534 | 26.394 |
| 8 | 26.394 | 5.551 | 5.102 | 449 | 21.291 |
| 9 | 21.291 | 5.551 | 5.189 | 362 | 16.102 |
| 10 | 16.102 | 5.551 | 5.277 | 274 | 10.825 |
| 11 | 10.825 | 5.551 | 5.367 | 184 | 5.458 |
| 12 | 5.458 | 5.551 | 5.458 | 93 | 0 |
| | | 66,612 | 59,800 | 6,812 | |

COMBO 3 AHORRADORES MIXTO FINANCIACIÓN 6 MESES

VA: 56,000 58,976
I: 1,5%
N: 6
PAGO 9,829

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 56.000 | 9.829 | 8.989 | 840 | 47.011 |
| 2 | 47.011 | 9.829 | 9.124 | 705 | 37.886 |
| 3 | 37.886 | 9.829 | 9.261 | 568 | 28.625 |
| 4 | 28.625 | 9.829 | 9.400 | 429 | 19.225 |
| 5 | 19.225 | 9.829 | 9.541 | 288 | 9.684 |
| 6 | 9.684 | 9.829 | 9.684 | 145 | 0 |
| | | 58.976 | 56.000 | 2.970 | |

COMBO 3 AHORRADORES MIXTO FINANCIACIÓN 12 MESES

VA: 56,000 62,379
I: 1,7%
N: 12
PAGO: 5,198

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 56.000 | 5.198 | 4.246 | 952 | 51.754 |
| 2 | 51.754 | 5.198 | 4.318 | 880 | 47.435 |
| 3 | 47.435 | 5.198 | 4.392 | 806 | 43.043 |
| 4 | 43.043 | 5.198 | 4.467 | 732 | 38.577 |
| 5 | 38.577 | 5.198 | 4.542 | 656 | 34.034 |
| 6 | 34.034 | 5.198 | 4.620 | 579 | 29.415 |
| 7 | 29.415 | 5.198 | 4.698 | 500 | 24.717 |
| 8 | 24.717 | 5.198 | 4.778 | 420 | 19.939 |
| 9 | 19.939 | 5.198 | 4.859 | 339 | 15.079 |
| 10 | 15.079 | 5.198 | 4.942 | 256 | 10.137 |
| 11 | 10.137 | 5.198 | 5.026 | 172 | 5.111 |
| 12 | 5.111 | 5.198 | 5.111 | 87 | 0 |
| | | 62.379 | 56.000 | 6.379 | |

COMBO 4 AHORRADORES BIAx FINANCIACIÓN 6 MESES

VA: 39,800 41,915
I: 1,5%
N: 6
PAGO 6,986

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 39.800 | 6.986 | 6.389 | 597 | 33.411 |
| 2 | 33.411 | 6.986 | 6.485 | 501 | 26.926 |
| 3 | 26.926 | 6.986 | 6.582 | 404 | 20.344 |
| 4 | 20.344 | 6.986 | 6.681 | 305 | 13.664 |
| 5 | 13.664 | 6.986 | 6.781 | 205 | 6.883 |
| 6 | 6.883 | 6.986 | 6.883 | 103 | 0 |
| | | 41.915 | 39.800 | 2.115 | |

COMBO 4 AHORRADORES BIAx FINANCIACIÓN 12 MESES

VA: 39,800 44,334
I: 1,7%
N: 12
PAGO: 3,694

| CUOTA | VP | CUOTA | ABONO K | ABONO I | SALDO |
|-------|--------|---------------|---------------|--------------|--------|
| 1 | 39.800 | 3.694 | 3.018 | 677 | 36.782 |
| 2 | 36.782 | 3.694 | 3.069 | 625 | 33.713 |
| 3 | 33.713 | 3.694 | 3.121 | 573 | 30.592 |
| 4 | 30.592 | 3.694 | 3.174 | 520 | 27.417 |
| 5 | 27.417 | 3.694 | 3.228 | 466 | 24.189 |
| 6 | 24.189 | 3.694 | 3.283 | 411 | 20.906 |
| 7 | 20.906 | 3.694 | 3.339 | 355 | 17.566 |
| 8 | 17.566 | 3.694 | 3.396 | 299 | 14.171 |
| 9 | 14.171 | 3.694 | 3.454 | 241 | 10.717 |
| 10 | 10.717 | 3.694 | 3.512 | 182 | 7.205 |
| 11 | 7.205 | 3.694 | 3.572 | 122 | 3.633 |
| 12 | 3.633 | 3.694 | 3.633 | 62 | 0 |
| | | 44.334 | 39.800 | 4.534 | |

13.4. PLAN DE ACCIÓN

Cronograma:

A continuación se da a conocer el cronograma de las actividades a realizar en la implementación del programa desde su inicio hasta el mes de Noviembre.

| DESCRIPCION | JUL | | | AGO | | | | SEPT | | | | OCT | | | | NOV | | | |
|-------------------------|-----|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
| | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| OBTENER INFORMACION | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FIRMA DE CONTRATO | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DISEÑO PROGRAMA | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| SELECCIÓN PERSONAL | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPACITACION PERSONAL | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INICIO VENTAS | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLAN DE COMUNICACIÓN | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| ANALISIS DE VENTAS | | | | | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | | | | |
| AUDITORIAS PUNTOS | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | |
| ENTREGA INFORME INICIAL | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| ENTREGA INFORME FINAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Tabla 6. Cronograma

13.5. TOMAS DE BARRIO EN ÁREA METROPOLITANA.

Se realizó una visita semanal a cada municipio a partir del mes de septiembre, siendo así 82 semanas que tomaría el cubrimiento de todo Santander; exceptuando Bucaramanga y su área metropolitana, Piedecuesta Lebrija y Rionegro e incluyendo San Alberto.

Los días dedicados a la toma de municipios se deciden según el tamaño del municipio así como su número de habitantes.

Se debe analizar el día de mercado de cada población, ya que la gente de las veredas se acerca al casco urbano y así acceder a más personas.

Elementos Necesarios:

- Volantes: Repartir una semana antes
- Personal: Supervisores, operarios y con sus elementos
- Transporte de personal.
- Megáfono.
- Stand: Ubicado en un punto estratégico del Barrio como Base
- Cronograma de actividades de los barrios.
- Vehículo para mercancía.
- Papelería.
- Las Autorizaciones pertinentes para poder realizar el evento.

Según indicaciones de la ESSA (Ingeniero Guido) la primera toma efectiva de un Barrio se realizaría partir del 1 de septiembre, esto debido a que durante el mes de Agosto, se desarrollará una campaña de promoción fuerte y agresiva con el fin de crear expectativa en los hogares acerca de los bombillos ahorradores de energía, Programa ESSA – ElectroIndustrial. Campaña que contará con pautas publicitarias en Radio, Televisión, Prensa, Volantes promocionando el producto y un elemento importante como lo son los insertos que acompañarán la factura de ESSA que llega a todos los hogares del departamento de Santander; dichos insertos llevarán toda la información necesaria para que la comunidad conozca, los beneficios y bondades del producto, así como la facilidad para adquirirlo.

Logística:

- Personal con su respectivo distintivo de las empresas y elementos de trabajo.
- Mercancía
- Camioneta para la mercancía
- Papelería Completa: Volantes, pagare-pedido, vales.
- Probadores de bombillos
- Dumis y Stand`s
- Autorizaciones para tomas

Desarrollo:

Se cita al personal en un punto estratégico del barrio, para darles las instrucciones finales, teniendo en cuenta que hubo una capacitación previa, mientras tanto el carro – valla ira recorriendo el sector.

La toma se hace puerta a puerta, cada asesor comercial cuenta con los elementos necesarios para su labor (mercancía, papelería); exponiéndole al cliente las facilidades y beneficios al adquirir el combo de bombillos ahorradores, siendo estos los siguientes:

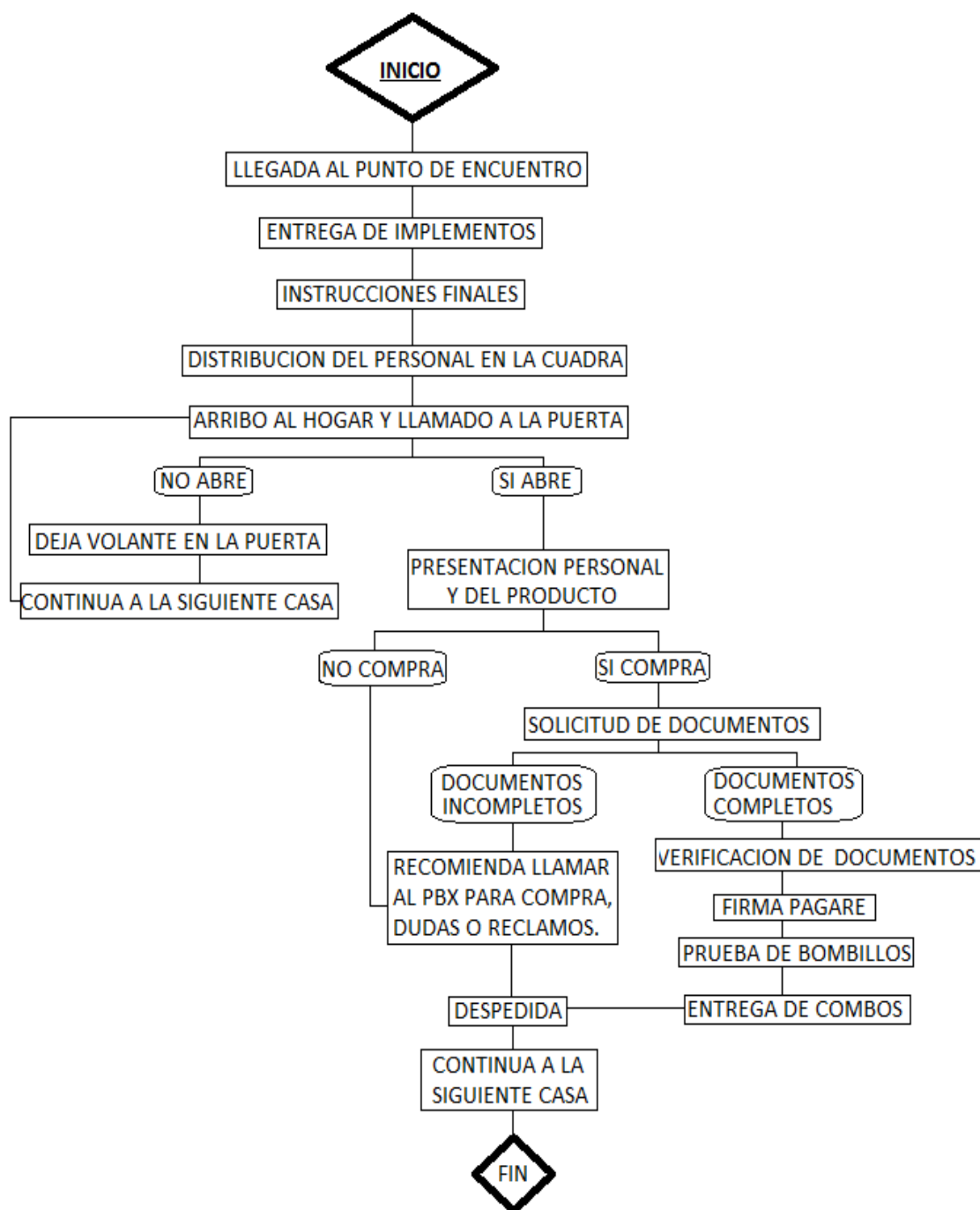
- Pagos con recarga a la factura de ESSA.
- Sin cuota inicial
- Sin fiador
- Fácil financiación
- Cuotas hasta de \$4.000

Si el cliente accede se reunirán los requisitos necesarios de acuerdo a si este es propietario o arrendatario.

- Si el cliente es propietario y figura en la factura de ESSA, sus requisitos serán los siguientes: Última factura cancelada y al día, fotocopia de la cédula, firmas, sellos y huella, en el pagare.
- Si el cliente es propietario pero no figura en la factura de ESSA, sus requisitos serán los siguientes: Última factura cancelada y al día, fotocopia de la cedula, firmas, sellos y huella, en el pagare, certificado de libertad y tradición o copia de este. (ElectroIndustrial se encargara de actualizar los datos en la ESSA y posteriormente se hará entrega del Kit).
- Si el cliente es arrendatario, sus requisitos serán los siguientes: Última factura cancelada y al día, fotocopia de la cedula del arrendatario y del propietario, firmas, sellos y huella, en el pagare y autorización del propietario.

Reunidos estos requisitos con su respectiva verificación, se procederá a probar cada uno de los bombillos ahorradores del combo; En caso que el cliente no adquiera el producto, se le invitará a que consulte telefónicamente, cualquier información para una posible compra.

13.5.1 Flujo de Actividades del Proceso: Toma de Barrio:



13.5.2. Alistamiento para salida al campo

Tabla 7. Herramientas para el trabajo de campo:

| HERRAMIENTA | DESCRIPCION | UNIDADES |
|-------------------------|---|---------------|
| INSERTOS | Información, condiciones, logo | 700.000 unid. |
| VOLANTES | Kit`s, día visita barrio, logo condiciones | 155.000 |
| DUMIS | Bombillo espiral y/o biax | 10 unid. |
| STAND | Móvil, desarmable | 30 |
| GORRAS | Tela Drill Vulcano, con tela absorbente, con los tres logos (ESSA en casa, General Electric y ElectroIndustrial) Bordados, de color Blanco. | 500 unid. |
| PAPELERIA | Lapiceros/lápices, tablas, papel (Factura, Pagare, insertos, Volantes) | |
| MOSTRARIO | Caja con el kit que incluye los bombillos | 12 unid. |
| PROBADORES DE BOMBILLOS | Certificar q el bombillo esta en buen estado | 34 unid |

Logros obtenidos:

Se asistió al Evento programado por ESSA y Rayco, para promoción del programa ESSA en casa en la ciudad de Barranca el día 26 de Junio; con el fin de observar y tener un modelo de una toma de Barrio.

Esta campaña se ejecutó durante todo el mes de Agosto con el fin de que al realizar la primera Toma en el mes de Septiembre, la comunidad este enterada y tenga la suficiente información acerca del programa.

A partir de Septiembre se realizan vienen realizando la toma efectiva en un barrio del área Metropolitana. Durante la ejecución del proyecto se continuara

con todo el apoyo publicitario en los diferentes medios y con los distintos elementos con el fin de mantener la comunidad informada y el ambiente caliente. Para el mes de noviembre se tiene planeado, hacer tomas de empresa, en las cuales se ofrecerán los combos y las facilidades de pago a los diferentes empleados de estas. Entre los eventos realizados, aparte de los barrios están los siguientes:

| LUGAR | DIRECCION |
|--------------|---|
| ESSA | BOMBILLO NEGOCIACION ESSA |
| CENFER | EVENTO CENFER ESSA |
| BUCARAMANGA | EVENTO PERSONERIA CLUB CAMPESTRE |
| BUCARAMANGA | EVENTO PERSONERIA CLUB CAMPESTRE |
| CALI | ELECTRIFICADORA DE CALI |
| BUCARAMANGA | CONJUNTO COMULTRASAN |
| LEBRIJA | EVENTO PRESIDENTES JUNTA COMUNAL |
| SAN GIL | FERIAS |
| SOCORRO | FUNDACION SUEÑOS DE VIDA |
| BARBOSA | MUNICIPIO DE GUAVATA |
| PAIPA | ENCUENTRO DE ELECTRIFICADORAS DE COLOMBIA |

Tabla 8. Eventos

13.6. PUNTOS DE ATENCIÓN

La Electrificadora maneja 27 puntos de atención al cliente en el departamento de Santander y 16 de pago en Bucaramanga para lo cual se contará con stand`s móviles de Electro-Industrial atendido diariamente por 1 persona en los lugares que manejan mas volumen de clientes y 2 personas los días de corte de pago.

