	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 1 de 48

1. INTRODUCCIÓN

Este manual es una guía que describe el desarrollo, la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Oshas 18001:2007, Iso 14001:2004, Decreto 1072 del 2015), BASC Vs 4 de Colviseg del Caribe Ltda., y demuestra que la empresa cumple con los requisitos establecidos por la organización, la ley y las partes interesadas.

En el manual se presenta la estructura de las diferentes actividades a desarrollar de la empresa en el área de prevención de accidentes y enfermedades profesionales, sirviendo para orientación de directivos y empleados y como soporte ante las entidades gubernamentales de las actividades que se están realizando.

El Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Decreto 1072/2015, Iso 14001:2004 Oshas 18001:2007) y BASC Vs 4 de la empresa Colviseg del Caribe Ltda., será de funcionamiento permanente y estará constituido por:


Condiciones de salud:	Medicina Preventiva y del Trabajo
Condiciones de Trabajo:	Higiene y Seguridad Industrial
Comité Paritario de Salud Ocupacional	Matriz de Requisitos Legales SGI
Gestión de Riesgo	
Satisfacción del Cliente	
Inspecciones de Seguridad	
Objetivos, Metas e Indicadores SGI	
Presupuesto de Ejecución del SGI	

1.1. OBJETO DEL MANUAL

Presentar los lineamientos a seguir en todos los niveles de la organización en el Sistema de Gestión Integrado, para demostrar su capacidad en el suministro de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada a sus Clientes.

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El Manual es la herramienta estratégica de uso permanente para todas las personas involucradas en el proceso operativo de Colviseg del Caribe Ltda., y a su vez es la guía que utiliza la Gerencia en las negociaciones con los clientes. Además este documento es el medio utilizado por Colviseg del Caribe Ltda., para la divulgación del sistema de gestión de seguridad, salud

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 2 de 48

en el trabajo y Ambiente y de los procedimientos e instructivo del sistema de gestión de la calidad y BASC

A través del Manual de Gestión se hace claridad sobre: la estructura organizacional y requisitos del Sistema De Gestión Integrado.

1.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Decreto 1072/2015, Iso 14001:2004, Oshas 18001:2007) y BASC Vs 4 de Colviseg del Caribe Ltda. Aplica a la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las modalidades de Fija, Móvil, Escolta a Personas y vehículos, con o sin arma de fuego, con el uso de medios tecnológicos y monitoreo de alarmas a nivel nacional.

1.4. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN CALIDAD

Por la naturaleza de nuestro servicio, se excluyen del Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes requisitos de la Norma Internacional NTC-ISO 9001: 2008.


- 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO: El diseño no es una actividad desarrollada por la organización debido a que los clientes definen las características o especificaciones del servicio

1.5. ESTRUCTURA DEL MANUAL

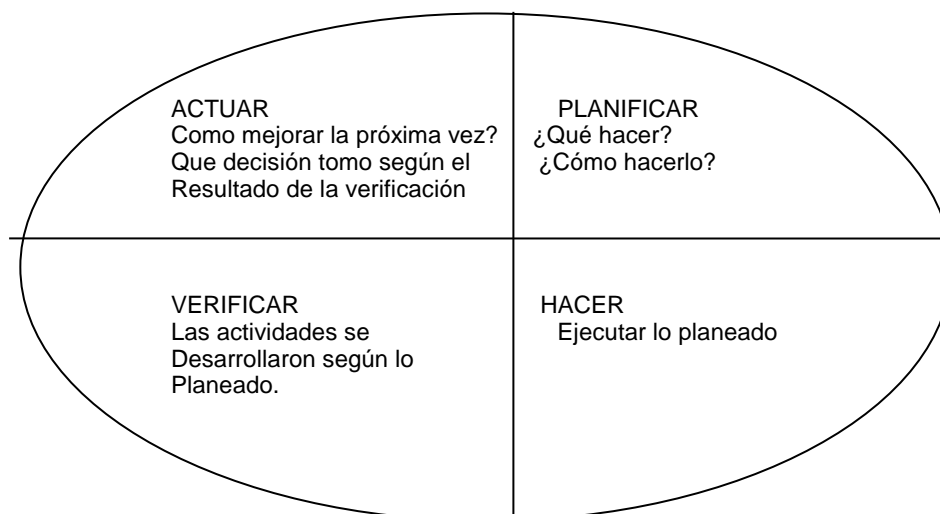
El Manual está estructurado con base en los procesos de la Organización, los cuales determinan su secuencia e interacción para asegurar la satisfacción de los clientes internos, externos y partes interesadas.

El presente documento está compuesto por **3** capítulos que describen los principios, procesos y demás actividades que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

- **Capítulo 1** *Introducción*: Contiene el objetivo y alcance del presente manual,
- sus exclusiones y gestión del mismo.
- **Capítulo 2** *Presentación de la empresa*: Se relaciona la información general de la empresa.
- **Capítulo 3** *Sistema Integrado de Gestión*: Se describen las disposiciones para cumplir los requisitos de la norma, y se incluyen los procesos y las caracterizaciones.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 3 de 48

Nuestros procesos, están configurados de acuerdo a las cuatro actividades básicas del ciclo (PHVA) Planear (P).Hacer (H), Verificar (V) y Actuar (A), que se evidencia durante el proceso general y en cada una de las caracterizaciones de procesos.



1.6. CONTROL DEL MANUAL


Este Manual del Sistema de Gestión Integrado se controla según el procedimiento control de documentos específicamente según lo estipulado en el procedimiento PS-01.

El Manual cambia de versión, cuando se presenten modificaciones en su contenido con excepción de los cambios de las caracterizaciones y Mapa de procesos. Las versiones de las Caracterizaciones de los procesos son independientes del presente manual. Las modificaciones en las caracterizaciones no generan cambio de versión del manual, permitiéndose una edición parcial. Se cuenta con copia controlada en la Gerencia General; el documento original reposa en el Área S.G.I (Sistema de Gestión Integrado).

