



## RESEÑA HISTÓRICA

En 1965 nace para la industria metalmecánica colombiana, COSERVICIOS S.A. Diez años más tarde, en 1975, se constituye como una fábrica de Ascensores, con la marca ASCENSORES ANDINO.

Para 1982, el Ingeniero Rodrigo Villa Galvis asume la Gerencia General, y desde ese mismo año se inicia un proceso de crecimiento de la empresa hasta el día de hoy.

En 1989 se inaugura el ensanche de la planta con la torre de pruebas, coincidiendo con el ascensor número 1000. Para ese mismo año, COSERVICIOS, adquiere la marca IMELEC, con gran trayectoria a nivel nacional y experiencia en la fabricación de subestaciones eléctricas y tableros de distribución, cajas especiales, ductos, canastillas y equipos de control y automatización para el sector industrial y comercial.



En 1994, Coservicios S.A es escogida por la empresa norteamericana MONTGOMERY ELEVATOR Co, para ser quien le suministre ascensores de pasajeros, bajo la norma europea EN81-1, mediante la firma de un Joint Venture.

Mediante esta alianza se logra en 1995 la exportación de los primeros ascensores con destino a Tailandia y se inicia el comercio hacia China, Kuwait, Arabia Saudita y Centro América.

Para el 2001 se establece una nueva alianza estratégica con la empresa Japonesa FUJITEC.

Durante el 2004, COSERVICIOS S.A. inicia operaciones en México, y se constituye la sociedad ELEVADORES ANDINO S.A.

Y en el 2005, Coservicios celebra sus treinta años de existencia.



## RECONOCIMIENTOS

- Categoría especial control por microprocesador de un ascensor 1988.
- Premio raza de ascensores en industrias 1989.
- Categoría a mediana empresa 1991.
- Casos exitosos de innovación tecnológica 1993.
- Premio nacional a la innovación tecnológica empresarial 1995.
- Plomada de oro de Camacol categoría Empresa Destacada 2000.
- Medalla a la lealtad comercial 2002.
- Escudo de Antioquia Categoría oro 2005.
- La medalla Gonzalo Mejía Categoría Oro 2005.
- Condecoración de Gran Oficial 2006.
- Condecoración Orquídea Consejo de Medellín 2008.



# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

## MISIÓN

Coservicios S.A. es una empresa colombiana de alta tecnología en Ingeniería mecánica, eléctrica y electrónica aplicada a la producción, comercialización, modernización, servicio técnico de ascensores y demás equipos de transporte vertical; tableros eléctricos para subestaciones eléctricas y demás aplicaciones y componentes asociados, para satisfacer a sus clientes, generar rendimiento a sus accionistas, promoviendo el empleo productivo y el desarrollo integral de las personas.

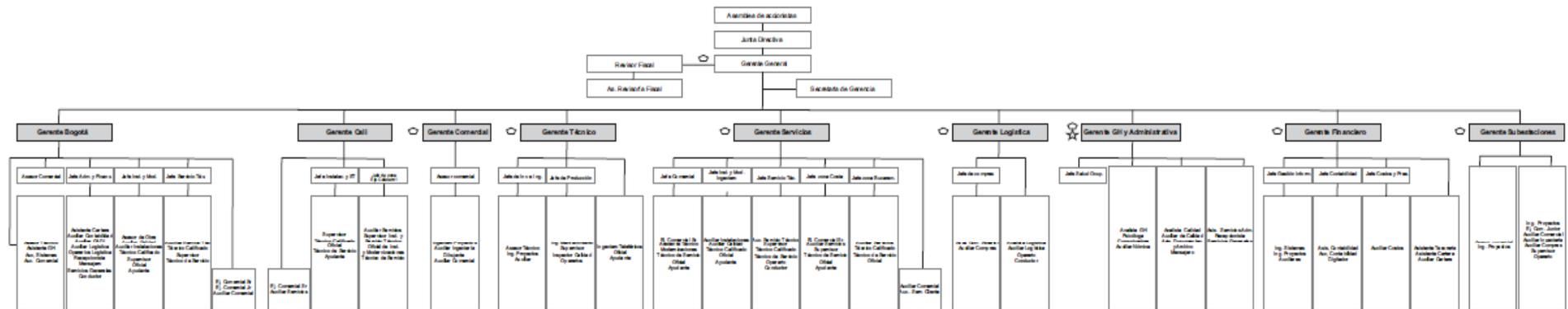
## VISIÓN

Seguir siendo la mejor opción en Colombia por su respaldo, innovación, flexibilidad y servicio. Para el año 2011, en la línea de ascensores y demás equipos de transporte vertical, conservar la mayor participación en ventas de equipos, modernizaciones y parque de mantenimiento. En los mercados internacionales tener una participación representativa de las ventas de la compañía.