Actualmente se tiene presencia en 24 de los 27 puntos de atención de la ESSA a través de todo el departamento de Santander, que informan sobre el producto y divulgan, para posteriormente realizar una toma del municipio con carro vallas y publicidad. Se debe tener en cuenta los días de corte de la factura para tener mas presencia ese día y poder tener mayor acceso a la comunidad. (Anexo 5. 6. Modelo stand y Dumí).


| ESTABLECIMIENTO | DIRECCION | CIUDAD | TELEFONO |
|---------------------------|----------------------------------|---------------------|-----------------|
| Oficina Principal | Calle 28 # 18 – 15 | Bucaramanga | 6422728 |
| Oficina Kennedy | Calle 17 # 12 – 57 | Bucaramanga | 6405627 |
| Oficina INEM | Calle 105 # 19 - 15 Local102 | Bucaramanga | 6313248 |
| Oficina Girón | Calle 30 # 26 – 37 | Girón | 6465433 |
| Oficina Floridablanca | Carrera 9 # 4 – 35 | Floridablanca | 6483936 |
| Oficina Piedecuesta | Carrera 8 # 8 - 90 Local 1 | Piedecuesta | 6564290 |
| Oficina Río Negro | Calle 11 # 13 – 32 | Río Negro | 6188170 |
| Oficina Zapatoca | Carrera 9 # 18 – 25 | Zapatoca | 6252180 |
| Oficina San Vicente | Calle 15 # 15 – 21 | San Vicente | 6254111 |
| Oficina San Alberto | Calle 4 # 3 – 33 | San Alberto | 5645066 |
| Oficina Sabana de Torres | Calle 18 # 10 – 50 | Sabana de Torres | 6293371 |
| Oficina Barrio el Parnaso | Calle 67 # 20 – 261 | Barrancabermeja | 6223202 |
| Oficina Puerto Wilches | Calle 7 # 5 – 13 | Puerto Wilches | 6132236 |
| Oficina Cimitarra | Carrera 3 # 7 – 121 | Cimitarra | 6260076 |
| Oficina San Gil | Carrera 10 # 10 – 55 | San Gil | 7245305 |
| Oficina Charalá | Carrera 13 # 26 – 00 | Charalá | 7258102 |
| Oficina Socorro | Carrera 16 No. 18 - 00 | Socorro | 7275540 |
| Oficina Barbosa | Calle 10 # 9 – 21 | Barbosa | 7486004 |
| Oficina Vélez | Carrera 5 # 9 – 37 | Vélez | 7464069 |
| Oficina Puente Nacional | Carrera 6 # 5 -86 | Puente Nacional | 7587080 |
| Oficina Málaga | Carrera 7 #13 – 85 | Málaga | 660720 |
| Oficina Lebrija | Calle 12 # 7 – 41 | Lebrija | 6566256 |
| Oficina Barrio Colombia | Calle 50 # 22 – 33 | Barrancabermeja | |
| Oficina Campo Alegre | Calle 52A # 35 ^a – 52 | Barrancabermeja | |

Tabla 9. Puntos de atención ESSA

13.6.2. Formatos Control de Salidas y Entradas de Materiales

| SALIDA | | | | | | | | | | LLEGADA | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|-------------|---------|------------|--------|--------|----------|----------|-------|---------|-------|-------|------|-------------|---------|------------|--------|--------|----------|----------|-------|--------|-------|--|--|
| | | DESCRIPCION | | | | | | | | | | | | DESCRIPCION | | | | | | | | | | | |
| FECHA | HR | DUMMI | | STAND | | PENDON | CONTADOR | MEGAFONO | OTROS | EVENTO | FIRMA | FECHA | HORA | DUMMI | | STAND | | PENDON | CONTADOR | MEGAFONO | OTROS | EVENTO | FIRMA | | |
| | | BIAX | ESPIRAL | ESCRITORIO | MODULO | | | | | | | | | BIAX | ESPIRAL | ESCRITORIO | MODULO | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

13.6.3. Planilla Recibido Puntos de Atención






imagination at work


PLANILLA RECIBIDO DE REMISIONES, FACTURAS Y PAGARES

PUNTO DE ATENCION: _____

| FECHA | REMISIONES | FACTURAS | Valor | PAGARES | FIRMA |
|-------|------------|----------|-------|---------|-------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

13.6.4. Planilla Base de Datos de Clientes

|    | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------------------|-------------------------------------|----------------|-------------|----------|------------|-----|-------|--------|---------------|-----------------|---------------|----------------|
| BASE DE DATOS CLIENTES DEL PROGRAMA "ESSA EN CASA - ELECTROINDUSTRIAL" | | | | | | | | | | | | | | |
| CEDULA | LUGAR EXP | NOMBRE | DIRECCION | BARRIO | MUNICIPIO | TELEFONO | CELULAR | KIT | UNID | CUOTAS | FORMA DE PAGO | ACTUALIZA DATOS | AUTORIZA PROP | FALTAN DOCMTOS |
| 28 149429 | Giron | Gilma Galvez Higuera | Cra 27a # 81- 04 Bloque 15 apto 2-2 | Diamante II | Bucaramanga | 6362875 | | 1,4 | 1 c/u | | CONT | | | |
| 2 134.405 | Onzaga | Esperanza Medina | Cll2 D # 16 d -1-87 | nueva colombia | Bucaramanga | 6732223 | 3156994122 | 2 | 1 | 6 | ESSA | | | |

13.6.5. Formato entrega de facturas remisiones y/o pagares

| FORMATO ENTREGA FACTURAS | | | | |
|----------------------------|--------|------------|-------------------|-------|
| FECHA | NOMBRE | PUNTO ESSA | NUMERO FACTURAS | FIRMA |
| | | | | |
| FORMATO ENTREGA REMISIONES | | | | |
| FECHA | NOMBRE | PUNTO ESSA | NUMERO REMISIONES | FIRMA |
| | | | | |
| FORMATO ENTREGA PAGARES | | | | |
| FECHA | NOMBRE | PUNTO ESSA | NUMERO PAGARES | FIRMA |
| | | | | |

13.6.6. Auditorías a los puntos de atención

Para mantener el control sobre los puntos de atención sobre manejo y posesión de los suministros, materiales y dotación de trabajo entregados, así como su desempeño laboral se realizan Auditorias a cada punto cada cambio de personal, si fuere el caso, o cada 4 meses. El Supervisor de Puntos de Atención al Cliente es el encargado de desarrollar esta función. El formato de Auditoria fue diseñado por la Jefe de calidad en conjunto con la directora del programa, y controla ítems como:

- Punto de Venta.
- Responsable de ese punto de venta.
- Fecha de auditoria.
- Inventario inicial de cada combo.
- Ventas de contado.
- Ventas a crédito.
- Inventario final: Contiene el numeral de remisiones y cantidad de cada combo con fecha de venta, así como el numeral de factura cantidad de combos adquiridos y fecha de venta.
- Total a entregar en efectivo de cada combo.
- Cuentas por cobrar de cada combo.
- Responsable de la auditoria.
- Firma de los responsables.

13.7. PUBLICIDAD

Inserto de factura ESSA.

Se diseñó un inserto que va adjunto a la factura de ESSA de cada usuario con la información exacta, clara y gráfica de cada uno de los combos, su valor, forma de pago y requisitos para acceder a este. Igualmente el PBX para cualquier información y posibles ventas. (Anexo 5.2.).

Volantes.

Se diseñaron unos volantes para distribuir días antes en los sectores señalados para las avanzadas, iguales para todos los sectores (**ANEXO 5.3**). Debe contener:

- Logos de la campaña ESSA en casa, el de ElectroIndustrial y General Electric.
- El día en que se realizara la visita.
- Mensaje de beneficio al usuario.
- La descripción gráfica de los diferentes combos.
- Forma de financiación según convenga 6 o 12 meses.
- Información del Call Center.
- Plan URE.
- Certificados por RETIE.
- Correo empresa.
- PBX del call center.

Modelo carta de autorización para la compra del combo ESSA - EI

Con el fin de agilizarle al cliente su proceso de compra se ha diseñado un modelo de carta de autorización para la compra del kit de bombillos ahorradores a la empresa ElectroIndustrial, que será impreso en la segunda cara de el inserto o volante a entregar al cliente tres días antes de la Toma de Barrio, para que este pueda alcanzar a cumplir con uno de los requisitos, que es la autorización del propietario para el cliente arrendatario. (Anexo 5.4.).

Imagen Corporativa

Uno de los elementos más importantes en la imagen corporativa es el uniforme del personal, éste es vital para ser reconocidos en el mercado como la empresa "Top of Mind" en los santandereanos cuando se trate del tema de Ahorro Eléctrico de Energía; se ha dotado al personal del programa con diferentes tipos de uniformes como se describen a continuación y dotación de materiales de trabajo:

Asesores comerciales: El uniforme de este personal consta de Polo color azul identificado con los logos de ElectroIndustrial, General Electric y ESSA en casa, Además de una gorra amarilla con los respectivos logos (Anexo 5.5.).

Como instrumentos de trabajo se han dotado al personal con: perforadora, cocedora, quita ganchos, Lapiceros de la empresa, probadores de bombillos, extensión eléctrica, insertos, volantes, remisiones, pagares, Facturero, mercancía para la venta y un Stand móvil con los logos del programa para así ser reconocidos por la comunidad como punto de venta y atención al cliente del programa ESSA - EI.

Impulsadoras: El uniforme de este personal consta de una blusita blanca con la impresión del volante (anexo 5.6.) que ellas mismas están entregando; Además constan de un stand móvil de Atención al cliente con el cual pueden

atenderlo mas cómodamente. También como instrumentos de trabajo consta con la Planilla de base de datos, en la cual consigna la información del cliente y la hace llegar al Call Center para así concretar las ventas.

Call center

Se hace necesario la instalación de un PBX con la empresa TeleBucaramanga, en el cual funcionará el Call Center o línea de Atención al cliente de este proyecto, la cual resolverá dudas sobre el producto y a su vez la venta de este a las personas interesadas, y el manejo de la garantía. .

Se implementara una línea diferente con al que la empresa cuenta actualmente el 6704111, para brindar el servicio de Call Center la cual es 6707001 y se maneja lo siguiente:

- La garantía del producto
- Solicitudes y reclamos
- Venta de productos (ya sea a personas interesadas o personas ya visitadas pero que no cumplieron con los requisitos pertinentes de venta en la toma de barrio).

Se hará necesario implementar una central telefónica que incluye:

- Central de 3 líneas y 8 extensiones.
- Teléfono propietario con LCD 16 caracteres y altavoz (Conmutador).
- Operadora automática 1 canal.
- Instalación, programación y puesta en funcionamiento de la central y sus extensiones.
- 2 teléfonos sencillos para las recepcionistas.

Otras campañas publicitarias

- Radio: se hacen menciones del programa en la Emisora del Ejercito Nacional en el Programa de Oscar Bueno, siendo esta la siguiente:

Oscar Bueno: “Señora ama de casa próximamente sus amigos ElectroIndustrial le estará visitando en la puerta de su hogar para llevarle el combo de bombillos ahorradores de tecnología marca General Electric. Espérelos!”

Se realizó también, el Jingle con Edgar Sánchez “Junifero” JINGLE

- Publicidad TRO Noticias, Programa ExtraTiempo por 4 meses, consiste en menciones del Programa ESSA en Casa – Electro industrial, los combos de bombillos ahorradores de la marca General Electric, y un comercial con la descripción de cada combo.
- Publicidad Prensa Libre, Comercial de 30 segundos en TRO Noticias noche, de Lunes a Viernes y Domingos desde el 29 de Septiembre hasta el 29 de Octubre. COMERCIAL

Camionetas de ElectroIndustrial: Logos, Información, kit`s. dos días antes se repartirán volantes para la campaña expectativa y dar conocimiento a la gente del día de la visita.

13.7.1. Relación publicidad

| FECHA | EMPRESA | CONCEPTO | VALOR SIN IVA | TOTAL CON IVA |
|------------|---------------------------------|--|---------------|-----------------------|
| 01/08/2008 | LITOGRAFIA LA BASTILLA | 700000 INSERTOS ESSA EN CASA - ELECTROINDUSTRIAL | \$ 29.750.000 | \$ 34.510.000 |
| 12/08/2008 | EDGAR SANCHEZ TORRES | PUBLICIDAD OLIMPICA Agosto 7 a septiembre 6 | \$ 896.552 | \$ 1.040.000 |
| 22/08/2009 | COORPPORACION NUEVA TELEVISION | PUBLICIDAD TRO NOTICIAS-EXTRA TIEMPO | \$ 2.413.793 | \$ 2.800.000 |
| 23/08/2008 | ICON CAP EU | 500 GORRAS ESSA EN CASA | \$ 3.000.000 | \$ 3.480.000 |
| 27/08/2008 | ESTAMPADOS MUÑOZ | 5 DUMMIES BOMBILLOS AHORRADORES | \$ 6.250.000 | \$ 7.250.000 |
| 29/08/2008 | LITOGRAFIA LA BASTILLA | EMPAQUE PROMOCIONAL | \$15'852.669 | \$ 15.852.669 |
| 01/09/2008 | MARIA AMPARO PEREZ | VOLANTES ESSA EN CASA | \$ 189.655 | \$ 220.000 |
| 02/09/2008 | ILUMINACIONES MEGALUX | 30 EXHIBIDORES PTO DE VENTA MESA AZUL TURQUI | \$ 10.862.069 | \$ 12.600.000 |
| 13/09/2008 | OSKAR BUENO ESTRADA | PUBLICIDAD TRANSMITIDA POR COLOMBIA ESTEREO | \$ 676.724 | \$ 785.000 |
| 13/09/2008 | EDGAR SANCHEZ TORRES | PUBLICIDAD OLIMPICA SEPT 7 A OCT 6 | \$ 896.552 | \$ 1.040.000 |
| 16/09/2008 | MARISOL ORDUZ HERRERA | 32 BORDADO POLOS ELECTROINDUSTRIAL, GE, ESSA | \$ 99.483 | \$ 115.400 |
| 16/09/2008 | ARIZUL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO | 32 CAMISetas POLOS PROGRAMADAS | \$ 280.172 | \$ 325.000 |
| 19/09/2008 | CHARALA ESTEREO | PUBLICIDAD EN CHARALA ESTEREO | \$ 68.966 | \$ 80.000 |
| 22/09/2008 | AEROINFLABLES | 5 DUMIS BOMBILLO ESPIRAL ESPECIAL 2MTS | \$ 5.525.862 | \$ 6.410.000 |
| 23/09/2008 | IRIS IMPRESORES | 2000 AFICHES POLICROMIA PROPALCOTE 50x35 cms | \$ 550.000 | \$ 638.000 |
| 27/09/2008 | PERIODICOS Y PUBLICACIONES LTDA | PUBLICACION PERIODICO EL FRENTE ESPECIAL ESSA | \$ 129.310 | \$ 150.000 |
| 28/09/2008 | ARIZUL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO | 20 POLOS PERSONAL ESSA EN CASA | \$ 172.414 | \$ 200.000 |
| 30/09/2008 | ASOCIACION DE COMUNICACIÓN | CUÑAS PROMOCIONALES MUNICIPIO DE GUAVATA | \$ 12.931 | \$ 15.000 |
| 30/09/2008 | TIPOGRAFIAS R.A.R | IMPRESIONES DE ADHESIVOS LOGO GE PROBADORES | \$ 17.241 | \$ 20.000 |
| 30/09/2008 | TIPOGRAFIAS R.A.R | 3 VINILO ADHESIVO ESSA | \$ 86.207 | \$ 100.000 |
| 04/10/2008 | OSKAR BUENO ESTRADA | PUBLICIDAD EMISORA DEL EJERCITO | \$ 676.724 | \$ 785.000 |
| 04/10/2008 | ESTAMPADOS MUÑOZ | ESTAMPADO EN TINTA ESPECIAL | \$ 40.862 | \$ 47.400 |
| 04/10/2008 | ESTAMPADOS MUÑOZ | LONA BANNER 13 OZ PENDON FULL COLOR 1x1,20 | \$ 124.500 | \$ 144.420 |
| 30/08/2008 | LITOGRAFIA LA BASTILLA | EMPAQUE PROMOCIONAL | \$ 13.666.094 | \$ 15.852.669 |
| 29/10/2008 | PRENSA LIBRE | PUBLICIDA DE PRENSA LIBRE | \$ 1.882.176 | \$ 2.183.324 |
| | ELECTROINDUSTRIAL LTDA | IMPULSADORAS PROGRAMA | \$ 10.343.966 | \$ 11.999.000 |
| 20/10/2008 | ESTAMPADOS MUÑOZ | LONA BANNER 30 PENDON IMPRESIÓN DIGITAL PLASTICO | \$ 504.000 | \$ 584.640 |
| | VARIOS | VALOR OBSEQUIOS | \$ 2.073.190 | \$ 2.404.900 |
| | | | TOTAL | \$ 121.632.422 |

13.7.2. Ventas

El producto está basado en un estudio de la ESSA en el cual las familias santandereanas utilizan de 6 / 7 a 10 bombillos aproximadamente en su hogar. Además basado también, en las necesidades básicas y en las áreas que conforman una casa comúnmente como sala-comedor, habitaciones, baños algunos estudios pasillos.