1.7. CONTROL DE LOS REGISTROS:

Mediante el control de registros se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del sistema de gestión de la calidad.

El Director Nacional de Sistemas de Gestión y los Directores de Zonas, serán los responsables de asegurar y garantizar que el control de los registros se lleve a cabo, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control de Registros.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 4 de 48

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.8. PRESENTACIÓN

COLVISEG DEL CARIBE LTDA, Se creó el 06 de Septiembre de 1982 mediante Escritura Pública No. 4693 de la Notaria Cuarta de Santa Fe de Bogotá, con una sucursal en la ciudad de Barranquilla, la que posteriormente dio origen a “COLVISEG DEL CARIBE LTDA”, mediante escritura pública No. 2575 del 28 de junio de 1990, otorgado por la Notaría Quinta de Barranquilla.

Los Socios fundadores de Colviseg Ltda., fueron los señores Coronel ® Juan Blanco Mantilla, Coronel ® Hernando Sandoval Hernández, y el Mayor ® Guillermo García Gil, quienes años después transfirieron la propiedad a quienes hoy conforman la junta de Socios, así:


1. Sr. Coronel ® HERNÁNDEZ CORONADO, Adolfo León
2. Señora MARTÍNEZ DE HERNÁNDEZ, Ana

La Gerencia General está a cargo del señor, Heinz Pichler, quien se encuentra en el cargo como Gerente General desde el mes de Febrero/2014

Colviseg del Caribe Ltda., desde sus inicios fijó como objeto social, ser una Compañía Comercial de responsabilidad Limitada, de nacionalidad Colombiana con Sede principal en Barranquilla y sucursales en la totalidad de los departamentos de la costa norte, incluyendo Bucaramanga. Actualmente presta sus servicios en el sector industrial, bancario, comercial, residencial.

2. ORGANIZACIÓN

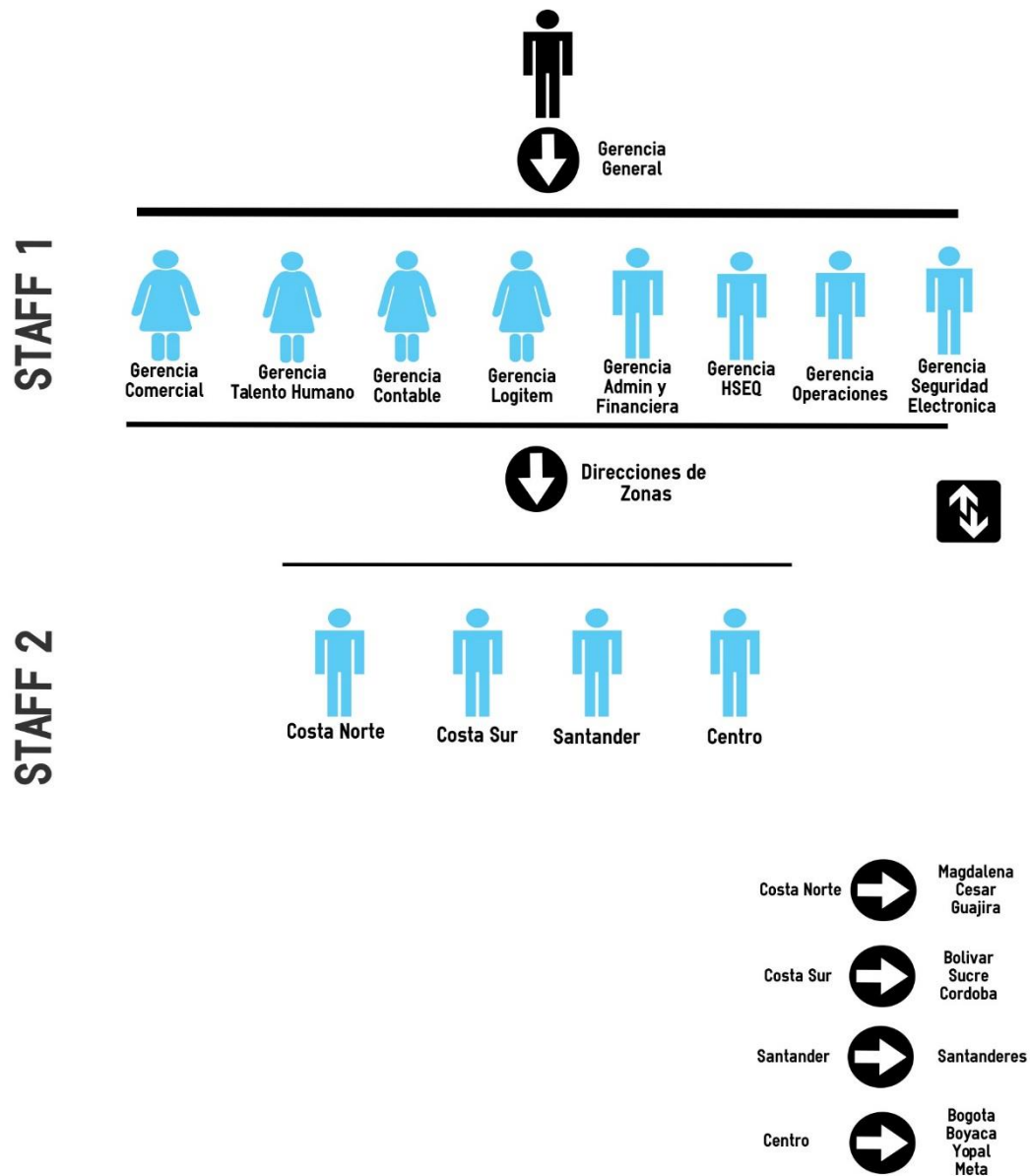
A continuación se observa el organigrama General de la empresa:


	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 5 de 48

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL NACIONAL



ORGANIGRAMA GRUPO CVSC



	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 6 de 48

3. ASPECTOS JURIDICO Y LABORALES

- **Reglamento Interno de Trabajo**

La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de la Protección trabajo, el cual se encuentra publicado en lugares visibles en las instalaciones.