En subestaciones y tableros eléctricos, ofrecer un producto con mayor valor agregado, incrementando significativamente las ventas en el mercado nacional.



# ORGANIGRAMA



## NOTAS ACLARATORIAS

- ★ Representante del Sistema de Gestión ante la Gerencia.
- Integrantes Comité de Gerencia.

Los Gerentes son responsables del enfoque y documentación de los procesos; los Jefes de su aplicación y gestión.

La aplicación y enfoque de los procesos es transversal a todas las ciudades donde Coservicios tiene oficinas.

Los Gerentes y Jefes de zona, responden la administración del personal que labora en dicha zona.

Aprobó

RODRIGO VILLA GALVIS



# MAPA DE PROCESOS

Contamos con un mapa de procesos que describe de forma general la secuencia e interacción de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Compañía. En el mapa de procesos se visualiza el ciclo PHVA, que inicia con los requerimientos del cliente y termina con la percepción del servicio.





## **CÓDIGO DE ÉTICA**

Todas las personas que trabajen en y para COSERVICIOS S.A., ya sean vinculadas, temporales, contratistas, agentes comerciales, prestadores de servicios y proveedores deberán conocer y aplicar nuestro Código de Ética, el cual representa una guía de actuación y decisión para el buen desarrollo de sus trabajos.

1. Asumir las tareas de una manera profesional y responsable, tomando como referencia la propia capacidad y los recursos disponibles.
2. Realizar y entregar los trabajos asignados en forma oportuna, completa, fidedigna y precisa, de acuerdo con los parámetros institucionales, los procedimientos establecidos y los compromisos adquiridos con los clientes, dentro del marco legal.
3. Respetar en todo momento la confidencialidad de la información. No hacer uso de información que haya sido definida como confidencial, en su beneficio o en el de terceros, ni darla a conocer, lo cual incluye cónyuge, hijos, parientes, amigos, clientes, proveedores, contrapartes y otros, excepto por requerimientos legales o judiciales.

Se considera información confidencial de COSERVICIOS S.A. el conocimiento adquirido o desarrollado por sus trabajadores durante el tiempo en que hayan estado vinculados o subcontractados por la empresa. La confidencialidad de la información continúa aún después de terminada la vinculación o relación con COSERVICIOS S.A., así como después de terminado el contrato con la Empresa.



4. Ser fiel a las políticas de la Compañía, actuar de manera leal y honesta con la Empresa y sus clientes, buscando promover el interés mutuo, sin afectar de ninguna manera su imagen y prestigio.

Esto incluye proteger su propia reputación y los intereses de COSERVICIOS S.A. contra conflictos de intereses externos, reales o potenciales. Los intereses generales prevalecen sobre los particulares, y así se práctica en COSERVICIOS S.A., mientras no se contradigan principios morales, legales o sociales.

5. No realizar actividades personales en las cuales sus propios intereses estén o puedan traducirse en conflicto con los de COSERVICIOS S.A., tampoco hacer uso indebido de las influencias, conocimientos, facilidades o recursos de la Empresa; ni afectar el buen nombre y reputación de la misma.
6. El personal vinculado y temporal debe brindar toda la capacidad normal de trabajo en forma exclusiva. Se exceptúan aquellos trabajos que sin perjudicar o interferir con los objetivos funcionales y actividades de la empresa, estén autorizados por la Gerencia General y/o Gestión Humana.
7. Finalmente, no aceptar remuneraciones, comisiones o atenciones especiales, si éstas pueden limitar la imparcialidad y fidelidad de una decisión o resultados de un servicio. De igual forma, no solicitar regalos, descuentos, ni beneficios en nombre propio, a aquellas empresas a las cuales COSERVICIOS S.A. les esté prestando el servicio.