Razón por la cual se han incluido diferentes watajes, entre 9w y 26w siendo este el más alto.

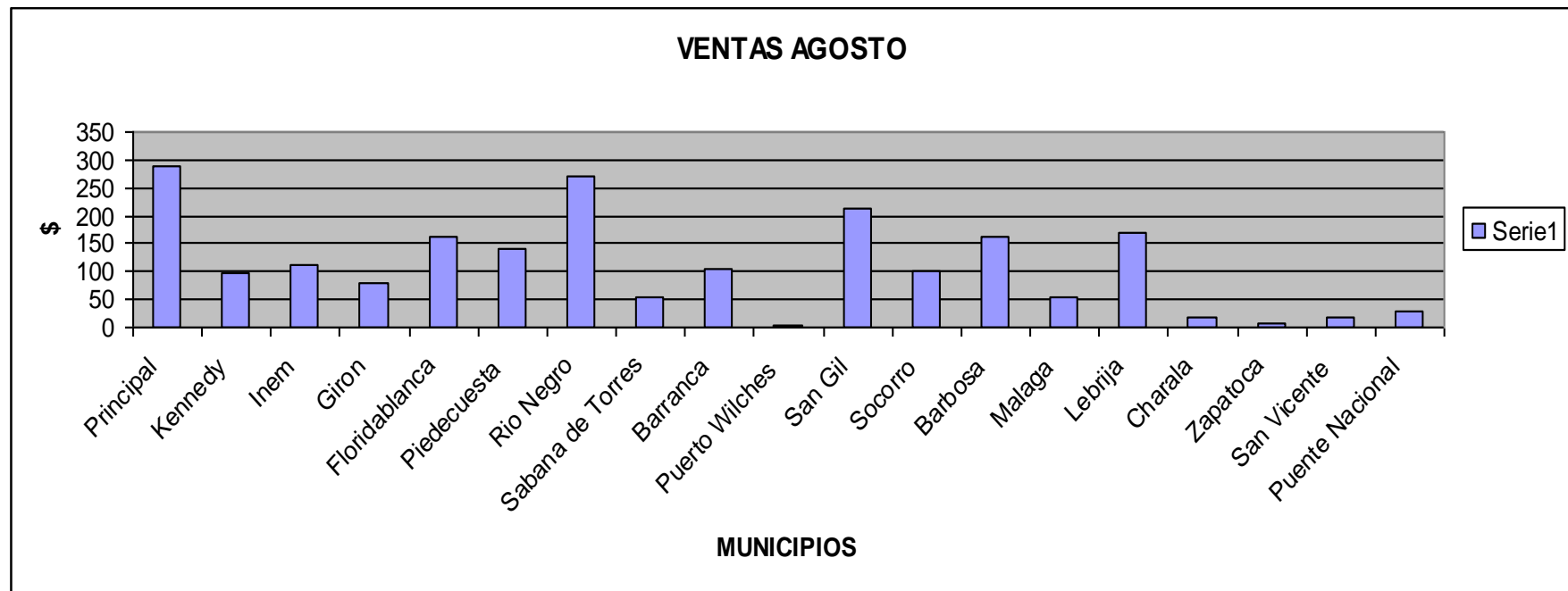
El empaque se baso en la acomodación de los empaques de bombillos que pueden ser en blister y/o en cajas y con colores distintivos para cada uno de los combos, los cuales en el momento de la venta sean fáciles de remover de su caja individual para probarla calidad de los bombillos y el empaque completo para que se de fácil manejo y cargue para el cliente

Esta Estrategia de ventas se enfocó más hacia la parte de publicidad y promoción, informando al cliente de forma física o auditiva sobre la venta de los combos, donde lo puede adquirir, y formas de financiación.

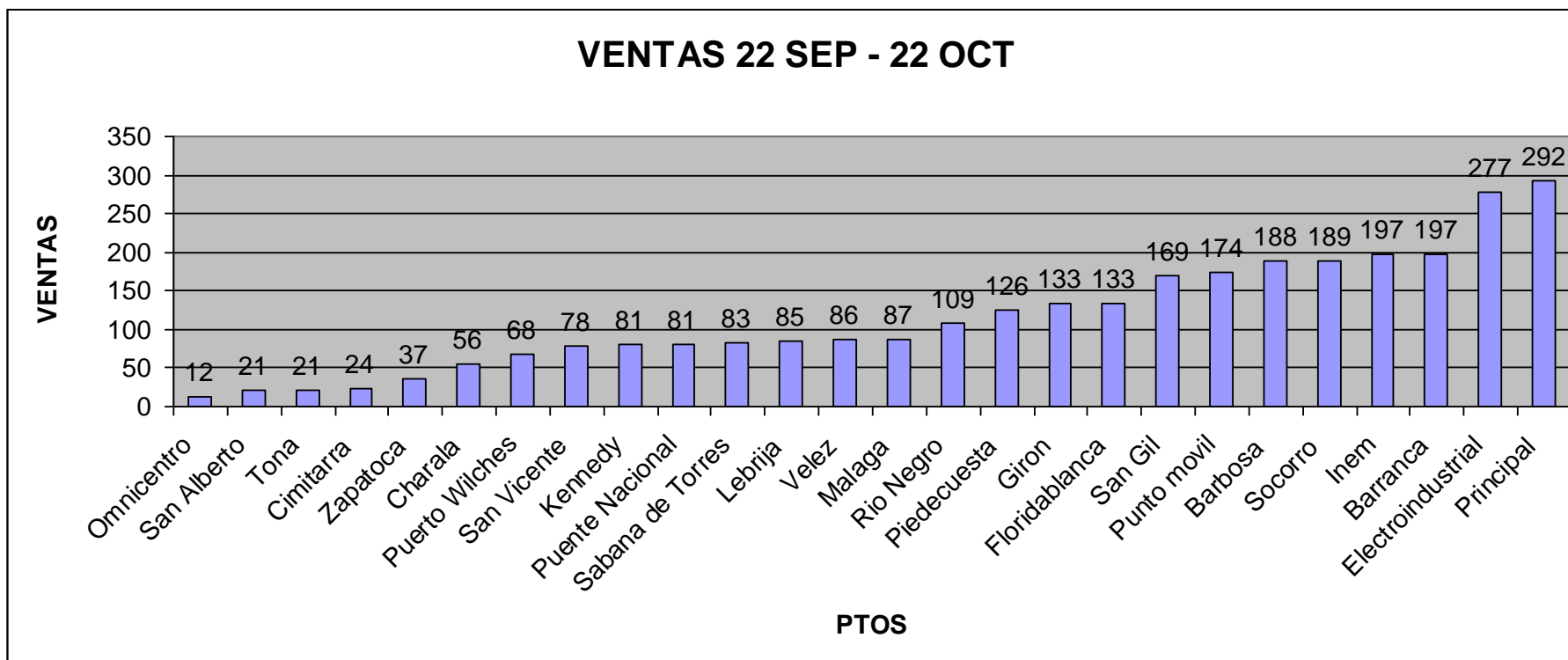
13.7.2.1. Incremento en ventas

Al tener presencia en el mercado y gracias a su publicidad, las ventas del programa han tenido un ascenso sostenido a pesar de los diferentes problemas internos con la empresa con la cual se firmo el convenio. A continuación se presentan los diagramas de barras que dan a conocer las ventas del mes de Agosto y las ventas de los meses de Septiembre y Octubre.

13.7.2.2. VENTAS MES DE AGOSTO



13.7.2.3. VENTAS MESES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE



14. RECURSOS HUMANOS

14.1. SELECCIÓN DE PERSONAL

Contratación de Personal

Se hará una publicación en el Periódico, en la sección de empleos, el aviso solicitando las diferentes personas para vincular al proyecto, se evaluará de qué forma sea más eficiente, si por cooperativa o directamente con la empresa, dependiendo de los factores de costos y garantías.

Se solicitará el siguiente personal:

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| Asesores Comerciales: | 24 Personas |
| Impulsadoras: | 3 Personas |
| Supervisor de Puntos de Atención: | 1 Persona |
| Recepcionista Call Center: | 2 Personas |
| Mensajero: | 1 Persona |
| Digitadora | 1 Persona |
| TOTAL | 32 Personas |

Los asesores comerciales, Supervisor de puntos de atención, e impulsadoras desarrollarán la actividad puerta a puerta de acuerdo a las instrucciones previamente dadas por su superior y en la capacitación; y contarán con un vehículo y conductor de este para el traslado de la mercancía, reuniéndose el día indicado a una hora determinada realizando la labor de acuerdo a los horarios establecidos teniendo en cuenta la posición del lugar a donde se va a hacer la campaña y la seguridad de este (9 horas de trabajo).

Análisis contratación directa vs contratación por cooperativas:

Contratación directa:

Tabla 10. Relación valores por empleados contratado directamente.

| CONCEPTO | PORCENTAJE % | VALOR |
|-------------------------------|--------------|------------------|
| SALARIO BASICO | | \$461.500 |
| SUBSIDIO DE TRANSPORTE | | \$55.000 |
| SEGURIDAD SOCIAL | 21.5 | \$99.223 |
| PRESTACIONES SOCIALES | 20.9 | \$105.724 |
| PARAFISCALES | 9 | \$41.535 |
| TOTAL MENSUAL EMPLEADO | 51.4 | \$762.981 |

Tabla 11. Relación total de conceptos por medio de contratación directa

| CONCEPTO | VALOR /MES | VALOR (Agosto/08-Dic/08) |
|---|--------------|-----------------------------|
| PERSONAL OPERATIVO (60 personas) | \$45`778.872 | \$228`894.358 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS (afiliaciones, nomina y contratación. Tiempo parcial de auxiliar que devengue un salario mínimo) | \$254.327 | \$1`271.635 |
| APRENDICES SENA (3 personas) | \$865.313 | \$4`326.562 |
| GASTOS RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN (Único valor en el proyecto) | | \$908.480 |
| TOTAL | | \$235`401.036 |

Contratación a través de cooperativa

Tabla 12. Relación valores por cooperativa.

| CONCEPTO | GENTE UTIL | ADECCO | ATA |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| EMPLEADO /MES | \$849.302 | \$884.742 | \$843.170 |
| PERSONAL OPERATIVO | \$50`958.120 | \$53`084.520 | \$50`590.200 |

Comparativo:

Tabla 13. Valores generales de gastos de personal en el proyecto "ESSA en Casa" de Julio a Diciembre de 2008.

| CONCEPTO | VALOR (Agosto/08 – Dic/08) |
|-------------------|----------------------------|
| ADECCO | \$ 265`422.600 |
| GENTE UTIL | \$254`790.600 |
| ATA | \$252`951.000 |
| ELECTROINDUSTRIAL | \$235`401.036 |

*Se encuentran ordenados en forma descendente

14.2. MANUAL DE FUNCIONES

A continuación se da a conocer el Manual de Funciones de cada uno de los cargos con los que cuenta el departamento del programa ESSA en casa – ElectroIndustrial:

- Director

| MANUAL DE FUNCIONES | | CODIGO: | 001 | | |
|--|---|---|-------------------------|--------------|------------|
| | | VERSION: | 001 | | |
| IDENTIFICACION DEL CARGO | AREA | Programa ESSA en casa - Electroindustrial | | | |
| | NOMBRE DEL CARGO | Director Programa ESSA en casa - Electroindustrial | | | |
| | CARGO DEL JEFE INMEDIATO | Gerente General Electroindustrial Ltda. | | | |
| | CARGOS QUE SUPERVISA | Asistente Programa, Supervisor Puntos de Atencion, Asesores Comerciales, Digitador | CODIGO DEL CARGO | 001 | |
| PERFIL DEL CARGO | EDUCACION | Universitaria, Especializacion, Maestria | | | |
| | EXPERIENCIA | Director comercial, Manejo de fuerza de ventas | | | |
| | FORMACION | Universidad | | | |
| | HABILIDADES | Liderazgo, Comunicativas, Contables y financieras, Organizativas. | | | |
| MANEJO DE RECURSOS | FISICOS (Maquinas, Herramientas, Materiales) | sitio de trabajo con dotacion de este; Dotacion, Materiales y Maquinaria del programa | | | |
| | FINANCIEROS | Dinero | | | |
| | OTROS | Pagares, Facturas, Remisiones, Estados financieros; Informes de publicidad, de puntos de Atencion, Auditorias, Archivo de clientes ESSA, Cotizaciones de Proveedores. | | | |
| DETALLE DE FUNCIONES Y TAREAS | | DIARIA | SEM ANA L O QUINCENAL | MENSUAL | ESPORADICA |
| 1. Dirigir y coordinar el Programa | | X | | | |
| 2. Aprobar cotizaciones de Proveedores | | | | X | |
| 3. Aprobar Archivo de clientes ESSA. | | | X | | |
| 4. Aprobacion de despacho de mercancia | | X | | | |
| 5. Coordinar la aprobacion por parte de Gerencia para la compra de material o herramientas de trabajo para el programa | | | | X | |
| 6. Coordinar Apertura de Nuevas oportunidades de negocios con empresas | | | | | X |
| 7. Capacitacion de personal | | | | X | |
| 8. Manejo de fuerza de ventas | | X | | | |
| 9. Resolver las diferentes clase de problemas que se presenten del programa con clientes externos, asesores y demas personal | | X | | | |
| 10. Cuidado y Aseo de su puesto de trabajo y dotacion | | X | | | |
| 11. Revision y aprobacion de la parte financiera del proyecto | | | | X | |
| ELABORO | | REVISO Y APROBO | | FECHA | |
| ASISTENTE PROGRAMA | | JEFE DE CALIDAD | | 12/08/2008 | |

