

**ingeaseo**  
Experiencia que da confianza

# RESEÑA HISTORICA

INGEASEO S.A. es un grupo de empresas familiares dedicadas a la prestación de servicios de aseo y mantenimiento de edificaciones. Sus actuales gerentes, cuentan con una amplia trayectoria en el ramo del aseo profesional, desinfección hospitalaria, manejo de residuos y la contratación de obras civiles.

En la actualidad, las empresa además de prestar el servicio de suministro de personal de aseo y cafetería, ha diversificado su portafolio con el servicio de instalación y tratamiento de pisos, ofreciendo productos y sistemas de limpieza con excelentes condiciones de seguridad no solo para su recurso humano, sino para los usuarios del servicio.

INGEASEO S.A además, están en la capacidad de suministrar el servicio de mantenimiento de instalaciones, satisfaciendo las necesidades de reparación, cuidado y conservación de cada edificación, ya que cuenta con la dirección de un Ingeniero Civil con experiencia en el ramo de construcción y mantenimiento de obras civiles.

# MISIÓN

Suministrar servicios y soluciones profesionales de aseo, mantenimiento de instalaciones y zonas verdes que generen seguridad y calidad, a través del uso eficiente de los recursos, la aplicación de modernos procesos de limpieza y la vinculación laboral de un grupo humano capacitado y comprometido con la aceptación, satisfacción y fidelización de los clientes mediante la planificación responsable de sus trabajos, la supervisión constante y el acompañamiento al personal. Para esto, INGEASEO S.A, promueven en su organización el cumplimiento de las leyes colombianas y la promoción del bienestar laboral de los colaboradores.

# ingeaseo

inggeaseo

# VISIÓN

INGEASEO S.A. será una empresa con capacidad de adaptación a nuevos procesos, nuevas tecnologías y nueva normatividad, siendo extensores de nuestro conocimiento no solo a nuestros operarios sino a todas las partes interesadas alrededor de la prestación del servicio, impactando así las culturas organizacionales de nuestros clientes y sus entornos.

# NUESTROS SERVICIOS

**Servicios de aseo empresarial que presta servicios de aseo institucional, hospitalario, comercial, industrial, edificios y propiedades horizontales.**

- Suministro de personal de aseo y cafetería
- Servicio de limpieza y desinfección de superficies a entidades educativas, hospitalarias, industrias y propiedades horizontales.
- Recolección y transporte de residuos sólidos y líquidos en entidades, instituciones, empresas, industrias, propiedades horizontales.
- Asesoramiento y acompañamiento en el montaje de protocolos de limpieza y desinfección de acuerdo a las necesidades del cliente y de las instalaciones.
- Mantenimiento de obras civiles (plomería, electricidad, pintura, soldadura, remodelaciones...).
- Instalación y Tratamiento de pisos. (lavado, pulido, cristalizado, sellado, etc).

# VALORES CORPORATIVOS

Para cumplir con éxito nuestra misión, INGEASEO S.A se apoyan en sus valores corporativos:

## **CALIDAD HUMANA**

Nuestro personal está comprometido frente a la atención que prestamos a cada uno de nuestros clientes. Se trata de servir a los demás, desde nuestro que hacer de manera efectiva y cordial.

## **SENTIDO DE IDENTIDAD**

Buscamos que los intereses de la empresa y los intereses de nuestro personal tengan un punto de encuentro que nos permita reconocernos y aceptarnos en la individualidad y la diferencia.

## **EFFECTIVIDAD**

Nuestros cargos están diseñados desde las necesidades de la organización y ocupados por personas con talentos específicos para cada uno. De esta manera obtenemos resultados óptimos en la operación que benefician a nuestra empresa y a cada una de las personas que trabajan con nosotros.

# POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

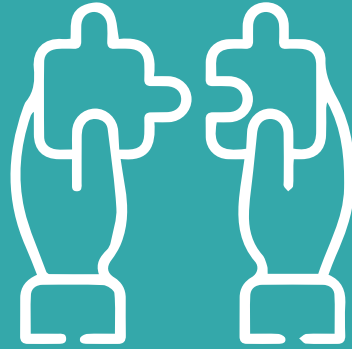
Es política de INGEASEO S.A lograr el máximo nivel de satisfacción de los clientes mediante el mejoramiento continuo de sus procesos y la confiabilidad en el suministro de servicios de calidad, comprometiéndose con la protección y prevención de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos y la protección del medio ambiente.

Nuestro compromiso apunta a:

ingeaseo

- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Hacer una empresa rentable, mediante la optimización de los recursos y realizando el ajuste permanente en todos sus procesos en busca de la mejora continúa.
- Proveer las medidas de prevención y control de los riesgos propios de las actividades y procesos de acuerdo con la Identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Velar por la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en la empresa.
- Asegurar que todas las personas de la organización y los contratistas sean competentes en las tareas asignadas y brindar el entrenamiento necesario para ello.
- Asegurar el mantenimiento planeado de las instalaciones, máquinas y equipos para evitar accidentes o enfermedades en las personas que allí trabajan.
- Revisar esta política cada año y modificarla cuando las condiciones así lo exijan y de requerirse, actualizada acorde con los cambios tanto en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo -SST, como en los procesos internos de la empresa.





# **NUESTROS OBJETIVOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Establecer y estandarizar el proceso de limpieza y desinfección de superficies de manera eficiente, eficaz y seguro a fin de mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y prevenir la aparición de infecciones, accidentes laborales y/o enfermedades laborales de clientes, usuarios y trabajadores.