- **Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial**

Se tiene elaborado el Reglamento de acuerdo con las normas emitidas por la Dirección de Empleo y Seguridad Social del Ministerio de la Protección Social y se encuentra publicado en un lugar visible para los funcionarios.


- **COPASST de Seguridad y Seguridad y salud en el trabajo**

La empresa cuenta con un Copasst de Seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a la resolución 2013 de 1986 y el Decreto 1295 de 1994.

El comité paritario se reúne mensualmente y desarrolla actividades en seguridad y salud en el trabajo participando de manera activa en el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Dentro de las principales funciones y responsabilidades del Copasst dando cumplimiento al artículo 11 de la resolución 2013 de 1989, artículo 26 del decreto 614 y el decreto 1295 de 1994, decreto 1072 de 2015> Libro 2 > Parte 2 > Título 4 > Capítulo 6, se encuentran:


- ✓ Proponer a la administración de la empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- ✓ Proponer y participar en actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo dirigido a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa o establecimiento de trabajo.
- ✓ Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de seguridad y salud en el trabajo en las actividades que éstos adelanten en la empresa y recibir por derecho propio los informes correspondientes.
- ✓ Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la empresa de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; promover su divulgación y observancia.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 7 de 48

- ✓ Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas
- ✓ que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.
- ✓ Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.
- ✓ Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.
- ✓ Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la seguridad y salud en el trabajo. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades laborales con el objeto proponer soluciones de mejora en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Participar en la divulgación de los resultados de la revisión gerencial
- ✓ Participar en la revisión anual del programa de capacitación con el fin de identificar las acciones de mejora
- ✓ Participar en la divulgación de los resultados de las evaluaciones de los ambientes de trabajo para que emitan las recomendaciones a que haya lugar.
- ✓ Apoyar en la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, entre otros) para adoptar las medidas de prevención y control antes de su implementación.
- ✓ Participar en la planificación de la auditoría interna anual al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

• **Comité de convivencia laboral**

La empresa cuenta con un comité de convivencia laboral dando cumplimiento a lo establecido en las resoluciones 652 y 1356 de 2012, creado como medida preventiva para el acoso laboral. Sesiona de manera trimestral o en casos que requieran intervención inmediata. El comité de convivencia cuenta con un manual en donde se establecen las funciones y responsabilidades de los miembros y describe el funcionamiento del mismo.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 8 de 48

4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Colvisseg Del Caribe Ltda., cuenta con un Programa de Capacitación y Entrenamiento diseñado de acuerdo a las necesidades del cliente con el propósito de brindar conocimientos para desempeñar sus actividades en forma eficiente y segura.

El programa de capacitación en materia SSTA es revisado una vez al año, con la participación del Copasst.

5. SERVICIOS OFRECIDOS POR NUESTRA ORGANIZACIÓN

- **VIGILANCIA FIJA**

Este tipo de servicio se presta por medio de un vigilante, con la finalidad de dar protección a personas o bienes muebles e inmuebles en un lugar determinado.

- **VIGILANCIA MÓVIL**

Se presta por medio de vigilantes, con el principio de brindar protección en un área o sector delimitado a personas, bienes muebles e inmuebles en un sector determinado.

- **SUPERVISIÓN**


Colvisseg del Caribe Ltda. Cuenta con un número adecuado de Supervisores y Coordinadores de puestos y Técnicos de reacción, quienes trabajan en forma alternada las 24 horas del día. Fundamentamos nuestras acciones con la filosofía de “Servicio al Cliente”, conscientes de nuestra responsabilidad de buscar ser la mejor compañía de Vigilancia del país. El personal de supervisores se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus tareas e instruido en vigilancia privada.

- **SERVICIOS DE ESCORTAS A PERSONAS Y VEHÍCULO:**

Colvisseg del caribe Ltda. Cuenta con un grupo de escoltas capacitados y entrenados para prestar el servicio de escolta a personas y a carga crítica, en estado estático y en movimiento con el fin de prevenir atentados, secuestros o contaminación.

- **SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMA**

Colvisseg del Caribe Ltda. Cuenta con una división de Tecnología la cual se encuentra en constante investigación y desarrollo a fin de superar y proyectar las expectativas de nuestros clientes en proyectos que involucren una plataforma tecnológica a la medida; Garantizar a nuestro mercado una evolución a la vanguardia del desarrollo de nuevas tecnologías.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 9 de 48

6. AMBIENTE DE TRABAJO


Colviseg del Caribe ha gestionado el ambiente de trabajo con el objeto de lograr la conformidad con los requisitos del producto de la siguiente manera:

PROCESO	RECURSOS FISICOS	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUIERE CONTROL Y/O VERIFICACION		CONTROL Y/O VERIFICACION	CALIBRACION DE EQUIPOS	
			SI	NO		SI	NO
SGI y GERENCIA	Software OASIS	N/A	x		Actualización versión de Software		x
TALENTO HUMANO	Polígrafo	Lugar físico libre de ruidos Lugar Confortable Libre de adornos, cuadros que puedan distraer al entrevistado.		x	No requiere de calibración porque el Software hace la autoverificación		x
	Software OASIS	N/A	x		Actualización versión de Software		x
FINANCIERA Y CONTABLE	Software OASIS	N/A	x		Actualización versión de Software		x