- Asistente Administrativa

| MANUAL DE FUNCIONES | | CODIGO: | 005 | | |
|---|---|---|----------------------|--------------|------------|
| | | VERSION: | 001 | | |
| IDENTIFICACION DEL CARGO | AREA | Programa ESSA en casa - Electroindustrial | | | |
| | NOMBRE DEL CARGO | Asistente Administrativa | | | |
| | CARGO DEL JEFE INMEDIATO | Director del programa ESSA en casa - EI | | | |
| | CARGOS QUE SUPERVISA | Digitador, Asesores | | | |
| PERFIL DEL CARGO | EDUCACION | Universitario. | | | |
| | EXPERIENCIA | Asistente, manejo de fuerza de ventas, Finanzas | | | |
| | FORMACION | Universitario. | | | |
| | HABILIDADES | Comunicativas, Financieras, Organizativas, Liderazgo | | | |
| MANEJO DE RECURSOS | FISICOS (Maquinas, Herramientas, Materiales) | Stands, Material publicitario y de dotacion, portatil y dotacion de puesto de trabajo | | | |
| | FINANCIEROS | Estados financieros, informe software contable | | | |
| | OTROS | Pagares, Facturas, Remisiones, Cotizaciones proveedores | | | |
| DETALLE DE FUNCIONES Y TAREAS | | DIARIA | SEM ANAL O QUINCENAL | MENSUAL | ESPORADICA |
| 1. Logistica y distribucion de mercancia | | | X | | |
| 2. Capacitacion de Asesores comerciales del programa | | | | X | |
| 3. Logistica y distribucion de papeleria | | | X | | |
| 4. Logistica de eventos tanto en Bucaramanga y area metropolitana, como en los municipios que se tiene | | | X | | |
| 5. Manejo de proveedores: conseguir las cotizaciones y coordinar la compras pertinentes al programa. | | | | X | |
| 6. Coordinar la devolucion del producto no conforme, al proveedor indicado. | | | | | X |
| 7. Actualizacion de inventario, tanto de mercancia como dotacion progma | | | X | | |
| 8. Preparacion y presentacion del informe de publicidad que se debe enviar a la empresa General Electric. | | | | X | |
| 9. Preparacion y presentacion del informe financiero | | | | X | |
| 10. Cuidado y Aseo de su puesto de trabajo y dotacion | | X | | | |
| 11. Cumplir ordenes impratidas tanto por el director como el gerente de la empresa. | | X | | | |
| ELABORO | | REVISO Y APROBO | | FECHA | |
| ASISTENTE PROGRAMA | | JEFE DE CALIDAD | | 12/08/2008 | |

- Supervisor de puntos de Atención

| MANUAL DE FUNCIONES | | CODIGO: | 005 | | |
|---|--|--|-----------------------|--------------|------------|
| | | VERSION: | 001 | | |
| IDENTIFICACION DEL CARGO | AREA | Programa ESSA en casa - Electroindustrial | | | |
| | NOMBRE DEL CARGO | Supervisor(a) de puntos de Atencion al cliente | | | |
| | CARGO DEL JEFE | Director del programa ESSA en casa - El | | | |
| | CARGOS QUE SUPERVISA | Digitador, Asesores | | | |
| PERFIL DEL CARGO | EDUCACION | Universitario. | | | |
| | EXPERIENCIA | Asistente, manejo de fuerza de ventas, Finanzas | | | |
| | FORMACIÓN | Universitario. | | | |
| | HABILIDADES | Comunicativas, Financieras, Organizativas, Liderazgo | | | |
| MANEJO DE RECURSOS | FISICOS (Maquinas, Herramientas, Materiales) | portatil, celular y dotacion de puesto de trabajo | | | |
| | FINANCIEROS | informe de consignacion a bancos | | | |
| | OTROS | informe de ventas de cada uno de los asesores | | | |
| DETALLE DE FUNCIONES Y TAREAS | | DIARIA | SEM AN AL O QUINCENAL | M ENSUAL | ESPORÁDICA |
| 1. Comunicación con los Asesores Comerciales | | X | | | |
| 2. Manejo de informacion de ventas de cada uno de los Asesores | | X | | | |
| 3. Preparacion y entrega de informe de ventas de los asesores Comerciales | | | X | | |
| 4. Preparacion y entrega de Auditorías a los puntos de Atencion al cliente | | | | X | |
| 5. Resolver los distintos problemas que los Asesores presenten en sus funciones | | | | | X |
| 6. Apoyo al programa y al director de este | | X | | | |
| 7.Cuidado y Aseo de su puesto de trabajo y dotacion | | X | | | |
| ELABORO | | REVISO Y APROBO | | FECHA | |
| ASISTENTE PROGRAMA | | JEFE DE CALIDAD | | 12/08/2008 | |

- Digitadora

| MANUAL DE FUNCIONES | | | CODIGO: | 005 |
|---|--|---|--------------|------------|
| | | | VERSION: | 001 |
| IDENTIFICACION DEL CARGO | AREA | Programa ESSA en casa - Electroindustrial | | |
| | NOMBRE DEL CARGO | Digitadora del Programa | | |
| | CARGO DEL JEFE INMEDIATO | Director del programa ESSA en casa - EI | | |
| | CARGOS QUE SUPERVISA | Ninguno | | |
| PERFIL DEL CARGO | EDUCACION | Tecnica o Tecnologo a o estudiante de universidad | | |
| | EXPERIENCIA | manejo de base de datos y software SIIGO | | |
| | FORMACION | en computadores | | |
| | HABILIDADES | informaticas, Organizativas, trabajo bajo presion | | |
| MANEJO DE RECURSOS | FISICOS (Maquinas, Herramientas, Materiales) | portatil y dotacion de puesto de trabajo | | |
| | FINANCIEROS | Ninguno | | |
| | OTROS | Ventas realizadas por Asesores clientes | | |
| DETALLE DE FUNCIONES Y TAREAS | | | | |
| | DIARIA | SEM ANAL O QUINCENAL | M ENSUAL | ESPORADICA |
| 1. Encargada de archivo y organizacion del proceso de ventas del programa | X | | | |
| 2. Recepcion de documentos de proceso de ventas | | X | | |
| 3. Verificacion de la informacion en los documentos de venta | | X | | |
| 4. Ingresar informacion al software contable SIIGO | X | | | |
| 5. Extraer reporte de ventas del software | | X | | |
| 6. Conversion de reporte de SIIGO en Archivo plano | | X | | |
| 7. Enviar el archivo plano a la ESSA | | X | | |
| 8. Verificacion de resultados del archivo plano en la ESSA | | X | | |
| 9. Archivo y manejo de documentacion ya ingresada y autorizada por ESSA | | X | | |
| ELABORO | REVISO Y APROBO | | FECHA | |
| ASISTENTE PROGRAMA | JEFE DE CALIDAD | | 12/08/2008 | |

• **Asesores Comerciales**

| MANUAL DE FUNCIONES | | CODIGO: | 005 | | |
|--|---|---|----------------------|--------------|------------|
| | | VERSION: | 001 | | |
| IDENTIFICACION DEL CARGO | AREA | Programa ESSA en casa - Electroindustrial | | | |
| | NOMBRE DEL CARGO | Asesores Comerciales | | | |
| | CARGO DEL JEFE INMEDIATO | Director del programa ESSA en casa - Electroindustrial | | | |
| | CARGOS QUE SUPERVISA | Ninguno | | | |
| PERFIL DEL CARGO | EDUCACION | Bachiller, Tecnico Universitario. | | | |
| | EXPERIENCIA | En Ventas | | | |
| | FORMACIÓN | Bachillerato. | | | |
| | HABILIDADES | Comunicativas, Contables, Organizativas, | | | |
| MANEJO DE RECURSOS | FISICOS (Maquinas, Herramientas, Materiales) | Stand portatil, mercancia (Cajas con bombillos), | | | |
| | | Suministros (Chalecos y Gorras), | | | |
| | | Contadores de Energia y probadores de bombillos | | | |
| | FINANCIEROS | Dinero | | | |
| | OTROS | Pagares, Documentos de requisitos de los clientes, Facturas, Remisiones | | | |
| DETALLE DE FUNCIONES Y TAREAS | | DIARIA | SEM ANAL O QUINCENAL | MENSUAL | ESPORADICA |
| 1. Manejo del stand portatil: Abrir y guardar el stand, asi como su aseo. | | X | | | |
| 2. Adecuacion de la mercancia, inventario y manejo de esta, tanto su almacenamiento como su entrega al cliente. | | X | | | |
| 3. Realizar la venta de los diferentes combos ya sea de contado o a credito con la ESSA | | X | | | |
| 4. Dar a conocer al cliente cada uno de los requisitos, beneficios, informacion de los combos y su aprobacion de venta o no y adonde se puede dirigir para reclamos, PBX y garantia. | | X | | | |
| 5. Registro de venta de los combos ya sea de contado o a credito | | X | | | |
| 6. informar al cliente sobre la financiacion de los combos, valor de la cuota que puede ser de a 6 o 12 meses. | | X | | | |
| 7. Consignar la informacion del cliente en la planilla base de datos de las ventas. | | X | | | |
| (propietario, arrendatario, popietario que no figura en la factura. | | X | | | |
| 9. Hacer firmar al cliente el pagare para adquirir los combos | | X | | | |
| 10. Llenar la factura la cual dirá el combo que selecciono, las cuotas, la informacion del cliente | | X | | | |
| 11. Entregara el combo seleccionado al cliente y hará la verificación de los bombillos ahorradores al frente del cliente. | | X | | | |
| 12. Entregar informe semanal que incluya las ventas realizadas la planilla de datos e inventario de mercancia. | | | X | | |
| 13. Entregar un informe sobre observaciones, dudas o quejas de los clientes. | | | | X | |
| ELABORO | | REVISO Y APROBO | | FECHA | |
| ASISTENTE PROGRAMA | | JEFE DE CALIDAD | | 12/08/2008 | |

14.3. PERSONAL PROGRAMA ESSA – ELECTROINDUSTRIAL.

| ITEM | NOMBRE | C.C. | FECHA INGRESO | PERIODO CONTRA TO | VCTO ULTIMO CONTRA TO | CARGO | SUELDO 2008 |
|-----------|---------------------------------|---------------|---------------|-------------------|-----------------------|---------------------------|--------------|
| ESSA-01 | ANGELICA LILIANA OLARTE MATEUS | 63.437.376 | 17/09/2008 | 1 mes | 16/10/2008 | SERV. CTE VELEZ | 461.500 |
| ESSA-02 | DIANA PAOLA SERRANO MENDOZA | 37.620.743 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE PIEDECUESTA | 461.500 |
| ESSA-03 | EDWIN ANTONIO HERNÁNDEZ MORA | 91.110.711 | 28/08/2008 | 1 mes | 25/09/2008 | SERV CTE SOCORRO | 461.500 |
| ESSA-05 | JACQUELINE ARIZA SANCHEZ | 60.386.496 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE ELECTROIND | 461.500 |
| ESSA-06 | JACQUELINE DURAN QUINTERO | 1098637766 | 23/09/2008 | 1 mes | 22/10/2008 | SERV CTE OMNICENTRO | 461.500 |
| ESSA-07 | JADDY LISETTE PADILLA CHAPARRO | 63.530.133 | 26/08/2008 | 1 mes | 25/09/2008 | SERV CTE PTO WILCHES | 461.500 |
| | JOHANNA MERCEDES SILVA | 37.548.826 | 25/09/2008 | 1 mes | 24/10/2008 | SERV. CTE GIRON | 461.500 |
| ESSA-08 | JUAN KARLOS SANTOS ALFONSO | 91.075.040 | 26/08/2008 | 1 mes | 25/09/2008 | SERV CTE SANGIL | 461.500 |
| ESSA-09 | KAROL TOLOSA URIBE | 37.670.495 | 26/08/2008 | 1 mes | 25/09/2008 | SERV CTE BARBOSA | 461.500 |
| ESSA-10 | LAURA MARCELA BRILLA HERRERA | 63.545.076 | 26/08/2008 | 1 mes | 25/09/2008 | ASESOR BARRIOS | 461.500 |
| ESSA-11 | LEANDRA GORDILLO RINCON | 1.096.196.484 | 22/09/2008 | 1 mes | 21/10/2008 | SERV CTE BARRANCA | 461.500 |
| ESSA-12 | LILIANA SANCHEZ GÓMEZ | 37.658.986 | 04/09/2008 | 1 mes | 03/10/2008 | SERV CTE SAN VICENTE | 461.500 |
| ESSA-13 | MARIA VIANEY ZUNIGA SALGADO | 63.474.063 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE BARRANCA | 461.500 |
| ESSA-14 | MARTHA CONSTANZA ORDOÑEZ | 63.398.385 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE MÁLAGA | 461.500 |
| ESSA-15 | MAYERLY ANDREA ACEVEDO GOMEZ | 37.578.454 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE BARRANCA | 461.500 |
| ESSA-16 | MAYERLY URIBE GARCIA | 37.878.850 | 21/08/2008 | 1mes | 20/09/2008 | SERV CTE SABANA | 461.500 |
| ESSA-17 | MAYRA ALEJANDRA ESTEVEZ PICO | 1.098.407.431 | 04/09/2008 | 1 mes | 01/10/2008 | SERV CTE CHARALÁ | 461.500 |
| ESSA-18 | MONICA ISABEL FIGUEROA ALARCON | 37.760.640 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE RIO NEGRO | 461.500 |
| ESSA-20 | NELSON JULIAN GOMEZ SANCHEZ | 1.098.654.650 | 12/09/2008 | 1 mes | 11/10/2008 | SERV. CTE KENNEDY | 461.500 |
| ESSA-21 | PAOLA ANDREA BAYONA GOMEZ | 63.554.057 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE LEBRIJA | 461.500 |
| ESSA-22 | RONALD HERIBERTO PACHECO F. | 1.101.174.533 | 16/09/2008 | 1 mes | 15/10/2008 | SERV. CTE PUENTE NAL. | 461.500 |
| ESSA-24 | SARA SHIRLEY SEPULVEDA | 37.723.693 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE PRINCIPAL | 461.500 |
| ESSA-25 | SOREL MILENA BAUTISTA SAMACA | 1.098.610.292 | 22/08/2008 | 1 mes | 21/09/2008 | SERV CTE INEM | 461.500 |
| ESSA-26 | SANDRA PAOLA MAYORGA | 1.098.604.292 | 03/10/2008 | 1 mes | 02/11/2008 | SERV. CTE FLORIDA | 461.500 |
| ESSA-27 | LAURA MARIA RINCON PORRAS | 1.098.645.481 | 07/10/2008 | 1 mes | 06/11/2008 | SERV. CTE COOPE. GUA | 461.500 |
| ESSA-28 | LEINNY MARCELLI GARCIA MORA | 1.095.804.759 | 10/10/2008 | 1 mes | 09/11/2008 | IMPULSADORA FLORIDA | 461.500 |
| | | | | | | | 11.999.000 |
| PSESSA-02 | LIZETH VIVIANA CARVAJAL SALAZAR | 63.551.721 | | | | PREST SVICIOS DIGITACIÓN | \$4,000 x hr |
| PSESSA-03 | RUTH NATALIA GARZÓN VIASÚS | 63.499.027 | | | | PREST SVICIOS SAN ALBERTO | |
| PSESSA-04 | SEDULFO RUEDA CHACÓN | 13.515.893 | | | | PREST SVICIOS ZAPATOCA | |
| PSESSA-05 | SONIA M CELIS | | | | | PREST SVICIOS RIO NEGRO | |
| PSESSA-06 | SONIA ROJAS ROBAYO | 28.452.683 | | | | PREST SVICIOS TONA | |

14.4. CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Se programara una capacitación para el personal seleccionado teniendo en cuenta:

- Avanzada para entrega de volantes y campaña expectativa.
- Forma de transmitir al usuario los beneficios de adquirir el producto
 - Facilidad de Pago
 - Ahorro económico
 - Promoción final
- Conocimiento de los productos (Combos) e inserto.
- Explicación exacta para el diligenciamiento del pagare según sea
- Solicitud completa y manejo de los documentos según que el propietario figure en la factura de ESSA; no figure en la factura o sea arrendatario.
- Procedimiento en manejo de los bombillos: verificar su buen estado.
- Sugerir al cliente la adquisición del producto llamando al call center.

