

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
	Página 1 de 16			

SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA

MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD

Normas aplicables
ISO 9001:2008
Norma BASC
OSHAS 18001:2007
ISO 28000:2008

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 2 de 16	

INDICE

1.	RESEÑA HISTORICA.....	4
2.	DEFINICIONES APLICADAS AL SERVICIO.....	6
3.	OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL.....	7
3.1	Objetivo.....	7
3.2	Alcance.....	7
3.3	Exclusiones y su justificación.....	7
3.4	Generalidades.....	7
4	PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.....	8
4.1	Misión.....	8
4.2	Visión.....	9
4.3	Políticas	9
4.3.1	Política integrada de calidad y seguridad.....	9
4.3.2	Política de salud ocupacional y medio ambiente.....	9
4.4	Objetivos	10
4.5	Valores Corporativos.....	11
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
6	MAPA DE PROCESOS.....	11
7.	CARACTERIZACIONES.....	12
8.	APLICACIÓN DE REQUISITOS NORMAS ISO9001, OSHAS18001, BASC.....	12
9.	RUTAS DEL SERVICIO.....	13

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 3 de 16	

CARTA DEL GERENTE GENERAL

A TODO EL PERSONAL


Yo, **CARLOS FELIPE MOLINARES NAVIA**, en mi Calidad de Representante Legal de la Sociedad “**SEGURIDAD DE OCCIDENTE LIMITADA**”, Nit. 891.303.786-4, me comprometo con el Sistema de Gestión integrado, mediante la asignación de recursos humanos, materiales y técnicos para garantizar que se pueda implementar, mantener y mejorar permanentemente nuestro sistema de gestión integrado.

Asimismo realizaremos una evaluación periódica de los resultados alcanzados en la calidad de nuestros servicios para asegurar la satisfacción de nuestros clientes y la supervivencia de nuestra organización. Es por eso que realizaremos en la Compañía un **PROYECTO ESPECIFICO DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**

Este manual describe los medios y métodos por los cuales SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA., cumple esas justificables expectativas de nuestros clientes.

He revisado el contenido de este Manual y dispuesto que se utilice como un documento de trabajo. Se ha nombrado al Coordinador de calidad, para qué actúe como responsable directo de la integración de los sistemas de gestión. En Seguridad para dar cumplimiento a los requisitos de la norma BASC se designa como responsable al jefe de seguridad de SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA, asimismo a los Directores de las Agencias de Palmira, Bogotá y Medellín coordinaran la Implementación y cumplimiento de todo lo contemplado en este manual.

Invito a cada miembro de la organización para que actúe con entusiasmo, sentido de responsabilidad y empeño para el cumplimiento de nuestro objetivo.


CARLOS FELIPE MOLINARES NAVIA
 Gerente General

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 4 de 16	

1. RESEÑA HISTORICA

Como respuesta a las circunstancias de inseguridad nacional tanto pública como privada, seis (6) militares en uso de buen retiro decidieron constituir una sociedad para prestar servicios de vigilancia privada con el ánimo de contribuir para la seguridad en la ciudad de Palmira. Así fue como dicha idea se cristalizó el día 15 de Octubre de 1982, fecha en la cual se constituyó la sociedad **“SEGURIDAD DE OCCIDENTE LIMITADA”**., mediante escritura pública No. 1552 y conformada por, los siguientes socios:

Mayor (r) ADOLFO LEON SOTO TORO
Mayor (r) HECTOR ROJAS HERNANDEZ
Capitán (r) JOSE VICENTE RINCON GONZALEZ
Capitán (r) RODRIGO MARTINEZ AYALDE
Dr. CARLOS FELIPE MOLINARES NAVIA
VICTOR SANABRIA E HIJOS LTDA

Se nombró como Gerente al Señor Mayor (r) Adolfo León Soto Toro, quién empezó a ejercer sus funciones desde el día 1 Julio de 1983 hasta el 31 de Diciembre de 1999. obteniendo el crecimiento e impulso comercial de la empresa bajo su responsabilidad gerencial, contribuyó al incremento en el número de puestos y al engrandecimiento de la empresa motivo por el cual **“SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA”**., abrió sus puertas a las empresas públicas y privadas en la ciudad de Cali en Noviembre de 1984.