PROCESO	RECURSOS FISICOS	AMBIENTE DE TRABAJO	SI	NO		SI	NO
COMERCIAL	Software OASIS	N/A	x		Actualización versión de Software		x
OPERACIONES	Software OASIS	N/A	x		Actualización versión de Software		x
	Municiones	Temperatura y humedad relativa controlada	x		Termohigrómetro (Bóveda)	x	
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	Servidores	Temperatura y humedad relativa controlada	x		Termohigrómetro (Central de Monitoreo)	x	
	Planta Eléctrica	Temperatura ambiente	x		verificación de tensión eléctrica		x

En el SSTA, se realizan mediciones higiénicas de iluminación aleatoria, las cuales se realizan cada (2) años, en caso de haber recomendaciones y planes de acción por ejecutar, se realizan cada (1) año con el fin de evidenciar y monitorear la corrección y monitoreo.

Los resultados generados de las evaluaciones higiénicas de Iluminación son informadas al Copasst junto con el plan de acción a ejecutar.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 10 de 48

4.1 SOFTWARE ERP (OASIS)

Colviseg del Caribe cuenta con una plataforma (ERP) la cual es actualizada por el ingeniero de soporte semanalmente verificando las versiones disponibles por el proveedor con el fin de actualizar y mejorar el sistema.

4.2 POLIGRAFO

Colviseg del Caribe cuenta con espacio libre de ruidos y objetos que impidan la realización de la poligrafía, el equipo no requiere de calibración porque el Software hace la autoverificación

4.3 MUNICIONES

Las municiones tienen un rango de temperatura de 10 a 35°C y un ambiente húmedo relativo de 40 a 50% HR


Las muestras de temperatura y humedad se estarán tomando en la mañana y en horas de la tarde por parte del Coordinador de Calidad, los días festivos el encargo de tomar el dato será la persona en turno en la central de radio quien luego reportara al coordinador de calidad para seguimiento y control. Semanalmente el coordinador de calidad notificara al Director del área al final de cada semana para analizar tendencia y de forma inmediata cuando ocurra un desfase en la temperatura o humedad para la toma de acción, se mantendrá los registros de las muestras.

4.4 SERVIDORES

Los equipos tienen un rango de temperatura promedio entre 0 y 35°C, y capacidad de operación sin condensación en ambientes húmedos relativos con un rango entre 10 y 90% HR.

El Coordinador de calidad tomara una muestra en la mañana y en la tarde para el control y seguimiento de la temperatura y la humedad relativa a través de la <http://192.168.0.4/logon.htm>.

Semanalmente el coordinador de calidad notificara al Director del área al final de cada semana para analizar tendencia y de forma inmediata cuando ocurra un desfase en la temperatura o humedad para la toma de acción, se mantendrá los registros de las muestras.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 11 de 48

4.5 PLANTA ELECTRICA

Colvisseg del caribe cuenta con sistema alterno de corriente (planta eléctrica) con capacidad suficiente para mantener la operación de forma continua contándose con sistema de transformación automática por control de flujo por enclavamiento el cual tiene tablero de control que mide constantemente el voltaje del sistema.

7. CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENO Y MEDICION

Colvisseg del Caribe para el control de los equipos de seguimiento y medición documento el procedimiento PS-08.

8. PROPÓSITO

Este Manual es una guía que describe el desarrollo, la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc, Iso 14001:2004, Decreto 1072/2015) y BASC Vs 4 de Colvisseg del Caribe Ltda., y demuestra que la empresa cumple con los requisitos establecidos por la organización, la ley y las partes interesadas.


En este Manual se presenta la estructura de las diferentes actividades a desarrollar de la empresa en el área de prevención de accidentes y enfermedades profesionales, sirviendo para orientación de directivos y empleados y como soporte ante las entidades gubernamentales de las actividades que se están realizando.

El SG-SSTA de la empresa Colvisseg del Caribe Ltda., será de funcionamiento permanente y estará constituido por:

Condiciones de salud:	Medicina Preventiva y del Trabajo
Condiciones de Trabajo:	Higiene y Seguridad Industrial
Comité Paritario de Salud Ocupacional	

9. REQUERIMIENTOS DE SSTA

Colvisseg del Caribe Ltda., se compromete a través de SG-SSTA a la aplicación de medidas de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 12 de 48

Para su cumplimiento, se desarrollaran actividades, con el fin de prevenir los accidentes y enfermedades laborales, protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratista la comunidad, el medio ambiente y las instalaciones de la organización y las partes interesadas.

10. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL

El Gerente General de Colviseg del Caribe Ltda., establece la política y los objetivos del Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Iso 14001:2004, Oshas 18001:2007, Decreto 1072/2015) y BASC Vs 4 de Colviseg del Caribe Ltda., los cuales son revisados por lo menos una vez al año, con el fin de analizar y evaluar sus posibles mejoras. (Véase matriz de objetivos).


Para asegurar que el sistema de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente se mantiene y es eficaz, el Gerente General, a través del proceso de Revisión por la Dirección, evalúa el desempeño y evolución de los diferentes procesos que lo conforman.

El Gerente General de Colviseg del Caribe Ltda., evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Iso 14001:2004, Oshas 18001:2007 Decreto 1072/2015) y BASC Vs 4 de Colviseg del Caribe Ltda., a través de su participación en las diferentes actividades encaminadas a la construcción o mantenimiento de los programas.

El Gerente General aprueba la documentación mediante reuniones del Comité de Gerencia, en las que cada responsable sustenta las actividades relacionadas con su proceso.

En realizan periódicamente reuniones con el personal de supervisores, vigilantes y escoltas, reuniones lideradas por el Gerente General, el Director nacional de Sistemas de Gestión y/o Dirección de Operaciones a quienes se les encomienda interactuar y dar las instrucciones relacionadas con el Programa de SGI.