La capacitación es realizada por el Director del programa y la asistente de este al personal.

Implementación de papelería:

Todo el personal del programa esta capacitado para el correcto uso de la diferente papelería empleada en el proceso de venta de los combos de bombillos ahorradores del programa ESSA en casa – ElectroIndustrial, siendo estos los siguientes documentos

Solicitud de crédito:

PROPIETARIO: La solicitud es realizada y firmada por el propietario, solo el propietario debe firmar y escribir su nombre en la solicitud. Se debe adjuntar fotocopia de la cedula y fotocopia del recibo de la ESSA. Cuando no figura en

la factura, adjuntar Certificado de libertad y tradición o Consulta del Índice de Propietario.

PERSONA AUTORIZADA POR EL PROPIETARIO: La solicitud se realiza al nombre del propietario; en observaciones se escribe el nombre y cedula de la persona autorizada y solo esta persona es la que firma la solicitud. Deben adjuntar el poder con firma y huella de las dos personas, fotocopia de la cedula del propietario y autorizado y la fotocopia de la Factura de la ESSA.

ARRENDATARIO: La solicitud se realiza a nombre del arrendatario y la firma este, se debe completar la información del propietario; Se debe adjuntar autorización de este, fotocopia de la cedula del propietario y del arrendatario, fotocopia de la factura de la ESSA

Facturas



ELECTRO INDUSTRIAL
Automatización Industrial - Materiales Eléctricos
LTDA.



ESSA
en casa
para vivir mejor!



imagination at work

Su mejor Conexión
REGIMEN COMUN NIT. 804.014.611-8
Somos grandes contribuyentes según resolución 12570 de 23/12/2005

FACTURA CAMBIARIA DE COMPRAVENTA
AG

| DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
| | | |

SEÑORES

Nombre del Cliente

NIT. o C.C.: Cedula del Cliente

VENDEDOR: Nombre del Vendedor

VENCE:

| CANT. | CODIGO | DETALLE | VR. UNITARIO | VR. TOTAL |
|------------------|--------|--|---|--|
| unidades de kits | | Si es: Combo 1 Ahorradores Biax Combo 2 Ahorradores Espirales Combo 3 Ahorradores Mixto Combo 4 Ahorradores Biax <div style="text-align: center;">  </div> | Valor unid. si son mas de un combo: \$ 39.800 \$ 45.000 \$ 56.000 \$ 59.800 | Sumatoria de los combos adquiridos. Ejm: 2 unid del Combo 1: \$ 90.000 |
| Sub-total | | I.V.A. | TOTAL | Valor Total |

SEDE NACIONAL: Carrera 17 No. 45-149 PBX: 6707001 Telefax: 6704175 - Bucaramanga - Colombia
www.electroindustrialtda.com - ahorradoresessaencasa@electroindustrialtda.com

Impreso por RENE AGUILAR BOA.91.269.371 TEL. 6428474

Resolución DIAN No. 04000105192 de 2008/04-Habilitada para Facturar del No. AG.0501 al AG.5000

Remisiones

|  | |  |  imagination at work | | | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|-----|-----|-----|--|--|--|
| Su mejor Conexión REGIMEN COMUN NIT. 804.014.611-8 Somos grandes contribuyentes según resolución 12570 de 23/12/2005 | | REMISION | | | | | | | |
| SENORES NOMBRE DEL CLIENTE | | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 33%;">DIA</th> <th style="width: 33%;">MES</th> <th style="width: 33%;">AÑO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> | | DIA | MES | AÑO | | | |
| DIA | MES | AÑO | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| DIRECCION DIRECCION DEL CLIENTE | | PAGARE No NÚMERO DEL PAGARE | | | | | | | |
| C.C CEDULA DEL CLIENTE | | | | | | | | | |
| DESPACHAMOS A UD.(S) LOS SIGUIENTES ARTICULOS | | | | | | | | | |
| CANT. | DETALLE | VR. UNITARIO | | | | | | | |
| UNIDADES | COMBO 1 AHORRADORES BIAx | VALOR DE EL COMBO O LA SUMATORIA DE LOS COMBOS ADQUIRIDOS | | | | | | | |
| DE KITS | COMBO 2 AHORRADORES ESPIRAL | | | | | | | | |
| | COMBO 3 AHORRADORES MIXTO | | | | | | | | |
| | COMBO 4 AHORRADORES BIAx | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Despachado por: NOMBRE DEL VENDEDOR | | Recibido por: NOMBRE DEL CLIENTE Y CEDULA ESCRITO POR EL CLIENTE | | | | | | | |

SEDE NACIONAL: Carrera 17 No. 45-149 PBX: 6707001 Telefax: 6704175 - Bucaramanga - Colombia
www.electroindustrialtda.com - ahorradoresessaencasa@electroindustrialtda.com

15. ÁREA FINANCIERA

15.1. PRESUPUESTO INVERSIÓN Y MANEJO 4 MESES (JULIO – NOVIEMBRE).

| EMPRESA | DESCRIPCION PRODUCTO | UNIDADES | VALOR UNID | VALOR TOTAL | TOTAL MAS IVA |
|------------------------|--|----------|---------------|---------------|----------------|
| ELECTROINDUSTRIAL LTDA | CONTRATACION DE PERSONAL DE FORMA DIRECTA | 63 | \$ 762.981 | \$ 48.067.803 | \$ 55.758.651 |
| LITOGRAFIA LA BASTILLA | INSERTOS FACTURA ESSA | 700.000 | \$ 42,5 | \$ 29.750.000 | \$ 34.510.000 |
| | CAJAS EMPAQUE COMBOS | 5.000 | \$ 455 | \$ 2.275.000 | \$ 2.639.000 |
| AUTOTRUCKS | CCAMION MODELO 2009 CON PLANCHON | 1 | \$ 38.900.000 | \$ 38.900.000 | \$ 45.124.000 |
| ESTAMPADOS MUÑOZ | GORRA FORRADA O SESGADA CON VELCRO, BORDADA AL FRONTAL Y LATERALES DIFERENTES LOGOS EN MATERIAL DRIL VULCANO | 500 | \$ 9.500 | \$ 4.750.000 | \$ 5.510.000 |
| | CHALECO EN DRIL CON SESGO, CUATRO BOLSILLOS, ESTAMPADO FRENTE Y ESPALDA A DOS TINTAS | 60 | \$ 48.500 | \$ 2.910.000 | \$ 3.375.600 |
| | DUMI BOMBILLO AHORRADOR Y ESPIRAL | 10 | \$ 1.352.173 | \$ 13.521.730 | \$ 15.685.207 |
| | COUNTER SATAND EN PLASTICO TERMOFORMADO DE 0,80 X 1,20 MTS CON PARALES, PEDESTAL, IMPRESIÓN DIGITAL Y BOLSO EN DRIL MARCADO PARA TRANSPORTAR | 27 | \$ 478.000 | \$ 12.906.000 | \$ 14.970.960 |
| PAPELERIA XEROX | IMPRESIÓN PAGARE DE TRES HOJAS Y DOS COPIAS | 45.000 | \$ 40 | \$ 1.800.000 | \$ 2.088.000 |
| | CONMUTADOR PANASONIC | 1 | \$ 1.150.000 | \$ 1.150.000 | \$ 1.334.000 |
| AMENCAR | LONAS DE CARRO VALLA | 2 | \$ 480.000 | \$ 960.000 | \$ 1.113.600 |
| | | | | TOTAL | \$ 182.109.018 |

15.2. PRESUPUESTO EJECUTADO

| EMPRESA | DESCRIPCION | UNID | VALOR UNID | VALOR TOTAL | VALOR CON IVA |
|--|---|---------|-----------------|---------------|----------------|
| LITOGRAFIA LA BASTILLA | INSERTOS ESSA EN CASA - ELECTROINDUSTRIAL | 700.000 | \$ 42,50 | \$ 29.750.000 | \$ 34.510.000 |
| ICON CAP EU | GORRAS ESSA EN CASA | 500 | \$ 6.000,00 | \$ 3.000.000 | \$ 3.480.000 |
| ESTAMPADOS MUÑOZ | DUMMIES BOMBILLOS BIAJ AHORRADORES | 5 | \$ 1.250.000,00 | \$ 6.250.000 | \$ 7.250.000 |
| AEROINFLABLES | DUMMIES BOMBILLOS ESPIRAL AHORRADORES | 5 | \$ 1.105.172,40 | \$ 5.525.862 | \$ 6.410.000 |
| LITOGRAFIA LA BASTILLA | CAJAS EMPAQUE COMBOS PROGRAMA | 20.000 | \$ 792,63 | \$ 15.852.669 | \$ 18.389.096 |
| ILUMINACIONES MEGALUX | EXHIBIDORES PTO DE VTAS MESAS AZUL TURQUI | 30 | \$ 362.066,67 | \$ 10.862.000 | \$ 12.599.920 |
| ARIZUL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO | POLOS ASESORES PERSONALIZADOS PROGRAMA | 52 | \$ 10.616,71 | \$ 552.069 | \$ 640.400 |
| ESTAMPADOS MUÑOZ Y ÉXITO | BLUSITA IMPULSADORAS PERSONALIZADA | 3 | \$ 16.666,67 | \$ 50.000 | \$ 58.000 |
| OLIMPICA, COLOMBIA, EJERCITO, GUAVATA Y CHARALA STEREO | PUBLICIDAD RADIAL | 6 | \$ 624.166,67 | \$ 3.745.000 | \$ 4.344.200 |
| TRONOTICIAS - PRENSA LIBRE | PUBLICIDAD TELEVISIVA | 2 | \$ 2.147.984,50 | \$ 4.295.969 | \$ 4.983.324 |
| IRIS IMPRESIONES | AFICHES PROMOCIONALES | 2.000 | \$ 275,00 | \$ 550.000 | \$ 638.000 |
| ESTAMPADOS MUÑOZ | PENDON PROMOCIONAL PARA EVENTOS | 1 | \$ 124.500,00 | \$ 124.500 | \$ 144.420 |
| | PENDON PROMOCIONAL PARAPUNTOS DE ATENCION | 30 | \$ 16.800,00 | \$ 504.000 | \$ 584.640 |
| ELECTROINDUSTRIAL | VALOR OBSEQUIOS ENTREGADOS POR GERENCIA | 5 | \$ 414.638,00 | \$ 2.073.190 | \$ 2.404.900 |
| OTROS | OTROS PUBLICIDAD | 4 | \$ 105.603,25 | \$ 422.413 | \$ 489.999 |
| ELECTROINDUSTRIAL LTDA | RELACION PERSONAL PROGRAMA | 31 | \$ 1.703.612,90 | \$ 52.812.000 | \$ 52.812.000 |
| ELECTROINDUSTRIAL LTDA | GASTOS OPERACIONALES | 112 | \$ 255.062,50 | \$ 28.567.000 | \$ 28.567.000 |
| | | | | TOTAL | \$ 178.305.900 |

CONCLUSIONES

Es esencial cuando se va a crear un departamento el cual se basa en el mercadeo, promoción y venta de un producto, realizar paso a paso el estudio del mercado al cual se dirige el producto (Segmentación del mercado), Planeación Estratégica, Adecuación de las bases de manejo de personal, manejo administrativo y financiero del nuevo departamento acoplándose a los ya lineamientos establecidos de la empresa.

En el desarrollo del proyecto se implementó con eco en la empresa y en la comunidad:

- Diseño de la Estrategia publicitaria
- Insertos en las facturas de la ESSA que llegan a todos sus clientes,
- Volantes de visita a los barrios de Bucaramanga y su área metropolitana
- Afiches, pendones, una cuña radial diseñada por “Junifero”, y pauta en la emisora Olímpica Estereo.
- Menciones en el programa de Oskar Bueno en la emisora del Ejército.
- Un comercial en el canal TRO.

Con el apoyo de diferentes personas de la empresa, se logró el diseño, implementación del Programa ESSA en casa – Electroindustrial en el Departamento de Santander.

RECOMENDACIONES

En cuanto al control sobre salidas y entradas, se hizo necesario implementar el un formato para el control de la salidas de mercancía, papelería y/o suministros.

Además para la salida y entrada de suministros ya sea para eventos o la devolución de éstos, se empezó a implementar un nuevo formato el cual daba la información de la salida del suministro, ubicación, a quien, y la entrada a la empresa su estado de devolución y quien lo había realizado.

En lo referente a archivo plano clientes ESSA, debe ser presentado en bloc de notas con cierta parametrización limitada por la misma, ya que el software contable de la empresa es SIIGO; este cumple con la función de entregar los datos de los clientes pero de forma incompleta, lo cual ha hecho necesario actualizar y confrontar los datos entregados por el sistema con los archivos físicos de venta lo cual hace muy engorroso y doble el trabajo de la Digitadora. Se recomienda trabajar con el software de SIIGO para parametrizar la forma como este entregue solo los datos necesarios del archivo plano a entregar a la ESSA, en un solo formato para su mejorar los tiempos de pago y facilidad de cobro tanto para las dos empresas (ESSA y ElectroIndustrial).

WEBGRAFÍA

1. <http://www.guafa.com/col/msantander.html>
2. <http://www.todacolombia.com/departamentos/santander.html#sup>
3. http://basedoc.superservicios.gov.co/basedoc/decreto_nacional.shtml?x=65926
4. http://basedoc.superservicios.gov.co/basedoc/decreto_nacional.shtml?x=58557
5. <http://issuu.com/vliberal/docs/500-empresas>
6. <http://www.grupoaval.com/oc4j/portales/jsp/gaviframes.jsp>,
7. http://www.grupoaval.com/oc4j/portales/jsp/gavlink2.jsp?url=http://www.grupoaval.com/pls/portal30/url/page/PAGGAV_INDICAECONOMICOS2,
8. <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Marketing/mercadeo.htm>
9. http://www.gobierno.pr/G2B/Inicio/Emp_ComenzarNegocios/default.htm
10. <http://www.mipymes.gov.co/emprendedor/categorydetail.asp?idcategory=164&idcompany=44>
11. http://basedoc.superservicios.gov.co/basedoc/decreto_nacional.shtml?x=65926,
12. <http://www.comercializaresp.com/img.../Documento%20RETIE.doc>

ANEXOS

ANEXO 1. RETIE: REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS¹

El RETIE entra en vigencia a partir del 27 de Diciembre del 2004 y tiene una vigencia de tres años a partir de esta fecha, cuando se efectuó su revisión.

Su origen no obedece a argumentos técnicos propiamente como lo son las normas, sino la necesidad de adoptar una reglamentación que permita establecer los requerimientos que deben satisfacer las instalaciones, equipos y demás elementos que se utilizan en el país para cumplir con los estándares internacionales en esta materia y así enmarcarse dentro de los requerimientos planteados por el nuevo orden en el comercio mundial, con apertura de fronteras y tratados comerciales.