En el año de 1986 se creó el Fondo de Empleados independientemente de la Empresa al cual están afiliados todos los empleados de las diferentes sucursales, generando así un verdadero apoyo para la empresa en la solución a necesidades de índole personal, familiar y económica, cumpliendo con el incentivo del ahorro.

SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA, es una empresa de Vigilancia y Seguridad Privada, reconocida por la excelencia en la prestación de sus servicios, mediante la aplicación de tecnología avanzada e integración de seguridad física, electrónica, medios tecnológicos y escoltas.

La empresa, fundada en el año de 1982, cuenta con cobertura de servicios en la totalidad del Departamento del Valle del Cauca, donde ha desarrollado una excelente infraestructura que le permite contar con supervisión física motorizada y comunicación privada vía radio en todo el departamento, incluida la región Pacífico, asimismo en los Departamentos de Medellín y Bogotá .

Participamos activamente en la Asociación Nacional de Entidades de Seguridad Privada – ANDEVIP y en la Academia de Vigilancia – ADEVIP, entidades de las que somos miembros fundadores. Así mismo, estamos certificados por el ICONTEC, bajo la norma ISO 9001/2008 y BASC.

En el nuevo siglo la Empresa está avanzando, bajo la gerencia del Dr. Carlos Felipe Molinares Navia, en un proceso de mejoramiento continuo que tiene como finalidad alcanzar los más altos estándares de calidad y servicio.

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 5 de 16	

El Servicio de vigilancia se presta en las siguientes modalidades establecidas en el Artículo 6 del Decreto 356/94:

Vigilancia fija: Se presta a través de vigilantes o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Vigilancia Móvil: Se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.

Escorta a persona, vehículos y mercancías: Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías durante su desplazamiento.

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	CÓDIGO	I-DAF-013
		VERSION	6
		FECHA	26-Sep-12
		Página 6 de 16	

2. DEFINICIONES APLICADAS AL SERVICIO

SERVICIO: Vigilancia fija y móvil, escolta con arma y medios tecnológicos

<u>REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>DEFINICIONES</u>	<u>TRATAMIENTO</u>
Cumplimiento	Jefe de Servicios Supervisor Control	Presencia oportuna del guarda, en condiciones de prestar el servicio de vigilancia acordado.	El guarda al terminar el turno esperara hasta que llegue su relevo, se asignara disponible en caso de ausencia de guarda programado
Atención al Cliente	Director Comercial	Respuesta oportuna a las necesidades del cliente en cuanto a nuevos servicios, nuevos contratos, inquietudes (quejas y reclamos), solicitudes y como resultado de las actividades.	La comunicación permanente con el cliente permite identificar las necesidades con oportunidad, dando eficaz solución con el apoyo de las demás Divisiones
Personal competente	Jefe de servicios	Guardas y Supervisores seleccionados, entrenados y capacitados de acuerdo con el servicio a prestar.	Se realiza re inducción permanente de acuerdo a las necesidades del cliente, en caso que continúen las fallas se realizará cambios
Dotación y suministros	Supervisor de patrulla	Entrega según el servicio acordado, previo análisis y VoBo de gerencia	Identificada la falta o necesidad de reposición de dotación o suministro el jefe de almacén entregara la dotación
Remuneración justa al personal	Jefe de nomina Director de gestión Humana	Salario de mercado y cumplimiento con las seguridad social y otros requisitos de ley, incluyendo tiempo extra.	La nómina será revisada por el contador antes de entregar, en caso de anomalías se revisa nuevamente para entregar
Buenas relaciones con organismos de seguridad	Supervisor de Control Jefe operativo	Capacidad de respuesta, comunicación y coordinación con autoridades	Retroalimentación permanente con los organismos y autoridades de la red de apoyo, reuniones mensuales.
Supervisión permanente	Jefe o Director de Operaciones	Control y mantenimiento de los puestos (incluye respaldo en caso de novedad)	Se mantendrán personal capacitado con perfil de supervisor para contingencia en caso de ausencia de titular.
Tarifa justa	Director Comercial	Precio del servicio acorde con las necesidades del cliente, frente al precio del mercado	Se aplica los regímenes de la superintendencia de vigilancia para la facturación de los servicios y acuerdo con cliente proporcional al servicio que se preste.
Prevención de lesiones y enfermedades	Coordinador de Salud ocupacional	Identificación, análisis y tratamiento de los riesgos identificados en salud ocupacional	Se aplican los requisitos de la norma Oshas 18001 y la legislación vigente en cuanto a salud ocupacional

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 7 de 16	

3. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

3.1 OBJETIVO

Describir el sistema de gestión de Seguridad de Occidente para la integración de las normas ISO 9001:2008, Oshas 18001, Basc V4 e Iso 28000.