La disponibilidad de recursos se asegura a través de un presupuesto trazado conjuntamente por la Gerencia General, la Gerencia Administrativa y los Responsables de los Procesos con el fin de garantizar el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 13 de 48

11. PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,

El Gerente General de Colviseg del Caribe Ltda., establece la Política y los objetivos de Calidad, los cuales son revisados por lo menos una vez al año, con el fin de analizar y evaluar sus posibles mejoras.

El gerente General de Colviseg del caribe Ltda., establece la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente, los cuales son revisados por lo menos una vez al año, con el fin de analizar y evaluar sus posibles mejoras.


Para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente se mantiene y es eficaz, el Gerente General realiza la Revisión por la Dirección, la cual se realiza por lo menos una vez al año, evaluando el desempeño y evolución de los diferentes procesos que lo conforman.

El Gerente General de Colviseg del Caribe Ltda., evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, seguridad salud en el trabajo y ambiente través de su participación en las diferentes actividades encaminadas a la construcción o mantenimiento del sistema. El Gerente General aprueba la documentación mediante reuniones del Comité de Gerencia, en las que cada responsable sustenta las actividades relacionadas con su proceso.

Para los servicios de vigilancia y seguridad privada fija y móvil, supervisión, escolta a personas y carga critica se realizan reuniones periódicas con el personal de Supervisores y Escoltas, respectivamente, reuniones lideradas por la Dirección de Operaciones y/ o coordinadores de Operaciones a quienes se les encomienda interactuar y dar las instrucciones relacionadas con la calidad del servicio.

Además, se convoca trimestralmente en las instalaciones de la organización al personal de Vigilantes, Escoltas y supervisores con el fin de dar a conocer y /o reforzar las normas, reglamentos, política y objetivos del sistema de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente, destacando la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por el cliente.

La Dirección de medios y tecnología se reúne con el coordinador de monitoreo para dar las instrucciones relacionadas con la calidad del

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 14 de 48

servicio, el cual a su vez se reúne con los operadores y técnicos para difundir las directrices de calidad y seguridad aplicables.

La disponibilidad de recursos se asegura a través de un presupuesto trazado conjuntamente por la Gerencia General, Gerencia Financiera y los Responsables de los Procesos con el fin de garantizar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, seguridad salud en el trabajo y ambiente.

12. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Generalidades


El Gerente General de Colvisseg del Caribe Ltda. Revisa una vez al año, el sistema de Gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Oshas 18001:2007, Iso 14001:2004, Decreto 1072/2015) y BASC Vs 4 con el fin de verificar el desarrollo del mismo, su conveniencia y eficacia como herramienta efectiva para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio suministrado por la empresa a sus clientes.

El gerente cita a comité de gerencia, en el que cada uno de sus miembros presenta un informe sobre el desempeño de sus procesos, que incluye los aspectos relacionados con el desempeño de los objetivos del sistema de gestión integrado. Esta información es evaluada por los asistentes quienes establecen la eficacia y eficiencia de los procesos.

Información para la Revisión de los sistemas Integrados de Gestión son:

Para el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad (Iso 9001:2008- Basc Vs 4: 2012).

- ✓ Resultados de Auditorías.
- ✓ Resultados de las Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora.
- ✓ Estado y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Seguridad
- ✓ Estado de los registros de Productos y Servicios no Conformes.
- ✓ Estado de Reclamos de Clientes.
- ✓ Estado de la Satisfacción de Clientes.
- ✓ Evaluación de Proveedores.
- ✓ Desempeño Individual de los procesos sistema de Calidad y Seguridad
- ✓ Estado de los Procesos en cuanto a Control de Gestión.
- ✓ Resultados de Gestión de Riesgos
- ✓ Desempeño Global del Sistema de calidad y Seguridad.
- ✓ Estado del o los Plan (es) de Mejoramiento del Sistema.
- ✓ Resultados de Revisiones anteriores

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 15 de 48


- ✓ Otra que han de considerarse necesarios para la mejora.

Para el Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.
(Decreto 1072:2015, Oshas 18001:2007; Guía Ruc Rev 16; Iso 14001:2004)

- ✓ Revisión de Políticas y Objetivos del SG SSTA
- ✓ Análisis estadístico de accidentalidad
- ✓ Estado de Investigaciones de accidentes y casi accidentes
- ✓ Análisis estadístico de enfermedad laboral
- ✓ Revisión del desempeño Ambiental de la organización
- ✓ Resultados de la participación y Consulta
- ✓ Resultados de la Gestión de los aspectos de sostenibilidad de la empresa relevantes en materia SG-SSTA
- ✓ Resultados de auditorías
- ✓ Estados de acciones correctivas y preventivas
- ✓ Evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y con los otros requisitos que la organización suscriba;
- ✓ Comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas
- ✓ Desempeño de SG SSTA (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) de la organización;
- ✓ Grado de cumplimiento de los objetivos y Metas;
- ✓ Estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas;
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección;
- ✓ Circunstancias cambiantes, incluyendo los cambios en los requisitos legales y otros requisitos relacionados con Seguridad Salud y trabajo y Ambiente)
- ✓ Recomendaciones para la mejora.
- ✓ Suficiencia de los Recursos
- ✓ Plan (es) de Mejoramiento de los SG SSTA
- ✓ Resultados de las inspecciones
- ✓ Revisión de Trabajo Anual
- ✓ Identificación de los programas de rehabilitación de la salud
- ✓ Comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas

Resultados de la Revisión Gerencial

La revisión se documenta mediante un acta elaborada por el Director Nacional de Sistemas de Gestión, donde se consignan los resultados de la misma, las decisiones que se tomen y las acciones a seguir para el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud en el Trabajo, Ambiente y el SGCS BASC, a su vez se determinan los

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 16 de 48

responsables, los recursos, mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y el seguimiento para adelantar dichas acciones.