# PERSONALIDAD DE MARCA

Es una marca que se caracteriza por su **experiencia** que da seguridad a través de su acompañamiento para dar tranquilidad junto a los servicios de aseo general, **gestiona** y facilita los procesos de limpieza en las instalaciones con **calidad** que brinda un acompañamiento profesional con **seguridad** generando espacios limpios, junto a su alto conocimiento a través de su **experiencia** y **trayectoria** en el oficio.

incedse

# ASOCIACIONES SIMBOLICAS DE LA MARCA

Nos reconocen por un acompañamiento en procesos y procedimientos de aseo y mantenimiento de una forma segura y profesional. Además, contamos con servicio de alta calidad con un seguimiento integral en los servicios de aseo y mantenimiento para las instalaciones industriales.

Somos reconocidos por la Agilidad al gestionar procesos administrativos de manera práctica y segura. Contamos con un equipo con alto conocimiento técnico, trabajan bajo procedimientos estandarizados de limpieza y desinfección, con técnicas de programación de tareas, con procesos y procedimientos establecidos.

Lo que más simboliza a la marca es el acompañamiento y familiaridad en el momento de solucionar sus procesos por nuestra tradición y por la experiencia durante más de 30 años en el servicio.

Alta calidad, tradición y conocimiento técnico, acompañamiento, cumplimiento, garantía y solidez.

# **BENEFICIOS** FUNCIONALES

Contamos con personal altamente calificado para gestionar el mantenimiento de las instalaciones, facilitando procesos administrativos y optimizando los tiempos de los clientes, organizando personal, suministrando los insumos para el servicio y solucionando procesos de mantenimiento de la instalación.

Brindamos acompañamiento, asegurando nuestra presencia constante en las variables que beneficien y optimicen servicios, donde los clientes cuenten con los protocolos necesarios según la legislación colombiana y los procesos de salud y seguridad en el trabajo.

# **BENEFICIOS** EMOTIVOS

Se genera valor en la marca por su alto conocimiento por su larga experiencia en el oficio, donde su principal virtud es la honestidad en cada uno de sus procesos administrativos y operativos, en el que se da una orientación al servicio de una forma ordenada y correcta según toda la normativa establecida por las leyes Colombianas.

# **BENEFICIOS** VALOR

Acompaña generando empatía en cada uno de los procesos, ya que el servicio se presta por una alta vocación al servicio, por parte del grupo de trabajo, donde la amabilidad y respeto hacen parte del apoyo y asesoramiento que se le brinda a los clientes.

# PROPÓSITO

GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE **SU SALUD**  
A TRAVÉS DE UN ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL DE  
ASEO Y MANTENIMIENTO

# Público objetivo

Instalaciones de instituciones, hospitales, comercio, industria, edificios y propiedades horizontales que requieran de procesos de limpieza eficientes.



## Perfil clientes

Grupo de ejecutivos altamente calificados para generar estrategias administrativas, con manejo de decisiones empresariales y con conocimiento en movimientos financieros. Personas con poco tiempo y con una necesidad de delegar procesos administrativos y legales.

Profesionales con agendas ocupadas, pero con movimiento social, son familiares.

Se interesan por temas administrativos y culturales, les interesa mantener informados y en su rutina es fundamental mantener actualizados en las noticias nacionales e internacionales.

Se inclinan por el correo electrónico como medio de comunicación, prefieren que los correos sean personalizados y, que la información suministrada aporte al cumplimiento de sus objetivos. Suelen manifestar gusto por las redes sociales sin embargo, no le dedican mucho tiempo en el día.

# PROCESO DE COMPRA

Nos seleccionan por los referidos, por que generamos confianza por la experiencia, por que les optimizamos su tiempo en el trabajo, y gestionamos procesos administrativos y operativos que generan inversión de tiempo.

Los clientes se quedan por que se genera una seguridad del servicio y se reafirma la confianza por su optima gestión y su acompañamiento.

INCIDEAD SAO

# QUE NOS DIFERENCIA

El servicio que prestamos hace parte de las decisiones estratégicas de las empresas, de las juntas directivas, de las propiedades horizontales, de edificios, instituciones ya que el servicio que se presta es de primera necesidad y por su naturaleza es compleja por el manejo de personal.

Es una necesidad fundamental y básica. Los seleccionan por los referidos, por que generan confianza por su experiencia.

Sus clientes se quedan por que se genera una seguridad del servicio y se reafirma la confianza por su optima gestión y su acompañamiento.

Algunos clientes prefieren contratar con otras empresas por sus elevados precios, ya que INGEASEO S.A Es una empresa que responde a toda la legislación colombiana con los temas de seguridad y salud en el trabajo y da respuesta a unos estándares de calidad donde al cliente se le puede prestar un adecuado y óptimo servicio.



Ingeaseo se caracteriza por su acompañamiento y por su vocación en el momento de prestar el servicio.

Nos diferenciamos ya que no nos limitamos solo a realizar un servicio, somos un apoyo con disponibilidad constante para ayudarle a nuestros clientes a solucionar sus imprevistos.

INGEASEO S.A es una empresa que lleva mas de 30 años en el mercado, principalmente en la ciudad de Manizales, donde su gerencia ha sido manejada por su dueño desde sus inicios hasta el día de hoy.

Él se ha convertido en un simbolo muy fuerte de la marca, por la interacción constante que él maneja con sus clientes y referidos, por su alta experiencia en el sector, siendo este referente entre el mismo gremio como un alto conocedor del tema.

La intención de la marca es resaltar este gran simbolo “especialista en el tema”, resaltando la personalidad de la marca, acompañamiento y el apoyo al resolver problemas generales en el servicio.