3.2 ALCANCE

Este Manual involucra a todos los funcionarios de SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA, desde la Alta Dirección hasta el Personal Administrativo y Operativo y cubre a todos los procesos identificados en el sistema de gestión.

3.3 EXCLUSIONES

NTC ISO9001:2008 Y SU JUSTIFICACIÓN.

Se excluye el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo de la NTC ISO 9001, teniendo en cuenta que la prestación del servicio no requiere realizar un diseño, la ausencia de este requisito no compromete la calidad ni el cumplimiento de especificaciones del cliente.

Se excluye el requisito 7.6 control de dispositivos de seguimiento y medición la NTC ISO 9001, en razón a que la prestación del servicio no requiere el control de ninguna variable que requiera equipos de medida, la ausencia en la utilización de estos equipos de medida, no compromete la calidad del servicio prestado ni exime a la empresa de sus responsabilidades.

BASC V4

Se excluye los siguientes requisitos de los Estándares de seguridad del Servicio de vigilancia y seguridad privada:

- 2. Seguridad del contenedor, furgón y plataforma
- 2.1 Sellos del contenedor y furgón
- 5.2 Asegurar la documentación completa y clara
- 5.3 Verificación de los envíos y recibos vs los manifiestos de carga
- 5.4 Discrepancias en la carga
- 5.5 Verificación de la carga Vs documentos de embarque

Las actividades que definen estos requisitos no se aplican dentro de la actividad de la empresa.

ISO 28000

No aplican exclusiones para esta norma

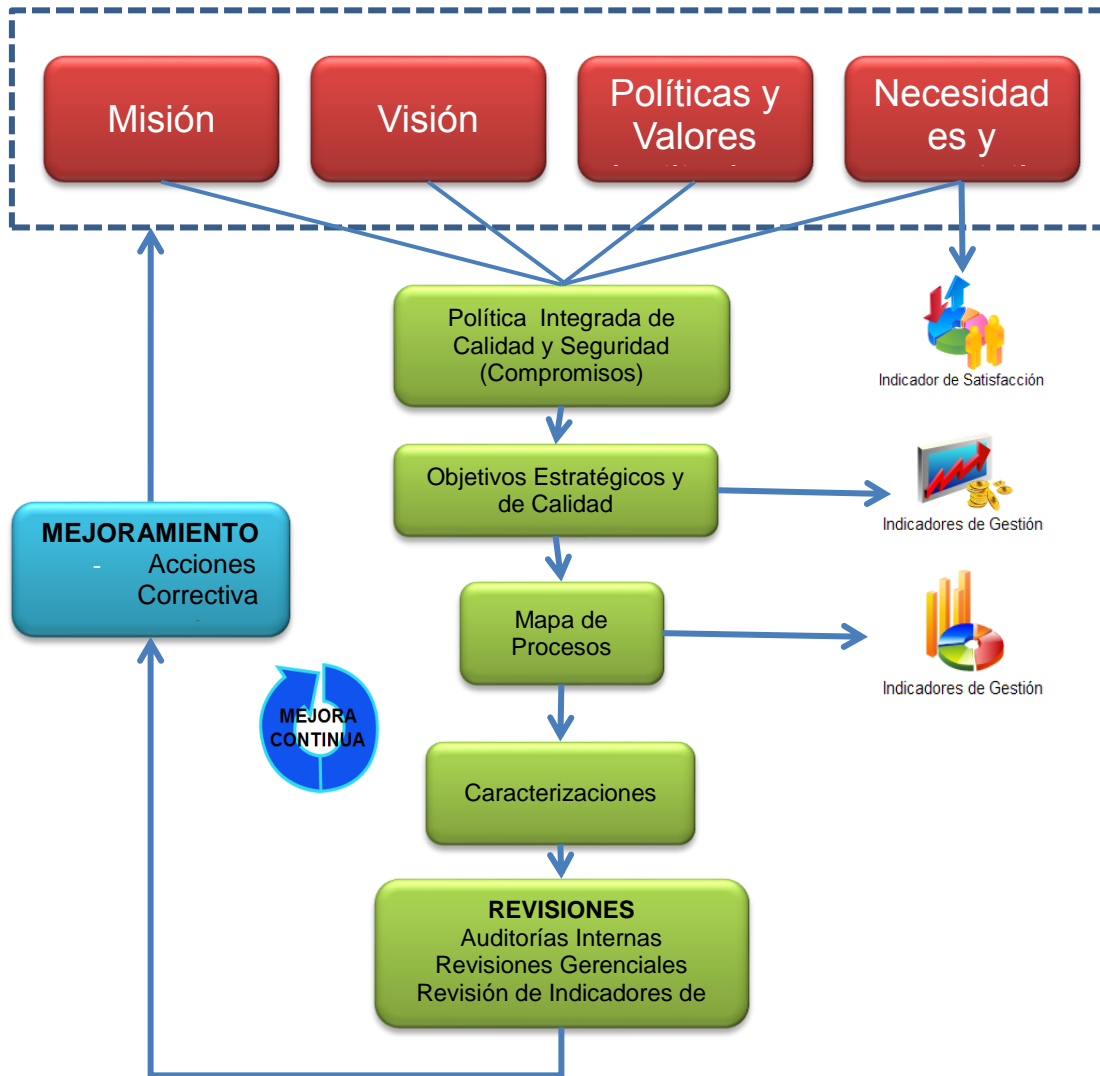
	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 8 de 16	