Con base a la retroalimentación del cliente y el desempeño de los procesos, se toman acciones para la mejora del servicio.

El acta es aprobada por el Gerente General y firmada por todos los asistentes a la reunión.


Los resultados de la revisión serán divulgados al Copasst y al responsable del Sistema de Gestión Integrado, quien deberá implementar las acciones de mejora que sea pertinente.

13. POLÍTICA

El Gerente General ha decidido establecer y mantener el Sistema de gestión, seguridad salud en el trabajo y ambiente tomando como modelo la “Guía del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratistas”, la norma “NTC-OHSAS 18001-07, Iso 14001:2004, la norma “NTC-ISO 9001-2008”, la Norma y Estándares Basc Vs 4, Decreto 1072 de 2015 y ha fijado las políticas de la organización.

La política es revisada periódicamente en reuniones de revisión por la dirección; en caso que se requiera y de acuerdo con los cambios empresariales y en materia de SSTA. La Política de SSTA es comunicada al Copasst.


Estableciendo la siguiente Política, la cual Comunicada y divulgada través de procesos de inducción, re inducción, manual, carpetas de consignas en puestos, publicada en lugar visible en las instalaciones de la Organización.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 17 de 48

POLÍTICA DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

Empresa prestadora de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las modalidades de Fija, Móvil, Escolta a Personas y vehículos, con o sin arma de fuego, con el uso de medios tecnológicos y monitoreo de alarmas a nivel nacional y consciente de la responsabilidad con sus asociados de negocio, comunidad en general y sus trabajadores en prevenir lesiones, enfermedades y daños a la propiedad ha establecido la siguiente política integral:



	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 18 de 48

12. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y TABACO.

En pro de mantener, mejorar y preservar la salud de sus trabajadores y contratistas, desarrolla actividades de capacitación que complementan el Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, adelantando campañas de prevención y concientización referente a los efectos nocivos producto del consumo de alcohol, tabaco y drogas en el ser humano; para ello:

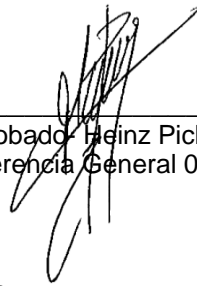
- Facilita la participación activa de los empleados y sus familias en el programa de prevención a través de convenios con la caja de compensación familiar y la administradora de riesgos laborales.
- Implementa dentro del proceso de selección de personal mecanismos que ayuden a verificar la presencia de alcohol, drogas y sustancias alucinógenas en la población trabajadora.


Objetivos en la política de alcohol y drogas:

- Tener ambientes laborales libres de alcohol y drogas, de esta forma garantizar una operación segura mediante la minimización de este riesgo.
- Capacitación continua a trabajadores y contratistas sobre alcoholismo y drogadicción.

Para dar cumplimiento a tal propósito Colvisseg del Caribe Ltda., contempla dentro de su escala de sanciones la cancelación unilateral del contrato con justa causa por:

- Presentarse al trabajo bajo la influencia de alcohol o drogas
- Ejercer actividades de la compañía bajo influencia de alcohol o drogas.
- Consumir alcohol o drogas en horas laborales y/o rehusarse a la práctica de pruebas de alcoholemia por parte de la empresa;
- Vender o distribuir alcohol, sustancias embriagantes o drogas dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de la empresa.
- Promover el consumo de alcohol en reuniones de trabajo, actos, ceremonias y reuniones oficiales organizadas por la empresa.
- Consumir alcohol o drogas en horarios de almuerzos o cenas, en la vida privada del trabajador que trascienda públicamente en riñas, accidentes o violencia intrafamiliar.


 Aprobado: Heinz Pichler Cruz
 Gerencia General 03/03/16

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 19 de 48

14. OBJETIVOS Y METAS

Colviseg del Caribe Ltda., a fin de dar cumplimiento a sus políticas, el Gerente General en coordinación con sus colaboradores trazaran objetivos y metas enfocados hacia Sistema de gestión Integrado Calidad, SG-SSTA (Guía Ruc Rev. 16, Iso 14001:2004, Oshas 18001:2007, Decreto 1072 del 2015) y BASC Vs 4.

Descripción de Objetivos	Procesos Gerencial		Procesos Operativos			Procesos Soportes	
	Gerencial	SGI	Gestión Comercial	Gestión De Operaciones	Gestión Seguridad Electrónica	Admon De Personal	Admon Financiera y Contable
Objetivo No 1: Mitigar los riesgos de seguridad, Salud en el trabajo y ambiente de los riesgos identificados en la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X	X
Objetivo No 2: Mitigar los riesgos de seguridad física de las actividades de la prestación del servicio de Colviseg Del Caribe Ltda			X	X			
Objetivo No 3: Mejorar la eficacia de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de Colviseg del Caribe Ltda	X	X	X	X	X	X	X


En coherencia con la política de Gestión Integrada se ha establecido una matriz de objetivos y metas que permiten planear de manera estratégica el SSTA.

Esta matriz define indicadores de medición que permiten realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas tratados. Este seguimiento se realiza de manera semestral con el propósito de identificar planes de acción de mejora en caso que sea necesario.

14.1 OBJETIVOS AMBIENTALES

En Colviseg del Caribe establecemos los siguientes como nuestros objetivos ambientales para el año 2016:

- Velar por el cumplimiento legal ambiental en todas las actuaciones de la empresa.
- Diseñar y ejecutar el Plan de Capacitación Ambiental como estrategia de mejora en la gestión.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 20 de 48

- Diseñar y ejecutar programas ambientales específicos que reduzcan el impacto ambiental de la empresa.