# VALOR FUNDAMENTAL

## HONESTIDAD Y ÉTICA

Nuestra filosofía corporativa está basada en la honestidad y la ética con la que debe actuar todo el personal que haga parte de nuestra Compañía sin ninguna distinción.

Entendemos la honestidad como un valor que se refleja en la actitud responsable, honrada y transparente de nuestro talento humano.

Y la ética como el cumplimiento de las normas y principios morales en la realización de los negocios y en las relaciones del trabajo.



# OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo.
- Incrementar la productividad de la compañía.
- Desarrollar nuevos productos y servicios.



# **ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES**

- Enfocar la organización hacia el servicio al cliente.
- Flexibilizar e Innovar nuestros productos y servicios.
- Establecer y fortalecer alianzas estratégicas.



## **POLÍTICA ORGANIZACIONAL**

En Coservicios S.A. promovemos la investigación y la innovación tecnológica para optimizar los recursos de la compañía hacia la competitividad, la productividad y el mejoramiento continuo, contando con un personal competente y motivado, que garantice la satisfacción del cliente.



# COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

**ORIENTACIÓN AL LOGRO:** Es la capacidad para determinar y fijar metas propias de forma realista y ambiciosa, manteniendo un plan de acción continuo y constante hasta conseguir el objetivo propuesto, y lograr resultados positivos para la organización.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Es la capacidad de participar activamente en la consecución de una meta común, colocando los conocimientos y recursos al servicio de los objetivos propuestos por el equipo y comprendiendo la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás.

**ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Es la capacidad de satisfacer eficazmente las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, con una actitud permanente de servicio y colaboración, con el objetivo de entregar más de lo que se espera.

**APRENDIZAJE:** Es la capacidad y motivación de adquirir, comprender y asimilar constantemente nuevos conocimientos y destrezas, y aplicarlos en la práctica laboral para el logro de los objetivos de la Organización; es la habilidad de adaptarse.



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Ascensores para pasajeros y de carga.
- Modernizaciones, Instalaciones y Servicio Técnico.
- Representaciones de las marcas:
  - FUJITEC: Escaleras, rampas y andenes .
  - VIMEC: Equipos de transporte vertical para discapacitados.
  - ALIMAK: Ascensores de cremallera para la construcción y aplicaciones especiales.
- Partes para teleféricos.



## CLIENTES

- Almacenes Éxito
- Construcciones Aurelio
- Constructora Capital
- A.I.A
- Convel
- Constructora Mélendez
- CONINSA
- Arquitectura y concreto
- Muros y techo
- Obra negra
- C.A.S.A
- Constructora Bolívar
- Construcción Colpatria
- Bienes y bienes
- Bancolombia
- Conaltura
- Ingeurbe
- Amarilla
- Tecnourbana
- Marval
- Prodesic
- Ekko promotora
- Constructora Alpes S.A.
- Constructora Bogotá Cali
- Buenavista constructora
- IC prefabricados
- Eje cafetero
- C.F.C. & Asociados
- Eco S.A.
- Coldecom Ltda
- Cupulo S.A.