El reglamento aplica para toda instalación nueva i ampliación en todos los procesos involucrados en el manejo de la energía eléctrica, desde el generador hasta el usuario final. Aplica para cualquier sistema eléctrico con tensiones por encima de 50 V AC y DC, exceptuando las instalaciones para vehículos de transporte (autos, aviones, barcos, etc.), equipos de electromedicina y equipos y antenas de radiocomunicación.

El RETIE reglamenta las normas técnicas y le da carácter de obligatoriedad, a las disposiciones existentes (norma NTC 2050) y establece otros criterios de obligatorio cumplimiento en adelante, tanto para nuevas instalaciones como para las existentes.

Así mismo, establece un procedimiento para certificar las instalaciones con los requisitos y prescripciones del Reglamento Técnico, de carácter obligatorio, que tiene una validez de dos años para instalaciones hospitalarias y diez años para las demás, enmarcado dentro del RETIE las instalaciones industriales, comerciales, oficiales, y multifamiliares.

También establece un régimen sancionatorio para aquellas instalaciones y profesionales que no cumplan con lo allí establecido.

El RETIE esta orientado hacia los aspectos de seguridad e integridad física de las personas, seres vivos y el medio ambiente, literalmente: “El objeto fundamental de este reglamento es establecer medidas que garanticen la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal y de la preservación del medio ambiente, previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctricos”.

ANEXO 2. MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA: DECRETO NUMERO 2331 DE JUNIO 22 DE 2007

Por el cual se establece una medida tendiente al uso racional y eficiente de energía eléctrica.

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, en concordancia con lo establecido en las Leyes 143 de 1994 y 697 de 2001, y

CONSIDERANDO

Que el Artículo 66 de la Ley 143 de 1994, establece que el ahorro de la energía, así como su conservación y uso eficiente, es uno de los objetivos prioritarios en el desarrollo de las actividades del sector eléctrico.

Que la Ley 697 de 2001, declaró el Uso Racional y Eficiente de la Energía (URE) como un asunto de interés social, público y de conveniencia nacional y en ese sentido su artículo 2º dispuso que el Estado debe crear la estructura legal, técnica, económica y financiera necesaria para lograr el desarrollo de este tipo de proyectos a corto, mediano y largo plazo, económica y ambientalmente viables, asegurando el desarrollo sostenible, al tiempo que generen la conciencia URE.

Que el objetivo fundamental de la ley antes mencionada y de su Decreto Reglamentario 3683 de 2003, es promover el uso racional y eficiente de la energía y demás formas de energía no convencionales, de tal manera que se tenga la mayor eficiencia energética para asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno, la competitividad de la economía colombiana, la protección al consumidor y la promoción de fuentes de energía no convencionales, de manera sostenible con el medio ambiente y los recursos naturales.

Que de conformidad con el artículo 8 literal e) del mencionado Decreto 3683 de 2003, el Ministerio de Minas y Energía con el apoyo de la Comisión de Uso Racional y Eficiente de Energía -CIURE- debe efectuar el seguimiento de las metas y variables energéticas y económicas que permitan medir el avance en la implementación del Programa de Uso Racional y Eficiente de Energía y demás Formas de Energía No Convencionales, PROURE.

Que se hace necesario implementar medidas que permitan la operatividad y el logro de los objetivos de las normas anteriormente expuestas.

Que dentro de las medidas que logran el objetivo concreto de ahorro de energía, se encuentra el cambio de las bombillas incandescentes por bombillas ahorradoras específicamente el cambio de luminarias a LFC (Lámparas

Fluorescentes Compactas), garantizando una eficiencia apreciable con adecuados niveles de iluminación y menos consumo de energía eléctrica, razón por la cual es imperativa dicha exigencia a las edificaciones sede de las entidades públicas, Con base en lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. Objeto y Campo de Aplicación. Este Decreto tiene por objeto la utilización o sustitución en los edificios cuyos usuarios sean entidades oficiales de cualquier orden, de todas las bombillas incandescentes por bombillas ahorradoras específicamente Lámparas Fluorescentes Compactas (LFC) de alta eficiencia.

Artículo 2°. Plazo. A partir de la vigencia del presente decreto, los proyectos de construcción de edificios, en proceso de planeación, diseño, aprobación de autoridad competente o en ejecución, cuyos usuarios sean entidades oficiales de cualquier orden, deberán prever la utilización de bombillas ahorradoras de energía específicamente Lámparas Fluorescentes Compactas (LFC) de alta eficiencia.

En relación con las edificaciones ya construidas, cuyos usuarios sean entidades oficiales de cualquier orden, tendrán plazo hasta el 31 de diciembre de 2007 para sustituir todos los bombillas incandescentes por bombillas ahorradoras de energía específicamente Lámparas Fluorescentes Compactas (LFC) de alta eficiencia.

Artículo 3°. Monitoreo, Seguimiento y Control. El Ministerio de Minas y Energía efectuará las acciones de monitoreo, seguimiento y control que permitan medir el avance del programa de utilización o sustitución de bombillas incandescentes por bombillas ahorradoras de energía específicamente Lámparas Fluorescentes Compactas (LFC) de alta eficiencia, así como determinar el potencial de ahorro de la energía, la magnitud del impacto que se produce y la evaluación de las medidas. También implementará la forma de reciclar los equipos ineficientes altos consumidores de energía eléctrica.

Artículo 4°. Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE. Dado en Bogotá, D.C., a los 22 de junio de 2007

ANEXO 3. DECRETO 895 DE 2008 (MARZO 28) DIARIO OFICIAL NO. 46.943 DE 28 DE MARZO DE 2008 MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 2331 de 2007 sobre uso racional y eficiente de energía eléctrica.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, en concordancia con lo establecido en las Leyes 143 de 1994 y 697 de 2001, y

CONSIDERANDO:

De conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 143 de 1994 y en el artículo 2o de la Ley 697 de 2001, se dispuso como objetivo estatal el ahorro de la energía, así como su conservación y uso eficiente en el desarrollo de las actividades del sector eléctrico, para lo cual se ordenó crear la estructura legal, técnica, económica y financiera necesaria para lograr el desarrollo de este tipo de proyectos a corto, mediano y largo plazo, económica y ambientalmente viables, asegurando el desarrollo sostenible, al tiempo que generen la conciencia URE; Que con fundamento en la anterior normatividad se expidió el Decreto 2331 de 2007, el cual estableció la obligatoriedad del cambio de bombillas incandescentes por lámparas ahorradoras de energía, específicamente lámparas fluorescentes compactas de alta eficiencia; sin embargo, existen otras tecnologías con las que se podría lograr el mismo propósito, con mayor eficacia lumínica, en forma tal que resulta imperativa su regulación; Con base en lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1o. Adiciónese el artículo 1o del Decreto 2331 de 2007, con los siguientes incisos:

“En todo caso, las Entidades Públicas de cualquier orden, deberán sustituir las fuentes de iluminación de baja eficacia lumínica, por fuentes lumínicas de la más alta eficacia disponible en el mercado.

El Ministerio de Minas y Energía establecerá mediante resolución los requisitos mínimos de eficacia, vida útil y demás especificaciones técnicas de las fuentes de iluminación que se deben utilizar.

No será procedente la sustitución para las Entidades Públicas, cuando para efectos del cumplimiento de sus actividades específicas requieran el uso de lámparas de menor eficacia”.

ARTÍCULO 2o. Adiciónese el artículo 2o del Decreto 2331 de 2007, con el siguiente:

“Para efectos del presente artículo, también se deberán utilizar las fuentes lumínicas de la más alta eficacia disponible en el mercado”.

ARTÍCULO 3o. Modificase el artículo 3o del Decreto 2331 de 2007, el cual quedará así:

“Monitoreo y seguimiento. A partir de la vigencia del presente decreto, las entidades públicas reportarán semestralmente al Ministerio de Minas y Energía, en el formato que para tal fin diseñará y publicará el Ministerio, las medidas adoptadas y los logros obtenidos en materia de consumo energético, a efectos de medir el avance del programa de sustitución. El Ministerio de Minas y Energía publicará en su página Web el informe del cumplimiento y el impacto de la medida a nivel nacional.

PARÁGRAFO. El primer reporte sobre sustitución y uso de lámparas deberá ser presentado a más tardar el 30 de junio de 2008, con información desde junio de 2007”.

ARTÍCULO 4o. RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE LAS LUMINARIAS Y DISPOSITIVOS DE ILUMINACIÓN. El manejo posconsumo de los productos de desecho que contengan residuos o sustancias peligrosas, se hará de acuerdo con las normas legales y reglamentarias expedidas por la autoridad competente.

ARTÍCULO 5o. VIGENCIA. El presente decreto entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial*.

Publíquese y cúmplase. Dado en Bogotá, D. C., a 28 de marzo de 2008.

ANEXO 4. CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA ELECTRICIFICADORA DE SANTANDER S.A. Y ELECTROINDUSTRIAL LTDA

CONVENIO NÚMERO GC-GC-007-126-2008 CELEBRADO ENTRE ESSA S.A. ESP Y ELECTROINDUSTRIAL LTDA

Entre los suscritos **RICARDO ROA BARRAGAN**, mayor de edad y vecino de Bucaramanga, identificado con la cedula de ciudadanía numero 19.451.246 de Bogota, quien obra en su carácter de Gerente General y Representante Legal de la ELECTRICIFICADORA DE SANTANDER S.A. ESP, empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad Colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil, con Nit No. 890.201.230-1, la cual fue constituida mediante escritura publica 2830 del 16 de septiembre de 1950 de la Notaria Segunda de Bucaramanga, reformado por varias escrituras la ultima de las cuales es la numero 777 del 13 de abril del 2005 de la Notaria Cuarta del Circulo de Bucaramanga, quien en desarrollo del presente convenio se llamara **ESSA S.A. ESP** y **CECILIO ALBERTO VERA ROJAS**, mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cedula de ciudadanía No 91.256.518 de Bucaramanga obrando en su calidad de Representante Legal de **ELECTROINDUSTRIAL LTDA**. Que en adelante se denominara **ELECTROINDUSTRIAL LTDA**. Con matricula mercantil No. 05-000100203-03, NIT 804.014.611-8, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, constituida por Escritura Publica numero 180 otorgada en la notaria 08 de Bucaramanga el 29 de enero de 2003, inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el 29 de enero del 2003 bajo el numero 53173 del libro 9, han acordado celebrar el presente convenio que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO: Por medio de la presente ESSA S.A. ESP y ELECTROINDUSTRIAL; deciden hacer un convenio de alianza estratégica, para sumar esfuerzos individuales y realizar en forma coordinada las actividades indicadas en las siguientes cláusulas, con el propósito de facilitar la venta y financiación de bombillos ahorradores de energía.

CLAUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES: 2.1) OBLIGACIONES DE LA ESSA S.A. ESP: a) Facturar y recaudar las cuotas correspondientes al pago de las bombillas ahorradoras de energía vendidas por ELECTROINDUSTRIAL LTDA. A los clientes de la ESSA S.A. ESP dentro del programa "ESSA EN CASA PARA VIVIR MEJOR". Una vez un cliente acumule tres (3) atrasos consecutivos en el pago de la cuota de los bombillos ahorradores de Energía vendidos por ELECTROINDUSTRIAL LTDA., la ESSA S.A. ESP. Eliminará de su sistema de facturación y recaudo el proceso de cobro de este cliente, dicha situación será informada a ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Para que continúe con recursos propios con este proceso. b) Cancelar a ELECTROINDUSTRIAL LTDA. o la entidad financiera correspondiente, previamente acordada entre ESSA S.A. ESP y ELECTROINDUSTRIAL LTDA.,

el valor de los recaudos efectivos por la venta de Bombillas Ahorradoras de energía de energía entregados y decepcionados a entera satisfacción de los clientes de la ESSA S.A. ESP dentro del programa ESSA EN CASA PARA VIVIR MEJOR. **c)** Definir la imagen y marca del programa ESSA EN CASA PARA VIVIR MEJOR, la cual se incluirá en la publicidad ubicada en los centros de servicio de ESSA, en los puntos de venta que ELECTROINDUSTRIAL LTDA., designe para ello y en todo el material promocional que se utilizara en el desarrollo del presente convenio. Para todos los casos las piezas publicitarias (Volantes, insertos, cuñas radiales, comerciales de televisión, avisos de prensa, etc.) que utilice ELECTROINDUSTRIAL LTDA., en el desarrollo del presente convenio debe contar con aprobación previa por parte de la ESSA S.A. ESP. **d)** Facilitar el uso de su estructura comercial, para informar y comunicar a los clientes sobre las características de los bombillos ahorradores de energía y de sus condiciones de financiación. **e)** ESSA S.A. ESP deberá presentar a ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Mensualmente un cronograma de sus ciclos de facturación del mes siguiente, el cual debe incluir las fechas límite de pago correspondiente a cada uno de ellos. **f)** Informar a ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Para cada ciclo de facturación, sobre los clientes que no cancelaron su factura o la cuota correspondiente al pago de los bombillos ahorradores de energía, para que ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Efectúe su correspondiente gestión de cartera. **g)** Apoyar la promoción divulgación de los beneficios del convenio a sus clientes. **2.2.) OBLIGACIONES DE ELECTROINDUSTRIA LTDA:** **a)** Comercializar, vender financiar directamente o en convenio con una entidad financiera o inversionista previamente aprobados por la ESSA S.A. ESP, la venta de Bombillas Ahorradoras de Energía dentro del programa ESSA EN CASA PARA VIVIR MEJOR. **b)** Definir los conductos de financiación, entidades financieras y esquemas de financiación regidos de conformidad con las normas promulgadas por la Superintendencia Bancaria. **c)** Realizar la venta de las Bombillas Ahorradoras de Energía a los clientes de la ESSA S.A. ESP de conformidad con las leyes tributarias vigentes en el momento de la entrega. **d)** Coordinar con los clientes los calendarios de entrega y las cantidades, embalaje y distribución. **e)** Suministrar a los clientes información amplia y suficiente sobre las características de las bombillas ahorradoras de energía sobre las condiciones de financiación. **f)** Administrar y controlar el inventario relacionado con las bombillas ahorradoras de energía a financiar. ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Deberá hacer las provisiones necesarias que garanticen el suministro normal los clientes. PARAGRAFO: En todos los casos ELECTROINDUSTRIAL LTDA. entregara a la ESSA S.A. ESP manifestación expresa firmada por el cliente en la cual se exonera de toda responsabilidad por las inconformidades que tenga o pueda llegar a tener sobre el producto comprado a ELECTROINDUSTRIAL LTDA. **g)** No ofrecer ni comercializar artículos, Bombillos Ahorradores de Energía que sea obtenidos de manera ilegal y exigir las garantías a los proveedores de los Bombillos Ahorradores de Energía con una vigencia mínima de un año, que deberá regir a partir de la fecha de entrega de estos a los compradores. Estas garantías deberán ser suministradas a los compradores en el momento de la entrega de los Bombillos Ahorradores de Energía. PARAGRAFO: En todos los casos ELECTROINDUSTRIAL LTDA.