15. RECURSOS

Para desarrollar y poner en funcionamiento el sistema de gestión de calidad, seguridad salud en el trabajo y ambiente es necesario destinar los recursos indispensables para el cabal cumplimiento de estas actividades y funciones. Así lo establece el artículo 4° de la Resolución 1016 de 1989 conjunta con el Ministerio de la Protección Social.

Colviseg del Caribe Ltda., identifica las necesidades de recursos, los suministra y asigna:

- Recurso humano: Técnicamente capacitado y con la experiencia necesaria para llevar a cabo todas las actividades propias del servicio de vigilancia y seguridad privada.
- Recursos físicos: Instalaciones, vehículos, equipos y dotación, en la cantidad suficiente para asegurar la calidad del servicio.

Colviseg del Caribe Ltda., asigna los recursos para el mantenimiento de los SGI con base en los resultados del proceso de planificación.


15.1 Recursos Humanos

Colviseg del Caribe Ltda., selecciona al personal para cada uno de sus cargos teniendo en cuenta sus competencias y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el decreto 356/94 y la resolución 4007 emitida

Por la SVSP, en los que se contempla la educación, habilidades, experiencia y formación.

15 Infraestructura

Colviseg del Caribe Ltda., cuenta con las instalaciones necesarias para realizar las actividades para el desarrollo del Sistema de Gestión Integrado, los diferentes tipos de recursos que estos utilizan son:

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 21 de 48

15.2 Recursos Materiales.

- ✓ Equipos y materiales.
- ✓ Elementos de capacitación (TV, video beens, papelógrafo).
- ✓ Implementos de evaluación (estudios contratados).
- ✓ Sala de capacitación.
- ✓ Oficinas.
- ✓ Sala de reuniones.

15.3 Recursos Tecnológicos.

- ✓ Bibliografía, literatura e instructivos, libros, manuales.
- ✓ Capacitación específica del personal.

15.4 Recursos Financieros.

El presupuesto para operación y desarrollo del Programa de Gestión se establece con base a las actividades anuales planeadas a principio de año siendo responsabilidad del Gerente nacional Financiero y el gerente nacional de Sistemas de Gestión. Este presupuesto será aprobado por la Gerencia General.

Se realizan ajustes al presupuesto con base en los nuevos contratos.


Ver Tabla de Presupuesto SGI.

Se ha definido como responsable del Sistema de gestión Integrado (Calidad, SG-SSTA y BASC Vs 4) al Gerente Nacional de Sistemas de Gestión quien delega actividades al Coordinador de Salud Ocupacional y al Coordinador de Calidad. Las funciones, responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas así como su perfil están definidas en el documento Manual de funciones y responsabilidades.

16. GESTION DEL RIESGO DEL MEDIO AMBIENTE

16.1 IDENTIFICACION, ASPECTOS AMBIENTALES, VALORACION Y DETERMINACION DE IMPACTOS

Para la identificación de aspectos e impactos ambientales en las actividades de Colviseg Del Caribe Ltda., se cuenta con el procedimiento PSS-05 Identificación de aspectos ambientales, valoración y determinación de controles de los impactos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 22 de 48

Además se cuenta con el Registro de Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, Código RPSS05-1 la cual se actualiza una vez al año por parte del Gerente del Sistema de Gestión y/o Coordinador SSTA y cada vez que exista:

- Actualización tecnológica
- Obra civil mayor
- Abandono de un inmueble o área de operación.
- Modificación del Portafolio de Servicios.

16.2 CONTROLES OPERACIONALES AMBIENTALES

16.2.1 PROGRAMA DE USO RACIONAL DEL AGUA


Se cuenta con un Programa de uso racional del agua GSS-14, con el cual Colviseg Del Caribe Ltda. busca generar estrategias tendientes a la reducción del consumo de agua potable, a través de la implementación de buenas prácticas ambientales, difundidas a través de campañas internas y sensibilización de los empleados frente al consumo racional del recurso, con el fin de minimizar los costos asociados al pago del servicio público y reducir el consumo de agua.

16.2.2 PROGRAMA DE USO RACIONAL DE LA ENERGIA

Se cuenta con un Programa de Uso Racional de La Energía GSS-15, con el cual Colviseg Del Caribe Ltda. Busca generar estrategias tendientes a la reducción del consumo de energía eléctrica, por medio de buenas prácticas ambientales, campañas internas y sensibilización de los empleados frente al consumo racional del recurso energético, con el fin de minimizar los costos asociados al pago del servicio público de energía y generar acciones de carácter ambiental tendientes a la conservación y uso racional de los recursos.

16.2.3 PROGRAMA DE MENOS PAPEL

Se cuenta con un Programa de menos papel PGSS-16, con el cual Colviseg Del Caribe Ltda. Implementa estrategias de reducción del consumo de papel y sensibilizar al personal respecto a la necesidad de desarrollar estrategias tendientes al manejo adecuado del recurso, con el fin de minimizar los costos generados por concepto de la compra de este insumo.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 23 de 48

16.2.4 PLAN DE RESIDUOS SOLIDOS

Para llevar a cabo una adecuada gestión de los residuos sólidos en Colviseg Del Caribe Ltda., es necesario la implementación de los lineamientos descritos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) donde se contempla las etapas de generación, manipulación, acondicionamiento, recolección, transporte, almacenamiento, reciclaje, tratamiento y disposición final de los mismos de manera segura sin causar impactos negativos al ambiente, y orientado al mejoramiento continuo de procesos y principios de minimización y valorización.

16.2.5 CONTROL DE PLAGAS

Con el fin de generar estrategias preventivas para el control integral de plagas Colviseg del Caribe Ltda., cuenta con el Procedimiento Control de Plagas GSS-07 con la finalidad de mitigar los riesgos generados por la presencia potencial o efectiva de plagas y dar al cumplimiento de la normatividad aplicable.