**ingeaseo**  
Experiencia que da confianza

# ACOMPANIAMIENTO

CONCEPTO E INSIGHT

# ESTIMULO

LLAMADOS A LA ACCIÓN

Al crear piezas publicitarias la idea es siempre comenzar con una palabra que nos lleve al llamado a la acción, a un estímulo que refleje el acompañamiento en cada uno de los procesos que se realiza. La idea es generar confianza y reforzar el concepto (Acompañamiento) con sinonimos o palabras cercanas que generen confianza. Ejemplo:

**Caminemos** juntos y hablemos de seguridad.

**Analícemos** si tu area de trabajo es segura

**Hablemos** de tu porcesos de contratación ...

Seria ideal que estas piezas esten acompañadas de imagenes o fotografías que nos lleven al contexto y a la acción que acompaña este estímulo



**ANALICEMOS SI TU AREA DE TRABAJO ES SEGURA**  
NOSOTROS VAMOS A FACILITAR TUS PROCESOS  
ingeaseo



**¡CAMINEMOS JUNTOS!**  
OBSERVEMOS SI TUS PROCESOS DE  
DESINFECCIÓN SON SEGUROS

**ingeaseo**  
Experiencia que da confianza

# Ingeaseo

Experiencia que da confianza

Ingeaseo cuenta con una marca que esta construida con un logotipo que es descriptivo por contracción:



Su gerente cuenta con conocimientos y experiencia en el area de la ingenieria

El principal servicio que presata la empresa

Su división en la tipografía simula las linea de los suelos y su color lo enmarca en la generalidad del azul de la representacion del aseo, donde se sostiene una tipografía que genera amabilidad y a la vez un caracter significativo en el grosor de su estructura.

## Área de protección y reducción mínima

El logo se enmarca en un área de seguridad para que se verifique y se cumplan las dimensiones establecidas y así guardar una distancia mínima entre los textos o elementos que lo rodean.

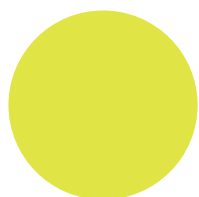


El tamaño mínimo del logo debe ser de 4 cm de largo, guardando la proporción, para que se mantenga la visualización clara de todos los elementos.



## Color corporativo

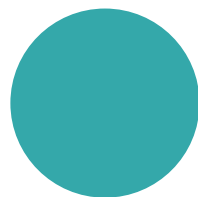
Estos tonos corresponden a la paleta de colores de la marca, si las condiciones de impresión no permiten el uso de estos, el logo podrá ser impreso en blanco, negro



C: 14,45  
M: 1  
Y: 86,72  
K: 1

R:231  
G: 45  
B: 72

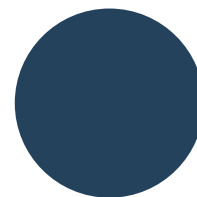
# C12D48



C: 72,27  
M: 12,5  
Y: 35,16  
K: 1

R: 112  
G:166  
B:72

#70A6A9



C: 93,75  
M: 79,69  
Y: 51,56  
K: 16,41

R: 39  
G: 66  
B: 89

#274259

# Tipografía

La tipografía principal es Futura Medium

**ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmn  
opqrstuvwxyz  
1234567890!?!&**

## Positivo y Negativo

Siempre que sea posible se debe aplicar la marca en su versión principal.

Pero si es necesario hacer uso de una sola tinta, se aplicarán las opciones negativo, positivo.

**ingeaseo**  
Experiencia que da confianza

**ingeaseo**  
Experiencia que da confianza

## Usos permitidos



Se le dará uso como imagen corporativa principal, para darle posicionamiento y reconocimiento.



Si en alguna de sus aplicaciones se desea realizar contrastes o juegos de colores se permite que se haga una división de color entre el inge y el aseo, donde la idea es mantener la paleta de colores establecida, o hacer juegos de colores de acuerdo al contexto del uso de la marca.



En caso de que sea necesario, el logo se podrá aplicar en diferentes colores de acuerdo al contexto de la marca (el uso de cualquier color debe ser aprobado por el diseñador o por la persona que maneje el área de comunicaciones).

## Usos no permitidos

Este manual establece las medidas y usos adecuados del logo, por lo tanto no se deben presentar modificaciones sobre su distribución y diseño original.

~~Ingeaseo  
Experiencia que da confianza~~

~~Ingeaseo  
Experiencia que da confianza~~

~~ingeaseo  
Experiencia que da confianza~~

~~Ingeaseo  
Experiencia que da confianza~~

~~ingeaseo  
Experiencia que da confianza~~

## Aplicaciones Correctas

Si se genera la necesidad de aplicar el logo a un solo tono, se sugiere hacer uso de la paleta de colores corporativa para mayor contraste y legibilidad, en este caso se sugiere hacer uso del logo en color blanco.

Se permite que el logo sea aplicado sobre fondos que correspondan a la paleta de colores, y se puede hacer cambios de colores en la división del ingea y el aseo, esto cambia de acuerdo a la aplicación de la marca.



# PLAN DE **COMUNICACIÓN**

# OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Informar sobre la existencia del servicio bajo unas líneas de actuación para cumplir la misión empresarial. Esto va ligado a una estrategia de comunicación donde se dará un trabajo secuencial en donde cada paso se debe cumplir para proceder a realizar el siguiente objetivo:

1. Dar a conocer INGEASEO S.A su nueva administración y la sede desde donde opera.
2. Fortalecimiento de la imagen en su personalidad de marca para darle valor, reconocimiento y identidad, donde nos identifiquen como una empresa con experiencia, solidez y acompañamiento constante.
3. **Fidelización, creando** estrategias donde el usuario se sienta importante e identificado. Donde obtengan información necesaria que les aporte a sus objetivos internos y les facilite y les de seguridad en el acompañamiento brindado.
4. Incremento de mercado a partir de estrategias y canales asertados para llegar al público objetivo para conservar el mercado y ser referenciados en nuestra zona de servicios.