3.4 GENERALIDADES

Con la intención de Integrar los Sistemas de Gestión, se describen en este Manual, los procedimientos que involucran el estricto cumplimiento de los requisitos y estándares aplicables al servicio. En el presente Manual. La revisión del sistema por parte de la Gerencia incluye al Sistema de Gestión Integrado. En las etapas iniciales de integración la revisión por la gerencia se realizará individualmente.

- Anexo 1. Gestión del riesgo de procesos y plan de continuidad del negocio**
- Anexo 2. Análisis de riesgos - Cali**
- Anexo 3. Análisis de riesgos - Palmira**
- Anexo 4. Análisis de riesgos - Bogotá**
- Anexo 5. Análisis de riesgos - Medellín**

4. PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.



4.1 MISION

“Organización dedicada a la prestación de servicios eficaces en el ramo de la Seguridad Privada, enfocada hacia una adecuada gestión en el control de los riesgos de seguridad que puedan afectar los intereses de sus clientes, suministrándoles a los beneficiarios del servicio condiciones apropiadas de seguridad para el desarrollo de sus actividades en un ambiente confiable. Para ello dedica su mayor diligencia a la selección, capacitación y dirección del grupo humano que apoya y presta los servicios de seguridad; estudia, determina y accede a las tecnologías y equipos que respaldan el servicio; y desarrolla relaciones equitativas y de mutuo beneficio para la comunidad, la empresa, sus clientes, empleados y accionistas”.

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 10 de 16	

4.2 VISION 2015

“Lograr posicionarse entre las veinte (20) empresas de Seguridad Privada más representativas a nivel nacional, en función de su volumen de ventas”.

4.3 POLÍTICAS

4.3.1 POLITICA INTEGRADA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

“Prestar servicios de vigilancia y seguridad privada de excelente calidad, ofreciendo a nuestros clientes protección integral de sus instalaciones y de los bienes y personas custodiados.

Actuar con la mayor diligencia en la adopción de las medias y procedimientos preventivos, tendientes a que las instalaciones de nuestros clientes, sus mercancías y despachos no sean objeto de contaminación con sustancias ilícitas o blanco de acciones terroristas.

Velar por el mejoramiento permanente de la calidad de vida de las familias de los trabajadores de la empresa y por la capacitación y entrenamiento de los mismos.