## CLIENTES

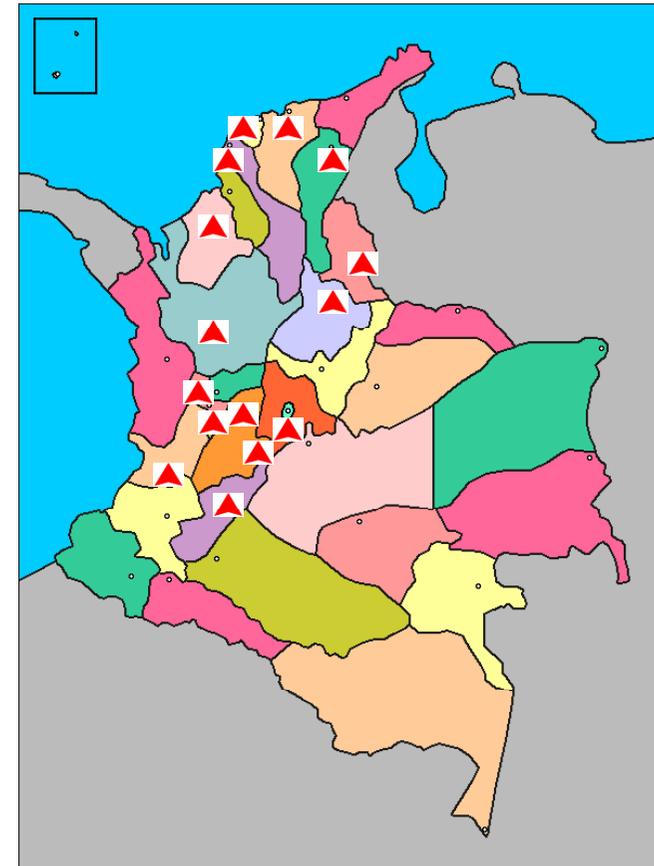
- Almacenes Éxito
- Construcciones Aurelio
- Constructora Capital
- A.I.A
- Convel
- Constructora Méendez
- CONINSA
- Arquitectura y concreto
- Muros y techo
- Obra negra
- C.A.S.A
- Constructora Bolívar
- Construcción Colpatria
- Bienes y bienes
- Bancolombia
- Conaltura
- Ingeurbe
- Amarilla
- Tecnourbana
- Marval
- Prodesic
- Ekko promotora
- Constructora Alpes S.A.
- Constructora Bogotá Cali
- Buenavista constructora
- IC prefabricados
- Eje cafetero
- C.F.C. & Asociados
- Eco S.A.
- Coldecom Ltda
- Cupulo S.A.



## CENTROS DE OPERACIÓN

REGIONAL	CENTROS DE OPERACIÓN
Cafetero	Armenia, Manizales y Pereira
Centro	Bogotá, Ibagué, Neiva y Villavicencio
Costa	Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta y Valledupar
Occidente	Cali y Pasto
Principal	Medellín
Santander	Bucaramanga y Cúcuta

En México estamos presentes con nuestra empresa ELEVADORES ANDINO, ubicada en el Distrito Federal.





## PRESENCIA INTERNACIONAL

México  
Guatemala  
El Salvador  
Honduras  
Colombia  
Ecuador  
Perú  
Venezuela  
Argentina  
Bahamas  
República Dominicana  
España  
Arabia Saudita  
Kuwait  
China  
Tailandia







# MATRIZ DE MEDIOS

Con el propósito de asegurar el flujo adecuado de la información y de satisfacer las necesidades de la Compañía, se han diseñado una serie de medios internos los cuales buscan alinear los objetivos organizacionales con los de las personas.

MEDIO	OBJETIVO	PÚBLICO	PERIODICIDAD
<b>MEDIOS VIRTUALES</b>			
PÁGINA WEB	Posicionar la marca en el mercado, proyectando una imagen corporativa coherente con las políticas de la Compañía.	Externo	Permanente
INTRANET	Dotar al empleado de la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo y participar adecuadamente en la cultura corporativa.	Interno	Semanal, extra cuando se requiere
CORREO ELECTRÓNICO	Enviar información que exige instantaneidad y que demanda reacción o acción por parte del lector.	Interno	Permanente
<b>MEDIOS FÍSICOS</b>			
VOZ A VOZ	Generar una cultura corporativa a través de la emisión de información clara y oportuna.	Interno	Quincenal
COMUNICADOS	Socializar normatividad de la Compañía, con el fin de alinear los procesos, las personas y las estrategias del negocio.	Interno	Permanente
CARTELERAS	Poner a disposición de los empleados y visitantes información de interés, generando recordación de marca.	Interno	Quincenal
HABLADOR	Fijar información que exige instantaneidad en su difusión y acatamiento.	Interno	Permanente
<b>OTROS MEDIOS</b>			
RED DE TELEVISORES	Generar información oportuna y clara, requerida para la operación normal del negocio.	Interno y externo	Semanal, extra cuando se requiere
ENCUENTROS CON LA GERENCIA	Socializar el estado general de la Compañía con todos los empleados, generando espacios de retroalimentación con la Gerencia General.	Interno	Trimestral o semestral
GRUPOS NATURALES	Socializar los temas transversales de la organización a través de reuniones mensuales que sostiene el Jefe y el personal que tiene a su cargo.	Interno	Mensual
ALTAVOZ	Anunciar de manera rápida y precisa requerimientos urgentes que se tengan en la Compañía.	Interno	Permanente
CHAT Y TELÉFONO	Recibir y entregar información de acuerdo a las necesidades personales de comunicación.	Interno	Permanente