# ESTRATEGIAS



## RELACIONES PÚBLICAS

Se realiza semanalmente una reunión con los gestores de servicio, la profesional en SST y la Dirección, en donde se tratan temas de funcionarios, clientes, usuarios, proveedores, etc buscando la alineación de procesos y procedimientos que permitan la mejora continua en la organización.

Mensualmente el área administrativa tiene capacitación en temas relacionados con servicio al cliente y el manejo de la gestión humana, de manera que se permita el ofrecimiento de un servicio de alta calidad tanto al cliente externo como interno.

Trabajar la estrategia empresarial interna : Estimular a los colaboradores para que de una manera conjunta y estratégica sean todos direccionados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.



## PROMOCIÓN

Mientras transcurre el servicio y de acuerdo a las necesidades de cada cliente, se realizan servicios adicionales a los pactados como valor agregado.



## PRECIO

El precio de los servicios se generan según las necesidades del cliente, estos varían y se pueden modificar de acuerdo a las variables en el suministro de insumos de limpieza, higiene, número de personal y/o servicios especializados.

# MARKETING RELACIONAL

Se trabajará en una estrategia para generar una base de datos de los clientes actuales, los pasados y los posibles para darle a conocer a la comunidad acerca de nuestros servicios, con apoyo de una producción grafica, a travez de una comunicación digital y una estrategia de medios

## HERRAMIENTAS CON LAS QUE SE CONTARAN PARA EJECTUTAR LA ESTRAEGIA

### MARKETING DIRECTO

Estructura de empresa orientada a la relación directa con el cliente (distribución directa).

### E-CRM

Parte o funcionalidades de las herramientas de CRM orientadas a capturar, procesar y facilitar la toma de decisiones respecto la interacción del cliente en el medio Internet.

### TASK-FORCE

Fuerza de ventas. Apoyo a las acciones de marketing mediante un equipo de vendedores,

### MARKETING DIRECTO

Relación directa con el Cliente (distribución directa).

### ON-LINE MARKETING

Adecuación del negocio a la Red y a un nuevo consumidor.

### E-MAILING

Utilización del correo electrónico como medio para relacionarse o contactar con un cliente o potencial comprador.

### PERMISSION MARKETING

Consentimiento del cliente a ser contactado por canales de comunicación directa

### E-LOYALTY

captar la lealtad del consumidor en Internet.

### MASS MEDIA DIRECT MARKETING

Utilización de los medios de comunicación de masas (TV, radio, prensa, etc.)







### DATA BASE MARKETING

bases de datos: conocimiento del consumidor, diferenciación y adecuación.

### INTERNET MARKETING

Adecuación del marketing al medio Internet.

# PUBLICIDAD DIGITAL

CANAL	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA
	Generar seguridad por medio de las hojas de vida de los administrativos donde refleje su experiencia y conocimiento de los productos que se ofrecen	<b>PRODUCTO: Informativo</b> Se manejaría archivo fotográfico de cada uno y su experiencia laboral, donde se enlazarán nuestras redes sociales y la página web	Se actualiza cada semestre
	Generar confianza por medio de contenido que refleje el conocimiento en cuanto a los temas de aseo	<b>PRODUCTO: Grafico y audiovisual</b> Se generaran contenidos de interes, que generen emocio n e identidad donde se logre dar una interacción con el publico, basados en una parrilla programada	Publicaciones cada dos dias
	Tener un soporte digital que este a la mano de cualquier perona, donde se refleje toda la informacion necesaria de la empresa.	<b>PRODUCTO: Informativo y grafico</b> Se estructurara por páginas la informacion general, servicios, contactos, clientes activos, experiencias de clientes, información del area administrativa	Se actualizara cada semestre
	Ser pioneros en la plaza en el momento que sea buscada por algun cliente con la necesidad del servicio	Realizar pago para ser pioneros en el momento de la busqueda, se realizaran convenios con directores locales	Seguimiento bimensual
	Facilitar los procesos de capacitación y de inducción a los empleados por medio de esta herramienta	<b>PRODUCTO: Audiovisual</b> Creacion de videos para capacitar a los nuevos colaboradores y fortalecer la imagen empresarial	Un video semanal
	Informar y reportar a los clientes los procesos en los servicios, las actualizaciones de la empresa y fidelizar la marca	<b>PRODUCTO: Informativo y grafico</b> Desarrollo de boletines bimensuales con el reporte de desarrollo de contratacion de cada cliente. Desarrollo de emails para las bases de datos de posibles clientes con información empresarial	Bimensual

# TRADICIONAL

**LA PATRIA**  
El periódico de casa

Fidelizacion de marca

**PRODUCTO: Grafico**  
Desarrollo de estrategia visual donde se maneje un lenguaje comunicativo de los servicios prestados

Mensual



# DEPARTAMENTO COMERCIAL

## CONTEXTO

Durante los 30 años de servicio, las ventas se han generado a partir de referencias, y de un contacto social directo entre la gerencia y los clientes. Hoy en día se está desarticulando este contacto y está cambiando el esquema gerencial.

## PROBLEMATICA

La competencia ha aumentado, los clientes han cambiado y la cultura de contratación se está transformando.

## NECESIDAD

Un departamento comercial que genere contacto con los clientes y haga un acompañamiento a sus procesos

## PERFIL DE QUIEN LO MANEJARIA

Perfil comercial, con manejo y supervisión del plan de comunicaciones.

# TÁCTICAS

# PÚBLICO

## REPORTES VIA EMAIL A LOS CLIENTES

Se le enviara un reporte a cada cliente segun el contrato, usando herramientas gráficas que muestren de una manera detallada el consumo de los insumos, los reportes de supervisión y modificaciones del servicio

Contratos que cuenten entre 1 y 4 colaboradores se les enviara semestral y los contratos con mas de 4 colaborados se les enviara bimensual.