Obtener una adecuada rentabilidad y un crecimiento sostenido de la empresa, para poder así prestar un mejor servicio a nuestros clientes, y brindar bienestar a nuestros empleados y accionistas”.

4.3.2 POLITICA EN SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Para **SEGURIDAD DE OCCIDENTE LTDA**, empresa dedicada a prestar servicio de vigilancia privada en la modalidad fija, móvil y escolta a personas, vehículos y mercancías, consciente de su responsabilidad social, laboral y ambiental como empresa, se compromete como organización a:

1. Prevenir enfermedades y lesiones ocupacionales, daños a la sociedad y al medio ambiente, identificando peligros y evaluando permanentemente los riesgos, garantizando la seguridad, protección, calidad de vida de nuestros empleados y mejoramiento continuo.
2. Cumplir con normas y procedimientos establecidos de acuerdo a las directrices institucionales, legislación colombiana y otros requisitos que la organización suscriba aplicable a las áreas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
3. Prevenir la contaminación ambiental realizando mejoramientos continuos en nuestros procesos tratando de utilizar eficientemente los recursos disponibles.
4. Ejecutar permanentemente programas educativos de formación, capacitación, entrenamiento y sensibilización para mejorar el nivel de conciencia de nuestros colaboradores respecto de la seguridad, salud y medio ambiente.
5. Sensibilizar con nuestras acciones orientadas hacia la protección ambiental y la prevención de los riesgos a todas las partes interesadas como trabajadores, proveedores, contratistas y comunidades vinculadas, colocando esta política a disposición de todos y difundiéndola de manera permanente.

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 11 de 16	

4.4 OBJETIVOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE CALIDAD

DESARROLLO INSTITUCIONAL:

Objetivo 1.

Hacer presencia a través del establecimiento de Agencias de la organización en las regiones de mayor proyección en Colombia en el 2015.

Indicador de Gestión: “Presencia en ciudades objetivos”

- Cali.
- Medellín.
- Bogotá.
- Palmira.
- Costa atlántica.

CRECIMIENTO ECONOMICO:

Objetivo 2.

Incrementar el número de hombres en las diferentes Agencias existentes, logrando al 2015:

Indicador de Gestión: “Numero de Guardas por Ciudad”

- 1200 guardas en Cali.
- 700 guardas en Bogotá.
- 400 guardas en Palmira, Nte. del Valle y B/Ventura
- 400 guardas en Medellín.
- 100 guardas en Barranquilla

TOTAL 2800 guardas a nivel nacional

Objetivo 3.

Trabajar permanentemente en la reducción de los sobrecostos y costos de operación buscando fortalecer la productividad de la organización sin afectar la calidad del servicio.

Indicador de gestión: “Comportamiento de Costos de Operación”

POSICIONAMIENTO SOCIAL:

Objetivo 4.

Lograr que al 2015 el 50% de nuestros funcionarios vinculados a la organización con más de cinco años de servicio tenga vivienda con el apoyo de la fundación y el fondo de empleados.

	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 12 de 16	

Indicador de gestión: Número de empleados beneficiados con vivienda.

SALUD OCUPACIONAL:

Objetivo 5.

Prevenir enfermedades y lesiones ocupacionales
Implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión en salud ocupacional y seguridad industrial

✓ **VER DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA – [ANEXO No. 6](#)**

4.5 VALORES CORPORATIVOS

1. Preocupación permanente por la calidad del servicio ofrecido.
2. Identificación y compromiso con la Misión de SEGURIDAD DE OCCIDENTE.
3. Tener autoridad integral, es decir honestidad, honradez, lealtad, franqueza.
4. Mantener un clima de confianza en la organización que genere disposición a la participación, integración y trabajo en equipo.
5. Propender por el desarrollo y la promoción del recurso humano brindando igualdad de oportunidades, valorando los méritos y el esfuerzo personal.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

✓ **VER ORGANIGRAMA [ANEXO No. 7](#)**

✓ **VER MATRIZ DE RESPONSABILIDAD [ANEXO 8](#)**

6. MAPA DE PROCESOS

Seguridad de occidente ha identificado los procesos necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad, para lo cual ha construido un mapa que identifica la interacción de los mismos.