Entregara a la ESSA S.A. ESP. Autorización expresa firmada por el cliente donde manifiesta su voluntad para que le sea facturada, la venta financiada, en la misma factura del servicio de energía eléctrica. Lo anterior para los propietarios del Inmueble; en el caso que se adquiera por una persona diferente al propietario se debe obtener manifestación expresa y escrita de este y donde consta que ESSA S.A. ESP se exonera de toda responsabilidad por las inconformidades que tenga o pueda llegar a tener sobre el producto comprado. **h)** Definir e informar a los clientes del programa ESSA EN CASA PARA VIVIR MEJOR el listado de la documentación que se requiera para estudiar la solicitud de crédito de las Bombillas Ahorradores de Energía dentro de los cuales se deberá exigir; para el caso de las ventas a los arrendatarios la autorización escrita debidamente autenticada por el propietario titular del inmueble, en la cual consienta la adquisición y financiación de los Bombillos Ahorradores de Energía que será cargado a la factura de servicio de energía que será cargado ala factura de servicio de energía del inmueble, adjuntando el respectivo certificado de registro de instrumentos públicos, expedido con una antelación no mayor a treinta (30) días, contados con relación a la fecha de la carta de autorización. **i)** Actualizar y enviar a la ESSA S.A. ESP semanalmente en medio magnético la información referente a las ventas realizadas por ELECTROINDUSTRIAL LTDA. A los clientes de la ESSA S.A. ESP dentro del programa ESSA EN CASA PARA VIVIR MEJOR. Este envío de información debe incluir igualmente las novedades que se presenten sobre clientes a los que ya se les este realizando cobros relacionados con este convenio. La información enviada debe tener en cuenta el cronograma de ciclos de facturación facilitado por la ESSA S.A. ESP., para todos los casos este se realizara bajo las especificaciones técnicas y metodológicas establecidas por la ESSA S.A. ESP para tal fin. **j)** ELECTROINDUSTRIAL LTDA. En este programa, deberá estar debidamente amparado en el cumplimiento de las obligaciones jurídicas laborales. **k)** Administrar y gestionar directamente o mediante la entidad financiera la cartera de la venta de los Bombillos Ahorradores de Energía que en desarrollo del programa “ESSA EN CASA” adquieran los clientes de la ESSA S.A. ESP. **l)** Sufragar los costos de la publicidad, promoción y comercialización de los Bombillos Ahorradores de Energía manejados dentro de este convenio.

CLAUSULA TERCERA: FINANCIACION: ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Financiará directamente o en alianza con una entidad financiera o inversionista debidamente aprobado por la ESSA S.A. ESP, la compra de los Bombillos Ahorradores de Energía que los clientes de ESSA S.A. ESP, hagan a ELECTROINDUSTRIAL LTDA., a una tasa de interés que será informada por ELECTROINDUSTRIAL LTDA. a la ESSA S.A. ESP mediante comunicación escrita al final de cada mes y que se mantendrá fija por todo el mes siguiente. PARAGRAFO: Para financiaciones en las que superen en cuantía los tres millones de pesos (\$3`000.000,00) ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Se reservara el derecho de solicitar los documentos adicionales que considere necesarios para respaldar el crédito. ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Adelantara los estudios de crédito, decidirá su aprobación, establecerá las tasa de interés y los plazos de financiación con base en la normatividad que expida la

superintendencia Bancaria. Igualmente ELECTROINDUSTRIAL LTDA., administrara la cartera correspondiente. El término máxima de crédito será de treinta y seis (36) meses para todos los estratos, ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Aprobara o rechazara las solicitudes de crédito dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación de los documentos por el solicitante.

CLAUSULA CUARTA: SOFTWARE: Cada una de las partes utilizara su propio software en el desarrollo de las actividades a que se refiere el programa, y adoptara las medidas necesarias para permitir que la información sea convenientemente captada y procesada.

CLAUSULA QUINTA: MARCA DEL PROGRAMA: La marca oficial utilizada para el desarrollo de este programa será la de “ESSA EN CASA...PARA VIVIR MEJOR”, la cual estará respaldada por ESSA S.A. ESP y ELECTROINDUSTRIAL LTDA....”ESSA EN CASA...PARA VIVIR MEJOR” aparecerá en todas las piezas publicitarias y de comunicación que se utilicen en el desarrollo de l presente convenio.

CLAUSULA SEXTA: VALOR DEL CONVENIO: Para todos los efectos legales y fiscales el valor del presente convenio es indeterminado y se liquidara mensualmente sobre el 6% del valor recaudado antes de IVA de la financiación de las ventas que ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Haga en cada mesa los clientes de la ESSA S.A. ESP,

CLAUSULA SEPTIMA: COMISIONES: ELECTROINDUSTRIAL LTDA., reconocerá a ESSA S.A. ESP, una comisión del 6% antes de IVA, del valor del recaudo de la financiación mensual de los clientes, que se origina en la ejecución del presente convenio. **CLAUSULA OCTAVA: FORMA DE PAGO:** La liquidación de Pago se efectuara cada diez (10) días con cortes en las fechas diez (10), veinte (20), y treinta (30) de cada mes o día hábil siguiente, así: El diez (10) se liquida sobre el recaudo efectivo hasta el treinta (30) del mes anterior, el veinte (20) se liquida sobre el recaudo efectivo hasta el día veinte (20) del mismo mes. Una vez liquidado el pago en cada convenio, la cuenta producto de esta liquidación entrara al proceso normal de pagos de la ESSA S.A. ESP.

CLAUSULA NOVENA: INTERESES DE MORA: En el supuesto que se produjera por parte de la ESSA S.A. ESP algún retraso en las fechas de pago en las condiciones establecidas en la cláusula octava del convenio, serán de aplicación intereses por mora sobre el periodo transcurrido desde la fecha de ago que inicialmente correspondiese, según la cláusula anterior hasta la fecha del ordenamiento efectivo de pago, efectuado por ESSA S.A. ESP a los Bancos. A efecto del cálculo de dichos intereses, se aplicara la mitad de la tasa máxima certificada por la superintendencia Bancaria, correspondiente a mes inmediatamente anterior a la de la fecha del ordenamiento efectivo del pago.

CLAUSULA DECIMA: DURACION: La duración del presente convenio será de tres (3) años, periodo que se contra a partir de la fecha de su firma; el mismo podrá ser prorrogado de común acuerdo entre las partes antes de su

vencimiento, el cual se formalizara mediante comunicación escrita por cada una de ellas. **DECIMA PRIMERA:** Ninguna de las partes podrá ceder parcial ni totalmente la ejecución del presente convenio a tercero, salvo que medie autorización expresa y escrita de la otra.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: EXCLUSION DE RELACION LABORAL: El presente convenio es de carácter comercial, se rige por el derecho privado y no existe vinculo laboral entre ESSA S.A. ESP y ELECTROINDUSTRIAL LTDA., el subcontratistas y el personal de estos, por lo tanto: **1.** Para todos los efectos legales ELECTROINDUSTRIAL LTDA., asume la completa responsabilidad de los daños y/o perjuicios ael imputables que puedan producirse durante el desarrollo del convenio, comprendido esta responsabilidad todo accidente que pueda sufrir cualquier persona que al servicio de ELECTROINDUSTRIAL LTDA., tome parte en la ejecución del mismo cualquiera que sea la prestación servicio que realice. **2.** ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Deberá dotar a sus trabajadores de todos los elementos de protección personal que se requieran en atención ala naturaleza de los trabajo. **3.** ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Será la única empleadora de los trabajadores que ocupe en la ejecución de los trabajos materia de este convenio y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la ley. Por lo anterior, el personal que utilice el CONTRATISTA o subcontratista para la ejecución del trabajo, no tendrá ningún vínculo de tipo laboral con ESSA S.A. ESP. **4.** ESSA S.A. ESP no será, en consecuencia responsable de los accidentes que puedan sufrir el contratista, subcontratistas, o su personal con causa o con ocasión de los trabajos derivados del presente convenio o de cualquier pago que se derive del incumplimiento de las obligaciones laborales de ELECTROINDUSTRIAL LTDA., o sus subcontratistas para con sus trabajadores. **5.** ELECTROINDUSTRIAL LTDA., deberá garantizar que el personal que utilice para la ejecución del presente convenio no realice actividad alguna por su cuenta o por solicitud de cualquier funcionario de ESSA S.A. ESP, diferente alas incluidas en el objeto del convenio. **6.** ELECTROINDUSTRIAL LTDA., se obliga a presentar a ESSA S.A. ESP, en el momento en que esta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participan en la presentación de los servicios objeto del presente convenio, y su cumplimiento respecto de estas, de todas las disposiciones laborales, provisionales y tributarias que contemplan la legislación vigente o las que mas delante entren en vigor y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes de trabajo o de enfermedades profesionales, así como del personal de subcontratistas. La reiteración del incumplimiento de las obligaciones laborales por parte de ELECTROINDUSTRIAL LTDA., con el personal que participe en la ejecución del presente convenio, podrá juicio de ESSA S.A. ESP, ser causal de terminación anticipada del convenio, sin indemnización de perjuicios al CONTRATISTA, le permitirá iniciar las acciones contractuales que esta terminación conlleve. **7.** ESSA S.A. ESP se reserva el derecho de controlar y constatar en cualquier momento la capacidad técnica del personal de ELECTROINDUSTRIAL LTDA., respecto de los conocimientos teóricos y/o prácticos inherentes a la ejecución de los servicios en materia.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: CAUSALES DE TERMINACION: El presente convenio podrá darse por terminado e los siguientes casos: **a)** Por mutuo acuerdo entre las partes; **b)** Por vencimiento del periodo de duración. **c)** Por incumplimiento reiterativo de las obligaciones de las partes, que imposibilite la continuación del presente convenio. **d)** Si al realizar la auditoria sobre el proceso de ventas se presentan irregularidades graves que atenten contra los intereses de la ESSA S.A. ESP, entendiéndose que en ellos están incluidos su imagen corporativa y su buen nombre comercial. **e)** Por incumplimiento de los estandares de servicios y de calidad de los productos suministrados por parte de ELECTROINDUSTRIAL LTDA. **f)** Unilateralmente por la ESSA S.A. ESP previa comunicación escrita a ELECTROINDUSTRIAL LTDA. con una antelación no inferior a (2) dos meses. PARAGRAFO: La ESSA S.A. ESP solamente se compromete con la facturación y recaudo de las ventas producidas dentro de la vigencia de este convenio.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: TERMINACION ESPECIAL: El presente convenio podrá terminar en cualquier momento si por cualquier motivo ESSA S.A. ESP es obligado por una autoridad competente a retirar la financiación de los Bombillos Ahorradores de Energía a sus clientes, caso en el cual no habrá indemnización de perjuicios de ninguna de las parte.

CLAUSULA DECIMA QUINTA: DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bucaramanga, y las notificaciones serán recibidas por las partes en sus oficina ubicadas en las siguientes direcciones: ESSA S. A. ESP Carrera 19 # 24 – 56, ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Carrera17 # 45 – 149 Teléfono 6704111.

CLAUSULA DECIMA SEXTA: IMPUESTOS: IVA: El IVA causado sobre el valor de la colisión Serra cancelado por ELECTROINDUSTRIAL LTDA., para lo cual ESSA S.A. ESP emitirá factura de cobro a cargo de ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Sobre las comisiones causadas. **TIMBRE:** El impuestote timbre será asumido por ELECTROINDUSTRIAL LTDA., y por tratarse de un convenio de cuantía indeterminada parcialmente en el valor de liquidación, el impuesto de timbre lo causara sobre el valor del convenio.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: CONFIDENCIALIDAD: ELECTROINDUSTRIAL LTDA., consiente del carácter confidencial de la información que, para el desarrollo del programa, ha suministrado ESSA S.A. ESP en relación con los clientes, asume el compromiso de abstenerse de entregarla a terceros, salvo que medie consentimiento y autorización escrita y formal de ESSA S.A. ESP. A su vez, ESSA S.A. ESP, se obliga a no suministrar a terceros la información generada por ELECTROINDUSTRIAL LTDA., en ejecución de este convenio, salvo que medie previa autorización escrita y formal de estas entidades. Las partes acuerdan que la información recibida solo será utilizada para los fines del presente convenio, salvo autorización expresa y escrita de cada una de ellas para fines distintos. Lo anterior so pena que puedan iniciarse las acciones legales pertinentes contra la

parte que violo el acuerdo de confidencialidad contemplado en la presente cláusula, su representante legal y demás representantes, sean estos permanentes o transitorios.

CLAUSULA DECIMOCTAVA: SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Sin perjuicio que las partes puedan llegar legalmente a arreglos directos, toda controversia o diferencia relativa a este convenio, a su celebración, ejecución, desarrollo, a su terminación, a su liquidación, o al cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el mismo se resolverá por un Tribunal de Arbitramento que se sujetara a lo dispuesto por el Decreto 2279 de 1989, Decreto 2651 de 1991, Ley 80 de 1993, Ley 446 de 1998, Decreto 1818 de 1998 y demás disposiciones legales que le sean aplicables, los reglamenten, adicionen o modifiquen y de acuerdo con las siguiente reglas: a) el tribunal estará integrado por tres (3) árbitros b) el tribunal funcionara en la ciudad de Bucaramanga, en el centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Bucaramanga c) las partes delegan en el centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Bucaramanga la designación de los árbitros mediante sorteo de la lista de árbitros que lleve el mismo centro d) el tribunal decidirá en derecho.

CLAUSULA DECIMA NOVENA: MODIFICACIONES: Cualquier modificación de los términos del presente convenio, para tener eficacia jurídica, deberá ser adoptada por escrito firmado por ambas partes e incorporada expresamente al presente convenio.

CLAUSULA VIGECIMA: RENUNCIA DE DERECHOS: La renuncia, expresa o presunta de una de las partes en un momento determinado, a alguno de los derechos previstos en este convenio, no supondrá ninguna renuncia al ejercicio de este mismo derecho en otro momento o al ejercicio de cualquier otro de los derechos previstos en el presente convenio, a no ser que se haga por escrito, y este debidamente firmado por el representante de la parte renunciante.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA: INVALIDEZ: Cuando por disposición legal o judicial, de autoridad competente o de cualquier otra naturaleza, alguna de las cláusulas de este convenio resultase invalida o ineficaz, total o parcialmente, tal ineficacia o invalidez no se extenderá al resto de las cláusulas aquí previstas, las cuales se mantendrán en vigor y podrán ser ejecutadas entre cualquier jurisdicción. **PARAGRAFO:** Las partes acuerdan sustituir cualquier cláusula que deviniese en invalida o ineficaz por otra valida, de efecto lo mas similar posible. En caso que algún acto producto del presente convenio o el convenio mismo, pudiese ser considerado de competencia desleal por persona o autoridad competente, será ELECTROINDUSTRIAL LTDA., el único responsable del mismo, así como de sus consecuencia, exonerado desde ya a ESSA S.A. ESP y comprometiéndose a asumir los costos ya a resarcirle cualquier perjuicio que por esta razón se le pudiese generar.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: EXONERACION DE RESPONSABILIDAD: Ninguna de las partes será responsable de cualquier incumplimiento por fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.

CLAUSULA VIGECIMA TERCERA: ANEXOS Y DOCUMENTOS DEL CONVENIO: Son anexos del presente convenio. El clausulado del producto HOGAR ESSA EN CASA...PARA VIVIR MEJOR, la propuesta presentada por ELECTROINDUSTRIAL LTDA., así como cualquier modificación escrita que acuerden las partes y que hacen parte integral del presente convenio.

VIGESIMA CUARTA: NOTIFICACIONES: ELECTROINDUSTRIAL LTDA. Persona contacto: CECILIO ALBERTO VERA ROJAS Dirección Carrera 17 # 45 – 149 Teléfono 6704111 **ESSA S.A. ESP**, persona contacto: Adolfo Torres, Dirección: Carrera 19 # 24 – 56 de Bucaramanga (Santander), Teléfono 6302806, E-mail: atorres@essa.com.co

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA: ACEPTACION DEL CONVENIO: En prueba de conformidad y aceptación, se firma en Bucaramanga a 01 Agosto del 2008.