## EMAIL POSIBLES CLIENTES

Se generara una base de datos de los posibles clientes, que saldra de los email de las solicitudes de cotizaciones, de las personas que llamen a preguntar por servicios, y de los referenciados.

A estos se les enviara la información empresarial via email, donde se les cuente de nuestros servicios, la experiencia y nuestro contacto

## COVENIO CON DIRECTORIOS DIGITALES

Se realizara una investigación de las aplicaciones que se encuentren operando en nuestra plaza para vincular nuestros contactos a los directorios activos en la ciudad.

## CONTENIDO DE VALOR PARA REDES SOCIALES

Se generara contenido de valor para las redes sociales, donde se involucre una relación directa con el publico, se realizaran tips de aseo para las casas, se trabajara una comunicación basada en las emociones de los posibles clientes, contando historias a travez del contenido y generando un vinculo y identificación con la marca.

## IMPRESOS PARA ESCRITORIOS

Obsequiaremos elementos POP para los clientes, en donde encuentren nuestros datos y portafolio a la mano. Se imprimiran carpetas y membretes para enviar las cotizaciones de una manera fisica en donde se pretende consentir a los clientes y demostrar la importancia que tienen para nosotros.

## PUBLICIDAD PAGA EN PÁGINAS DE NOTICIAS

Se realizara una inversion en los banner de las páginas de noticias, en donde se den campañas bajo el concepto establecido en el plan de comunicaciones, (Tantio en medios digitales como fisicos- La Patria)

# INTERNO

## RECONOCER TRABAJO DE LOS EMPLEADOS EN LAS REDES SOCIALES (EMPLEADO DEL MES)

Se le dara un reconocimiento a los empleados que se destaquen en sus labores tanto a los colaboradores como al area administrativa, esto sera por medio de las redes digitales EMPLEADO DEL MES, de esta forma generar estímulos entre ellos y motivarlos a la hora de realizar sus obligaciones laborales

## VIDEOS CAPACITACIÓN

Produciremos unos videos de capacitacion e inducción para los colaboradores, de esta forma facilitar el trabajo de los gestores de servicios. La idea es crear unos personajes relacionados con el aseo ejemplo: escobas animadas. para generar mas atencion en nuestro publico objetivo

## CONVENIOS FAMILIAS A LOS EMPLEADOS

Se realizaran programaciones para desarrollar piezas graficas y informarles contantemente a los los colaboradores los beneficios que tienen con los convenios de cesca y confa.

## CORREOS INSTITUCIONALES

Se personalizaran los correos de los administrativos y se realizaran firmas en sus correos para generar identidad y acercamiento con los remitidos

## FORMULARIOS FACILITADORES

Diseñaremos formularios que faciliten el trabajo de los gestores de servicio en donde se de una liena grafica y estrategias para facilitar el intercambios de información

## INTRANET

Se hara uno de un blog con información de interes para los colaboradores, administrativos y gestores de servicios para tener un espacio informativo y de facil acceso a la información, se desarrollaran páginas como por ejemplo: directorio, cumpleaños, videos de capacitaciones, programaciones de reuniones

## WHATSAPP INTERNO FRASES MOTIVACIONALES

Crearemos grupos de Whatsapp para enviar informacion general, facilitar la información y frases para motivar a los colaboradores

## ELEMENTOS POP PARA EMPLEADOS

Les regalaremos elementos POP para generar vinculos con la marca y que ellos generen un aprecio y una familiaridad con la empresa



# CULTURA CORPORATIVA

Se adaptan valores en el equipo de trabajo, personalidades y responsabilidades de acuerdo a cada función y necesidad en el manejo interno de la empresa, donde se estimula a un trabajo conjunto con una misión clara que se incorpora en los trabajadores de la INGEA-SEO S.A. Los valores a los que se apuntan son los siguientes:

**TRABAJO EN EQUIPO:** Capacidad para trabajar en unión de otras personas por los objetivos comunes, cediendo los intereses personales y con la habilidad para superar los problemas interpersonales. Implica establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo de INGEASEO.

**ORIENTACION AL SERVICIO:** Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes externos e internos de INGEASEO, y dar respuesta oportuna y eficaz a estas; así como realizar esfuerzos adicionales con el fin de exceder sus expectativas y mejorar su calidad de vida.

**CAPACIDAD PARA APRENDER:** Habilidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral.

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Habilidad para relacionarse bien con las personas dentro de un clima de cordialidad, de estímulo y respeto. Facilidad para acercarse en forma cálida y amistosa.

**ATENCION AL DETALLE:** Es la capacidad de realizar labores que requieren alta minuciosidad y mesura en INGEASEO, así como identificar los detalles relevantes de la tarea implica la habilidad para detectar de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o en la práctica.

**ORDEN Y PRECISION EN EL TRABAJO:** Capacidad para realizar y cumplir con el trabajo de manera ordenada y minuciosa, y en el tiempo previsto. Implica habilidad para atender y detectar con rapidez los errores, fallas u omisiones en el manejo de la información. Esta competencia permite el cumplimiento de los procesos y requisitos indispensables que rigen la tarea administrativa en INGEASEO.

# GERENCIA

Posee un trato cordial y amable con los clientes y pone en marcha acciones para cumplir con los pedidos de estos. Busca explorar las necesidades e inquietudes de cada cliente, brindando un trato personalizado que demuestra interés en cada uno de los mismos. Considera la plena satisfacción del cliente como un criterio esencial para la planificación de futuras actividades.