✓ **[VER ANEXO 9.](#) MAPA DE PROCESOS**

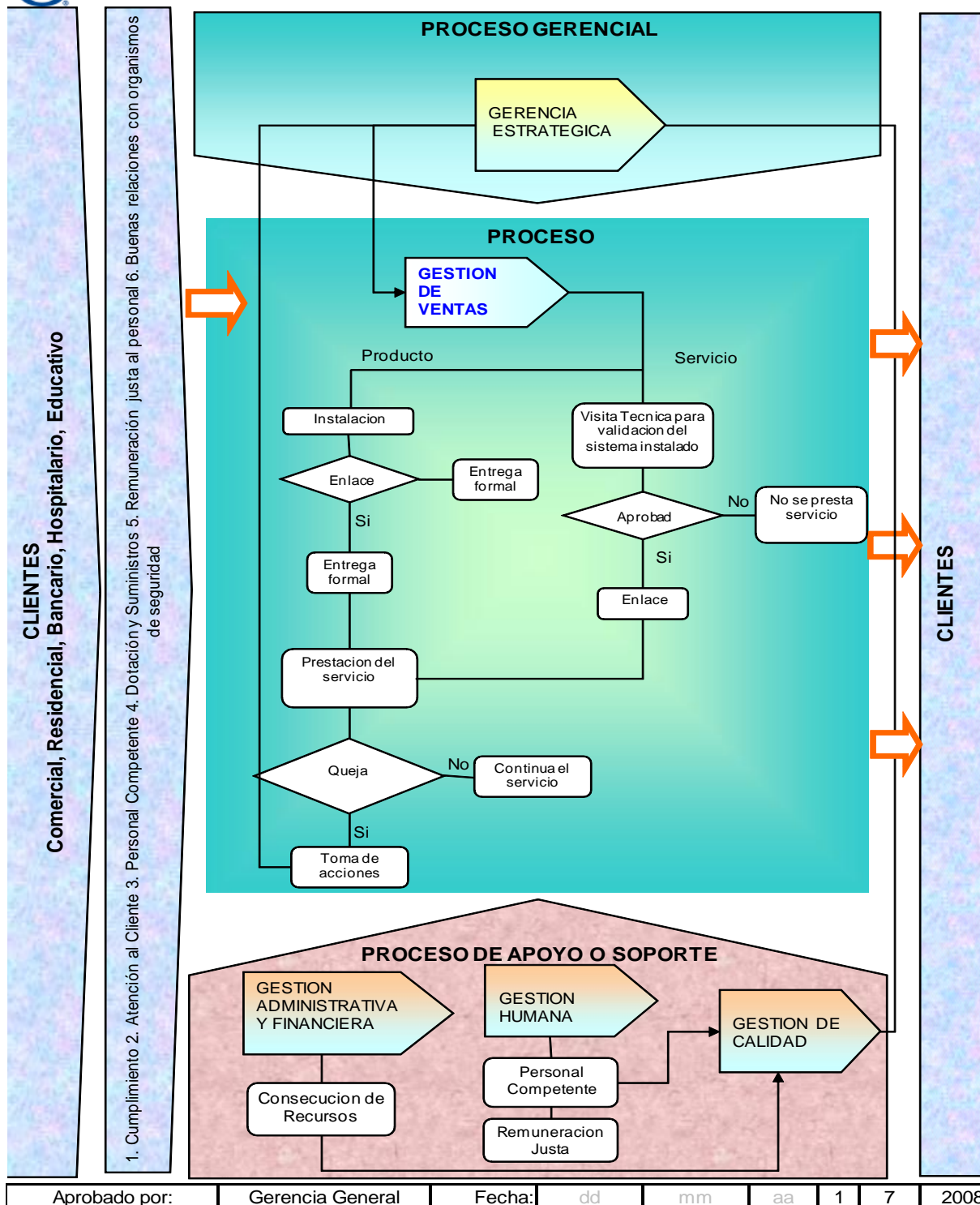
	MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		CÓDIGO	I-DAF-013
			VERSION	6
			FECHA	26-Sep-12
			Página 13 de 16	