CECILIO ALBERTO
VERA ROJAS
CC. No. 91.256.518 de
Bucaramanga
Gerente ELECTROINDUSTRIAL LTDA.

RICARDO ROA
BARRAGAN
CC. No 19541246 de
Bucaramanga
Gerente General ESSA S.A. ESP

ANEXOS 5. IMAGENES

ANEXO 5.1. STAND MOVIL Y DUMIS:







ANEXO 5.2. INSERTO EN LAS FACTURAS DE LA ESSA.



GE imagination at work



ESSA en casa para vivir mejor!

• URE: Usa Reciclado de la Energía. Bajo consumo y larga vida que ayudan a conservar recursos y a proteger el medio ambiente.

• Certificados por el RETE.

GE imagination at work

inspirados en la naturaleza



De vida a su hogar y ahorre hasta un 80% de energía: adquiera los ahorradores de energía GE, a través del Programa ESSA en casa - Electroindustrial y póngase en sintonía con el URE.



COMBO 1 AHORRADORES BIAK

Envío Ahorrador 20 W
Envío Ahorrador 25 W
Envío Ahorrador 30 W
Envío Ahorrador 35 W
Envío Ahorrador 40 W

\$45.000 (2 cuotas de \$7.500 o 12 cuotas de \$4.177)

COMBO 2 AHORRADORES ESPIRALES

Envío Ahorrador 15W 2.500h
Envío Ahorrador 15W 3.000h
Envío Ahorrador 15W 3.500h
Envío Ahorrador 15W 4.000h
Envío Ahorrador 15W 4.500h

\$59.000 (2 cuotas de \$11.800 o 12 cuotas de \$5.557)

COMBO 3 AHORRADORES MIXTO

Envío Ahorrador 20 W
Envío Ahorrador 25 W
Envío Ahorrador 30 W
Envío Ahorrador 35 W
Envío Ahorrador 40 W

\$56.000 (2 cuotas de \$8.000 o 12 cuotas de \$5.150)

COMBO 4 AHORRADORES BIAK

Envío Ahorrador 20 W
Envío Ahorrador 25 W
Envío Ahorrador 30 W
Envío Ahorrador 35 W
Envío Ahorrador 40 W

\$59.000 (2 cuotas de \$11.800 o 12 cuotas de \$5.557)

REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

• SI EL CLIENTE ES PROPIETARIO Y FIGURA EN LA FACTURA DE LA ESSA:

- Última factura sin adeudos.
- Fotocopia de la Cédula del propietario.
- Última lectura en otro rollo.
- Fotocopia de la Cédula del propietario.
- Fotocopia de la Cédula del propietario.
- Última autorización de conexión.
- Tracción.

REQUISITOS

- Sin adeudos.
- Sin facturas.
- Falta financiación.
- Los pagos se realizan a través de la factura de la ESSA.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

• SI EL CLIENTE ES ARRENDATARIO:

- Última factura sin adeudos.
- Fotocopia de la Cédula del propietario.
- Fotocopia de la Cédula del arrendatario.
- Última autorización de conexión.
- Tracción.

AGENCIACIÓN

Su mejor conexión

Carra 17 No. 45-140 PBX: 670 7001 TELEFAX: 670 4175
Buenavista, Colombia. www.electroindustrial.com
ahorradores@electroindustrial.com

APLICACIONES: Instalación de Ventiladores (Incluye) y Extractor, hasta de 1000W, conexión y retiradas.

- Los Ahorradores de energía GE BIAK TM ahorran hasta un 80% de energía y ayudan a conservar recursos y a proteger el medio ambiente en una gran variedad de aplicaciones y tiempos de vida comparado al equivalente en incandescentes.

- Los Ahorradores de energía GE Espiral TM con su tamaño pequeño y su forma decorativa se ajusta a cualquier espacio y lugar.

- La vida útil de estos ahorradores de energía GE BIAK TM es de hasta 10.000 horas y la de los ahorradores de energía GE Espiral TM es de hasta 12.000 horas. Son resistentes y se adaptan a cualquier ambiente.



ELECTRO INDUSTRIAL
Su mejor conexión

ANEXO 5.3. VOLANTES PROGRAMA

Nuestro planeta necesita ayuda inmediata

URE UNIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

ELECTRO INDUSTRIAL LTDA.
Administración Industrial - Máquinas Eléctricas

FINANCIE

sus bombillas ahorradoras

desde **\$ 3.694** mensuales

de marca  GE imagination at work

mediante el programa: 

combo 1 7 AHORRADORES BIAJ



- 15w = 75w
- 11w = 60w
- 20w = 100w

\$ 45.000

6 cuotas de \$7.899
ò 12 cuotas de \$4.177

combo 2 6 AHORRADORES ESPIRALES



- 20w = 90w
- 26w = 110w
- 15w = 70w

\$ 59.800

6 cuotas de \$10.496
ò 12 cuotas de \$5.551

combo 3 7 AHORRADORES MIXTO



- 9w = 40w
- 26w = 110w
- 20w = 100w

\$ 56.000

6 cuotas de \$9.829
ò 12 cuotas de \$5.198

combo 4 6 AHORRADORES BIAJ



- 15w = 75w
- 20w = 100w
- 9w = 40w

\$ 39.800

6 cuotas de \$6.986
ò 12 cuotas de \$3.694

 **PBX: 6707001**

ELECTRO INDUSTRIAL LTDA.
Su mejor conexión

Adquiere los
en el punto de atención de la
más cercano a su hogar



GE imagination at work

BENEFICIOS:

- Sin cuota inicial
- Sin fiador
- Fácil financiación
- Los pagos se realizan a través de la factura de la ESSA.



Su mejor conexión

ADQUIRER LOS

PBX: 6707001

| PUNTO ESSA | DIRECCION | MUNICIPIO | TELEFONO |
|---------------------------------|--|----------------------------|--------------------|
| Principal Kennedy | Calle 28 # 18 - 19 Calle 17 # 12 - 57 | Bucaramanga Bucaramanga | 6521803 6405627 |
| Inem | Calle 105 # 19 - 15 Local 102 | Bucaramanga | 6313246 |
| Caron | Calle 30 # 26 - 37 | Caron | 6465433 |
| Floridablanca | Calle 198 # 33 - 41 Paragutias III | Floridablanca | 6499446 |
| Piedecuesta | Carrera 8 # 8 - 90 Local 1 | Piedecuesta | 6564296 |
| Rio Negro | Calle 11 # 13 - 32 | Rio Negro | 6186170 |
| Sabana de Torres | Calle 18 # 10 - 50 | Sabana de Torres | 6293371 |
| Barrio el Parnaso | Calle 67 # 20 - 261 | Barrancabermeja | 6223202 |
| Barrio Colombia | Calle 50 # 22-31 | Barrancabermeja | 6026903 |
| Barrio Campolegre | Calle 52A # 35A-52 | Barrancabermeja | 6217790 |
| Puerto Wilches | Calle 7 # 5 - 13 | Puerto Wilches | 6132051-6132236 |
| San Gil | Carrera 10 # 10 - 55 | San Gil | 7245345-7245305 |
| Socorro | Carrera 16 No. 18 - 00 | Socorro | 7273936-7275540 |
| Barbosa | Calle 10 # 9 - 21 | Barbosa | 7486657-7486004 |
| Malaga | Carrera 7 # 13 - 65 | Malaga | 6607482-660720 |
| Lebrija | Calle 12 # 7 - 41 | Lebrija | 6566256 |
| Charala | Carrera 13 # 26 - 09 | Charala | 7256102 |
| Zapatoca | Carrera 9 # 18 - 26 | Zapatoca | 6252180 |
| San Vicente | Calle 15 # 15 - 21 | San Vicente | 6254111 |
| Veléz | Carrera 5 # 9 - 37 | Veléz | 7464069 |
| Puerto Nacional | Carrera 6 # 5 - 62 | Puerto Nacional | 7537080 |
| San Alberto | Calle 4 # 3 - 33 | San Alberto | 6645093 |
| Calitarra | Carrera 3 # 7 - 121 | Calitarra | 6260050 |
| TAMBIEN ADQUIERER LOS EN | | | |
| Electroindustrial | Cra. 17 # 45-149 | Bucaramanga | 6704175 |
| Cuarín | Cra. 33 # 30A-B1 | Bucaramanga | 6350040 |
| Omnicentro | Calle 36 # 17-52 | Bucaramanga | 6701060 |
| C.C. La Florida | Cra. 31A # 26-89 L. 209 | Floridablanca | 6797616 |

ANEXO 5.4. CARTA DE AUTORIZACION PARA LA COMPRA DEL COMBO

El Programa ESSA en casa - Electroindustrial estará el próximo _____ en tu hogar, trayendo para tí la oportunidad de adquirir los Combos Ahorradores de Energía General Electric.

COMBO 1 AHORRADORES BIAx
 11 W
 2 LAMP. - Ref. 88827 - Ahorrador \$18
 2 LAMP. - Ref. 88840 - Ahorrador \$18
 2 LAMP. - Ref. 88798 - Ahorrador \$18
 \$45.000 (5 cuotas de \$7.500 o 12 cuotas de \$4.171)

COMBO 2 AHORRADORES ESPIRALES
 15 W
 2 LAMP. - Ref. 87155 - Ahorrador \$20
 2 LAMP. - Ref. 87156 - Ahorrador \$20
 2 LAMP. - Ref. 87157 - Ahorrador \$20
 2 LAMP. - Ref. 87158 - Ahorrador \$20
 2 LAMP. - Ref. 87159 - Ahorrador \$20
 2 LAMP. - Ref. 87160 - Ahorrador \$20
 \$55.800 (5 cuotas de \$11.160 o 12 cuotas de \$5.251)

COMBO 3 AHORRADORES MIXTO
 20 W
 2 LAMP. - Ref. 88827 - Ahorrador \$9 W
 2 LAMP. - Ref. 88840 - Ahorrador \$9 W
 2 LAMP. - Ref. 88798 - Ahorrador \$9 W
 \$56.000 (5 cuotas de \$11.200 o 12 cuotas de \$5.158)

COMBO 4 AHORRADORES BIAx
 20 W
 2 LAMP. - Ref. 88827 - Ahorrador \$9 W
 2 LAMP. - Ref. 88840 - Ahorrador \$9 W
 2 LAMP. - Ref. 88798 - Ahorrador \$9 W
 \$59.800 (5 cuotas de \$11.960 o 12 cuotas de \$5.581)

REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

- SI EL CLIENTE ES PROPIETARIO Y FIGURA EN LA FACTURA DE LA ESSA:
 - Última factura sin atrasos.
 - Fotocopia de la Cédula del propietario.
 - Carta de Liberación y Tradición.
- SI EL CLIENTE ES ARRENDATARIO:
 - Última factura sin atrasos.
 - Fotocopia de la Cédula del propietario.
 - Fotocopia de la Cédula del arrendatario.
 - Carta de Liberación y Tradición.

REQUISITOS

- Sin facturas incluídas.
- Sin facturar.
- Fact. fraccionación.
- Los pagos se realizan a través de la factura de la ESSA.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

- SI EL CLIENTE ES PROPIETARIO PERO NO FIGURA EN LA FACTURA DE LA ESSA:
 - Última factura sin atrasos.
 - Fotocopia de la Cédula del propietario.
 - Fotocopia de la Cédula del arrendatario.
 - Carta de Liberación y Tradición.
- SI EL CLIENTE ES ARRENDATARIO:
 - Última factura sin atrasos.
 - Fotocopia de la Cédula del propietario.
 - Fotocopia de la Cédula del arrendatario.
 - Carta de Liberación y Tradición.

Yo, _____ con número de cédula _____ de _____ de _____, en mi posición de propietario suscrito del inmueble con dirección _____, autorizo a _____ con número de cédula _____ de _____, arrendatario de este, para la compra del combo de bombillos ahorradores marca General Electric, de la empresa Electroindustrial en el marco del programa "ESSA en Casa"; con cargo a la factura mensual del servicio energía prestado por la compañía ESSA.

Firma Propietario Inmueble Huella

Firma Arrendatario del Inmueble Huella

ESSA en casa para vivir mejor!

ELECTRO INDUSTRIAL Su mejor conexión

GE imagination at work
 inspirados en la naturaleza

RUBÉN DARIO ROSAS CABALLERO
 Director Comercial

ESSA en casa
 para vivir mejor!

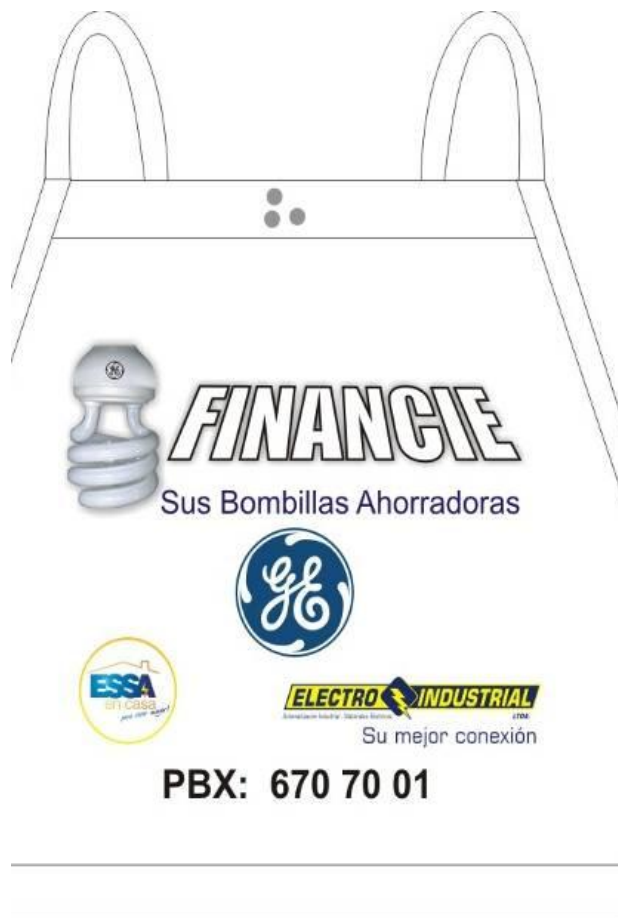
ELECTRO INDUSTRIAL
 Su mejor conexión

GE imagination at work
 inspirados en la naturaleza

ANEXO 5.5 UNIFORMES ASESORES COMERCIALES



ANEXO 5.6. UNIFORMES IMPULSADORAS PROGRAMA



LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo ANGELICA MA SALAS SUÁREZ

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 63554749

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Diseño, Creación e Implementación del programa
ESSA EN CASA - ELECTROINDUSTRIAL, en el Departamento de Santander para el cumplimiento del Decreto 2331-07.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (autor(es) exclusivo(s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y distribución de los contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

| | |
|---|-------------------------------|
| NOMBRE COMPLETO: <u>ANGELICA M^{RS} SALAS SUÁREZ</u> | NOMBRE COMPLETO: _____ |
| FIRMA: <u>[Firma]</u> | FIRMA: _____ |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>63554749</u> | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ |
| FACULTAD: _____ | FACULTAD: _____ |
| PROGRAMA ACADÉMICO: <u>ESP. NEGOCIOS & FINANZAS INTERNACIONALES</u> | PROGRAMA ACADÉMICO: _____ |

| | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| NOMBRE COMPLETO: _____ | NOMBRE COMPLETO: _____ |
| FIRMA: _____ | FIRMA: _____ |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ |
| FACULTAD: _____ | FACULTAD: _____ |
| PROGRAMA ACADÉMICO: _____ | PROGRAMA ACADÉMICO: _____ |