## **Responsabilidades:**

Revisión y realizar pago de nomina

Revisión y realizar créditos y pagos bancarios

Pago de proveedores

Ordenar presupuesto para cada área o sistema

Realización de cotizaciones para clientes potenciales

Asignación de precios para facturación

Atención a clientes

Asignación de caja menor.

Programación y autorización de servicios adicionales.

Revisión de la información contable

Seguimiento a procesos judiciales

Seguimiento y cumplimiento a entes gubernamentales (Dian, cámara y comercio, etc)

revisión por la dirección del SGST

# DIRECCIÓN

Se preocupa por entender las necesidades de los clientes internos y externos y dar solución a sus problemas y realizan esfuerzos adicionales con el fin de exceder las expectativas de estos. Entiende rápidamente cuales son los tiempos reales en el negocio del cliente, sus socios de negocios y el foco central de su negocio. Explora las necesidades e inquietudes de cada cliente en la medida que ello resulte estrictamente necesario. Evaluará los niveles de satisfacción de los clientes utilizando los criterios mínimos para ejecutar su trabajo.

## **Responsabilidades:**

Programación, y verificación del cumplimiento de las programaciones de terminación de contratos

Poner a disposición del personal los recursos económicos y de conocimiento para el cumplimiento de tareas.

Autorizar gastos adicionales para la prestación del servicio

Autorización de pedidos de proveedores

Montaje de los sistemas (protocolos, procedimientos, frecuencias, verificaciones, metodologías, etc) que den respuesta a las normas o sistemas que los clientes tengan

Velar por el cumplimiento de la legislación

Dar asesoría a clientes en todo lo referente a la prestación del servicio

Definir productos, diluciones, procedimiento y protocolos para toda la organización

Delegar a personal administrativo sus actividades, centros a cargo, funciones, etc.

Velar el cumplimiento de funciones del personal administrativo.

Dar cuentas a la gerencia de toda la operación de la empresa

# SISTEMA DE GESTION Y SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Se preocupa porque la información esté completa y libre de errores. Se apoya en algunos métodos propios de trabajo que le permiten minimizar errores frecuentes y optimizar el tiempo. identifica y recoge la información/documentación necesaria para garantizar el cumplimiento de los procedimientos.

## **ACCIDENTES E INCIDENTES**

- Reporte de accidentes de trabajo (furat)
- Realización de la investigación del accidente ó incidente
- Planear y ejecutar plan de acción de acuerdo a los resultados de la investigación
- Hacer la documentación requerida por la arl por accidentes ó incidentes de trabajo
- Sistematización de archivos de accidentes e incidentes
- Hacer seguimiento a los funcionarios accidentados

## **EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES**

- Revisar número de empleados vs fecha del ultimo examen medico
- Realizar la programación de los exámenes médicos de acuerdo a los turnos
- Verificar factura vs programación
- Realizar cartas de recomendaciones médicas para el evaluado
- Sistematización y archivo de los exámenes médicos
- Seguimiento a los empelados de las recomendaciones medicas dadas

## **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**

- Realización de votaciones y redacción de actas
- Redacción, revisión y divulgación del manual de convivencia
- Preparación de la información para exponer en una reunión mensual con los integrantes del comité

- Redacción del acta de cada reunión
- Ejecución de los planes de acción acordados en la reunión
- Firma y archivo de actas y documentos de acción

## **COPASST**

- Realización de votaciones y redacción de actas
- Redacción revisión y divulgación del manual de convivencia
- Preparación de la información para exponer en una reunión mensual con los integrantes de copasst
- Redacción del acta de cada reunión
- Ejecución de los planes de acción acordados en la reunion
- Firma y archivo de actas y documentos de acción

## **CAPACITACIONES**

- Identificación de las necesidades de capacitación
- Recopilación de información para la capacitación
- Elaborar el plan de acción
- Hacer el cronograma
- Ejecutar el plan de acción de acuerdo al cronograma
- Verificar conocimientos

## **INSPECCIONES DE SEGURIDAD**

Revisar y actualizar el formato existente de inspecciones y realizar los cambios de ser necesario

Hacer programación de visitas a los centros de trabajo  
Ejecutar la inspección en el centro de trabajo por tareas  
Realizar plan de mejora de acuerdo a los resultados de la inspección  
Ejecutar el plan de mejora  
Evaluar el plan  
Sistematizar y archivar

### **PANORAMA Y MATRIZ DE RIESGOS**

Identificar los riesgos por tarea y por centro de trabajo  
Identificar acciones actuales frente a cada riesgo  
Identificar las acciones pendientes inherentes a el plan de acción  
Elaborar la estrategia para suplir las acciones faltantes ya identificadas  
Ejecutar la estrategia  
Evaluar el desarrollo de la estrategia  
Sistematizar y archivar  
Actualizar permanentemente la matriz y el panorama  
Abstraer de la matriz y del panorama la información de interés para cada contrato

### **PLAN DE EMERGENCIA**

Documentar el plan de emergencia y evacuación  
Hacer simulacros  
Ubicar en las instalaciones extintor, señalización, botiquin de primeros auxilios y teléfonos de emergencia  
Realizar auditorías periódicamente  
Inspeccionar todos los elementos de seguridad y atención primaria  
Solicitar a los centros de trabajo los planes de evacuación  
Divulgar a los funcionarios los planes de evacuación de los centros de trabajo  
Verificación de conocimientos frente a los planes de evacuación

### **SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICO**

Planeación, ejecución, verificación y seguimiento y mejoras de cada sistema.  
Riesgo psicosocial  
Riesgo biológico  
Riesgo químico