7. CARACTERIZACIONES.

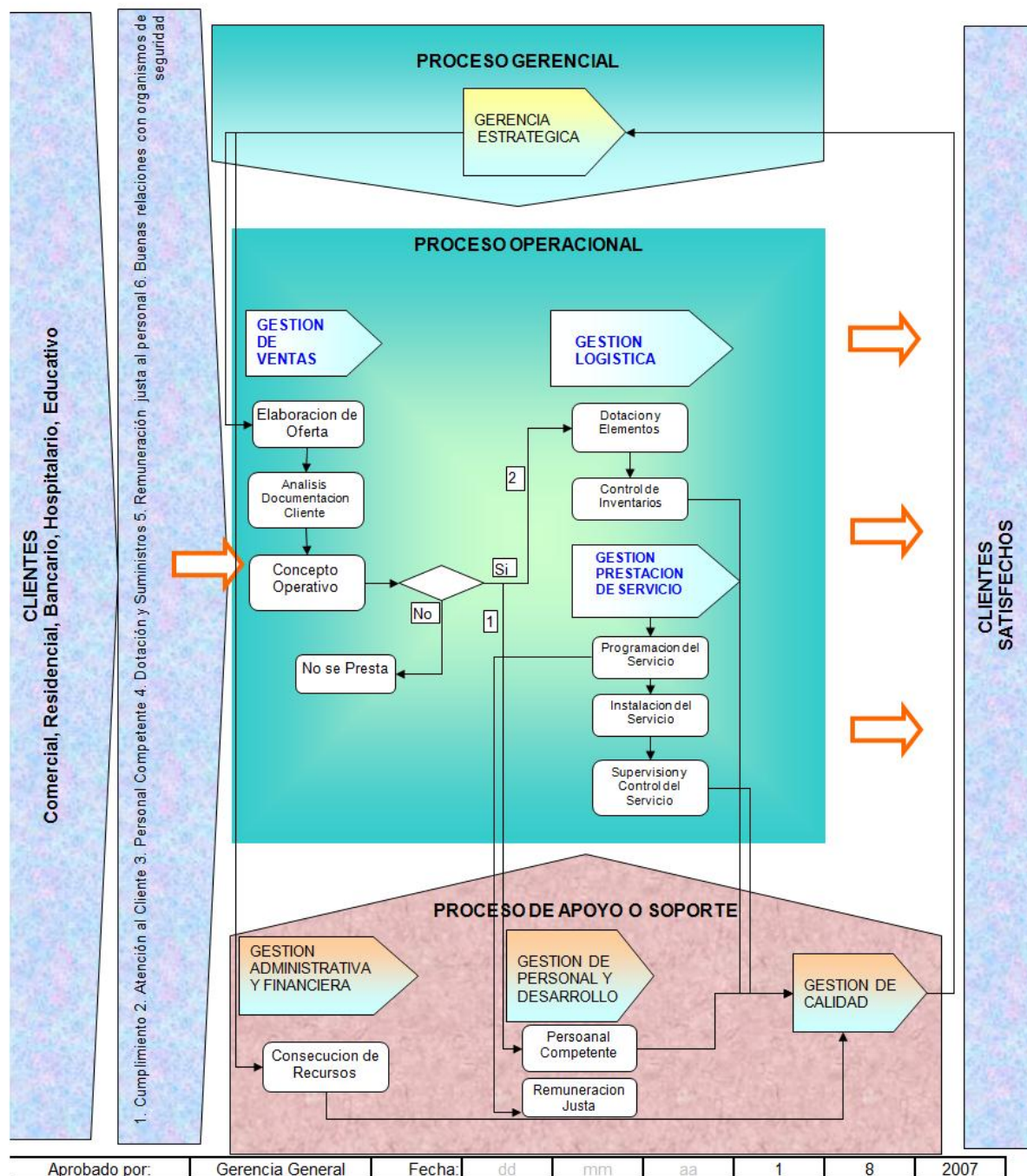
1. [VER ANEXO 10.](#)

8. APLICACIÓN DE REQUISITOS NORMAS ISO9001, OSHAS 18001, BASC

- ✓ [VER ANEXO 11](#)

ruta de servicio de medios tecnologicos


ruta del servicio VIGILANCIA FISICA



Aprobado por:

Gerencia General

Fecha:

dd

mm

aa

1

8

2007