### **TRABAJO EN ALTURAS**

Actualización del documento guía  
Inspecciones de seguridad para el trabajo en altura  
Programación de los exámenes médicos para trabajo en alturas  
Programación de entrenamientos y re entrenamientos para los interesados  
Llevar a cabo los permisos de trabajo en alturas según actividades  
Inspecciones de los elementos de protección y herramientas de trabajo

Hojas de vida de los equipos para trabajo en alturas

Verificación permanente del vencimiento de certificados  
Ejecutar planes de acción de acuerdo a los resultados de las inspecciones

### **VACUNACIÓN**

Verificar el estado de vacunación de cada empleado  
Coordinar con el laboratorio la respectiva vacunación  
Solicitud y recepción de la fotocopia del carnet de vacunación de los empleados  
Sistematizar y archivar  
Verificar y actualizar el estado de vacunación permanentemente

### **INCAPACIDADES**

Hacer seguimiento de las incapacidades  
Sacar indicadores de ausentismo por incapacidad

# GESTION HUMANA

Establece relaciones empáticas y de cordialidad con sus compañeros de trabajo.

**Responsabilidades:**

Apoyo en el proceso de Selección de personal

Apoyo en el proceso de Inducción de personal

Programación de capacitaciones con diana Orozco sobre temas de talento humano, temas técnicos y temas salud y seguridad en el trabajo

Revisión y Sistematización de ausentismo por incapacidades, accidentes, incidentes

# AUXILIARES ADMINISTRATIVAS

Tiene una permanente actitud de aprendizaje y de espíritu investigativo. El conocimiento que posee agrega valor al trabajo.

## **Responsabilidades:**

Reclutamiento de personal

Selección de personal

Inducción de personal

Programación de capacitaciones con profesional en salud y seguridad en el trabajo

Revisión y Sistematización de ausentismo

Organización de turnos de personal de los contratos que lo requieran y enviar programaciones vía whatsapp

Estar pendiente de las terminaciones de contrato (terminaciones y reingresos con remplazos)

Tener remplazos disponibles para cubrir incapacidades de personal.

Tener remplazos disponibles para cubrir aseos especiales de José Arias

Tener remplazo disponible para cubrir adicionales solicitados por lo clientes.

Informar diariamente ingresos y retiros de personal.

Alimentar el archivo de Google Drive con extras y novedades para la liquidación quincenal de las mismas en nómina o en efectivo. Las extras deben pasarse montadas para nómina.

Enviar correos a los clientes indicando cambios de personal, ingresos o adicionales

Recepción de llamadas

Atención al público

Brindar información con respecto a personal, vacantes, cotizaciones, requisitos para vacantes.

Intermediaria entre el público (clientes) y rama administrativa.

Realización de órdenes de compra y recibido de pedidos de insumos de materia prima de la empresa.

Apoyo en contabilidad con (elaboración de egresos, recibos de caja, facturación mensual, revisión de la nómina, horas extras).

Realización de liquidación de personal.

Realización de afiliación y retiro de ARL (Seguros Bolívar) de personal.

Realización de contratos de personal.

Realización de constancias laborales.

Envío de cartas de preaviso o Carta de finalización de contrato.

Apoyo en entrega de dotación.

Manejo de archivo.

Control de pago de facturación de proveedores.

Envío y recibo de correspondencia.

Notificar diariamente a gerencia novedades de interés.

Evaluación de proveedores cuando se requiere un nuevo producto.

Manejo de caja menor.

Recepción de hojas de vida.

Manejo de papelería.

Pago de nómina en efectivo.

Diligenciamiento de formularios confa y solicitud de documentos requeridos.

Revisión de nómina, primas y cuadro de prestaciones.



# GESTORES DE SERVICIO

Consigue rápidamente la confianza de los demás (Colegas, personas a su cargo, superiores), promoviendo la unión y estableciendo un clima de satisfacción en el grupo de trabajo, siendo conciliador y evitando el conflicto.

## **Responsabilidades:**

Sistematizar pedidos de cada centro de trabajo en archivo macro

Ingresar inventario de Bodega principal

Calcular pedido mensual Total para toda la empresa

Realizar programación mensual de visitas a cada centro de trabajo

Realizar pedido de productos vez al mes

Pasar evidencias de visitas (registros de supervisión) para el sistema de gestión de calidad.

Solicitar adicionales o remplazos para sus centros informando causa del ausentismo o necesidad.

Organizar programaciones de tareas en los centros con sus respectivos aseos generales.

Informar a los clientes asignados por medio de correo electrónico los cambios de personal por remplazo o por adicional.

Estar pendiente de la programación de terminaciones de contrato para apoyar la ubicación del remplazo correspondiente.

Apoyar los proceso de inducción

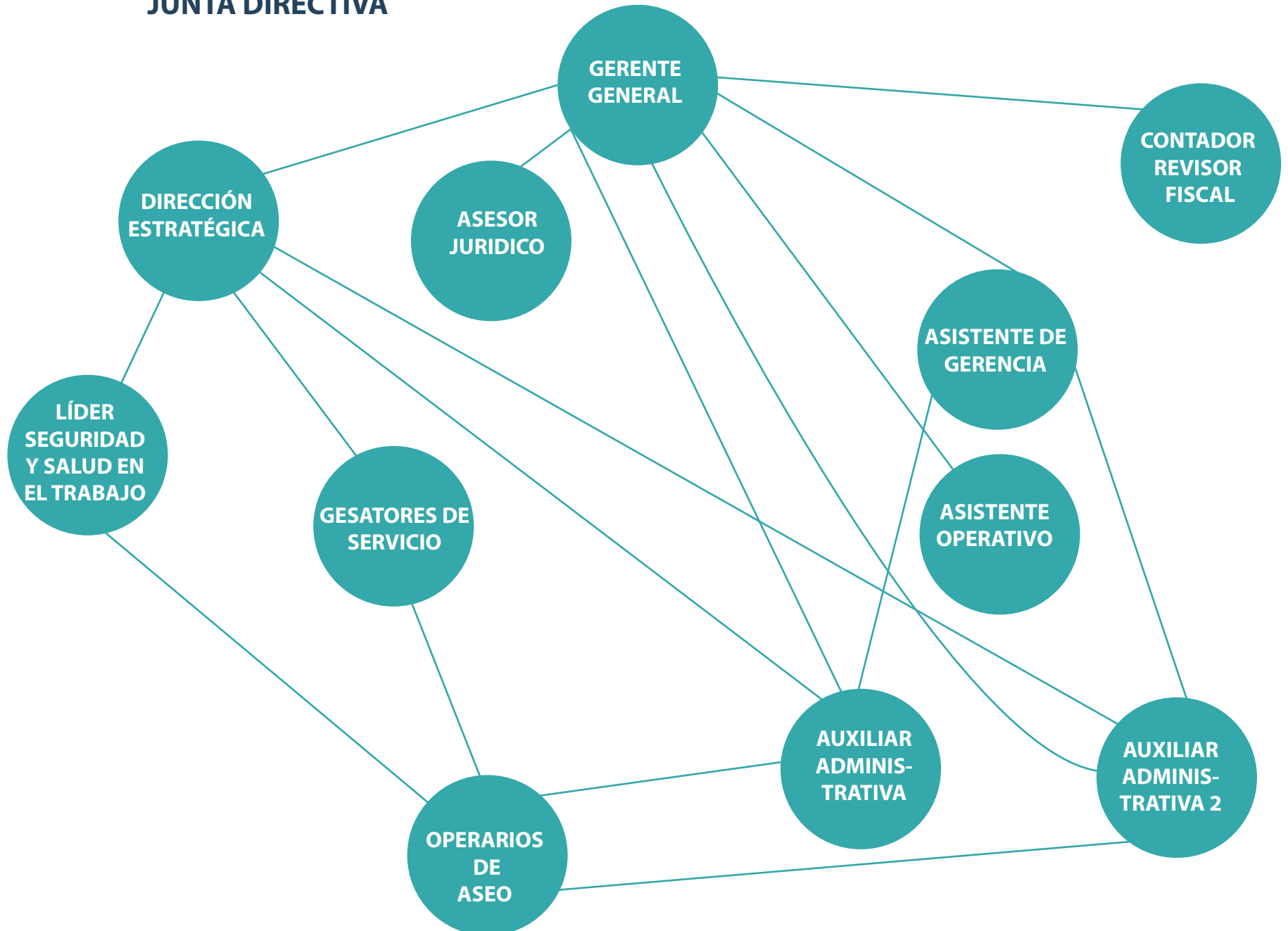
Apoyar procesos operativos de salud y seguridad en el trabajo

Apoyar procesos operativos de sistema de gestión de calidad

Informar a direccion todo lo ocurrido en cada centro de trabajo

# ORGANIGRAMA






## JUNTA DIRECTIVA



# **INVERSIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN**

Presupuesto para todo el material que se requiere para posicionar la marca

# PUBLICIDAD DIGITAL

CANAL	PLAN	VALOR X MES	VALOR X AÑO
	Herramientas gratuitas	\$ 0.0	\$ 0.0
	Anuncios Publicidad en linea Likes	\$ 100.000	\$ 1.200.000
	Sitio web con dominio y Hosting Correo empresarial, copia de seguridad, centros de datos, y soporte tecnico de persona profesional	\$ 150.000	\$ 1.800.000
	Google Ads	\$ 100,000	\$ 1.200.000
	Herramientas gratuitas	\$ 0.0	\$ 0.0

# TRADICIONAL

	Publicidad en prensa	\$ 1.200.000	\$ 14.400.000
---	----------------------	--------------	---------------

## DOTACIÓN OPERARIOS

	<b>EMPLEADOS</b>	<b>CANTIDAD POR EMPLEADO</b>	<b>VALOR POR UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Uniforme con marca	130	3	\$ 48,000	\$ 7,920,000
Tula personalizada	130	1	\$ 18,000	\$ 2,340,000
Pocillos	130	1	\$ 6,000	\$ 780,000
Sombrillas	130	1	\$ 15,500	\$ 2,015,000
Impermeables	30	1	\$ 28,000	\$ 840,000
Escarapela	130	1	\$ 2,500	\$ 325,000

## DOTACIÓN ADMINISTRATIVOS

	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR POR UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Camisas	65	\$ 55,000	\$ 3,575,000
Botones	13	\$1,500	\$ 19,500
Agendas	9	\$60,000	\$540,000
Lapiceros	50	\$ 2,000	\$ 100,000
Adesivos de uso general	50	\$ 800	\$ 40,000

## OFICINA

<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR POR UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Membretes	1,000	1,225	\$ 2,225,000
Carpetas	300	4,000	\$ 1,200,000
Tarjetas	2,000	400	\$ 800,000
Adhesivos para productos	11,200	\$ 1,100	\$ 1,232,000
Señalización		\$ 300,000	\$ 300,000
Brandeados		\$ 1,500,000	\$ 1,500,000

## CLIENTES

<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>
Calendarios	120	\$ 23,000	\$ 2,760,000
Lapicero	120	\$ 2,000	\$ 240,000
Kits de Limpieza	120	\$ 45,000	\$ 5,400,000
Base para celular con la marca	120	\$ 18,000	\$ 2,160,000

Trabajo Final - Manual de Identidad de Marca  
Especialización en Branding y Comunicación Estratégica  
Universidad Católica de Manizales  
Alejandra Arias Antía  
Noviembre 2020