16.2.6 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

El procedimiento de Comunicación PTH-02 tiene por objeto establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna en materia medioambiental en Colviseg del Caribe Ltda., así como regular y asegurar la comunicación externa entre la empresa y terceras partes en materia medioambiental.

Este procedimiento aplica a todo el personal y a todas las actividades de Colviseg del Caribe Ltda., que estén dentro del alcance del Sistema.

Alcanza las actividades relacionadas con:

- Comunicar la política, los objetivos y las metas medioambientales, así como informar sobre la evolución del comportamiento medioambiental de la empresa a todo el personal.
- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a la gestión medioambiental.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del sistema de gestión a todas las personas implicadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 24 de 48

- Dar a conocer la política medioambiental y los aspectos más relevantes del sistema de gestión al exterior, así como recibir y responder a las preocupaciones de todas las partes interesadas externas.

17. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

GENERALIDADES.

Colviseg del Caribe Ltda. Planifica e implementa procesos de seguimiento, análisis y mejora para:


- **Conformidad del servicio:** Colviseg del caribe Ltda. asegura la conformidad del servicio de vigilancia privada, fija y móvil, supervisión, escolta a personas mediante las visitas de la Dirección de operaciones, coordinadores de operaciones y la supervisión a los puestos y a través de reuniones periódicas con supervisores, vigilantes y escoltas.
- **Conformidad del Sistema de Gestión integrado:** La conformidad del sistema de gestión integrado se verifica mediante las Auditorías Internas, la Revisión por la Dirección y el seguimiento de los procesos que conforman el SGI, a través de sus indicadores, esto a su vez permite conocer la eficacia del Sistema.
- **Mejora Continua de la Eficacia del SGI:** con base en el resultado de las actividades de seguimiento tanto del SGI como de los procesos, Colviseg del Caribe Ltda. toma acciones para lograr la conformidad del sistema y del servicio, para de esta manera asegurar la satisfacción de las necesidades del cliente y en lo posible exceder sus expectativas. Estas acciones pueden ser correctivas, preventivas y las que puedan surgir de las oportunidades de mejora.

Las técnicas estadísticas son de gran utilidad en la toma de decisiones y las acciones definidas encaminadas a la mejora continua del SGI.

18. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

➤ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es de gran importancia para Colviseg del Caribe Ltda. Conocer la percepción de sus clientes respecto a la calidad del servicio que se le suministra; Por ello desde la planificación de la prestación del servicio, la organización se esfuerza

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	FECHA: 01-02-17 PAGINA 25 de 48

por conocer las necesidades y expectativas que el cliente tiene sobre el servicio, para así ofrecerlo en la medida de sus necesidades.

La organización cuenta con varias estrategias para conocer la satisfacción del cliente, como son:

- Visita a los clientes por parte de los funcionarios del área de operaciones, para conocer directa y objetivamente su satisfacción.
- Encuestas periódicas, con las que se pretende conocer la aceptación del servicio por parte del cliente, haciendo énfasis en los aspectos que se consideran críticos, por la naturaleza del servicio (vigilante, supervisión, verificación de eventos reportados, resolución de problemas, etc.).
- El proceso de Gestión Comercial, tiene actividades orientadas a conocer también la satisfacción del cliente. Este es un aspecto muy importante, ya que el proceso es responsabilidad del Gerente nacional Comercial, Gerente General a través de él se busca brindar confianza al cliente por medio de relaciones cercanas con el Gerente como máxima autoridad de la organización.


19. AUDITORÍA INTERNA

Colviseg del Caribe Ltda. Realiza anualmente Auditorías Internas a todo el Sistema de Gestión integrado con el fin de:

- Verificar la conformidad del SGI con: las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001, Estándares y Norma Basc Vs 4, Iso 14001:2004, Guía Ruc Rev. 16, Decreto 1072 del 2015, Oshas 18001, Matriz de Requisitos Legales, lo dispuesto en el SG-SSTA, los decretos 356 y 2535, resolución 2852 capítulo VI equipos y medios tecnológicos la normativa legal aplicable y las disposiciones de la organización.
- Asegurar que el SGI se mantiene de manera eficaz.

Las auditorias se planifican a través del Programa de Auditorías Internas, en donde se define criterios y alcance, son realizadas

El procedimiento de Auditorías Internas, muestra los lineamientos para la realización de las auditorias, así como aspectos relacionados con la selección de los Auditores Internos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 26 de 48

En la reunión de cierre son comunicados a los Líderes de proceso los resultados de la auditoría Interna, con el fin de que estos tomen las acciones necesarias para solucionar las no conformidades encontradas en su proceso, en el menor tiempo posible.

El seguimiento a las acciones tomadas es responsabilidad del Gerente Nacional de Sistemas de Gestión.

El plan de auditoría Anual realizadas al SG SSTA deberá ser planificado con la participación del Copasst.

20. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Para asegurar la conformidad del SGI, Colviseg del Caribe Ltda. Realiza seguimiento a cada uno de los procesos que lo conforman, mediante la medición de los indicadores de gestión.

Los responsables de los procesos realizan el seguimiento y medición, y toman las acciones que se deriven de los resultados obtenidos.

21. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La supervisión del servicio permite verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente y mantener un control permanente del servicio, permitiendo también detectar la necesidad de recursos para cada puesto.


Además de la supervisión, se mantiene una comunicación permanente con el Personal de Vigilancia y Escoltas, con el fin de asegurar un máximo control del servicio.

En el Proceso de Gestión de Operaciones se explica de manera más amplia la forma como se realiza el seguimiento del servicio.


22. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El responsable de cada proceso identifica el producto o servicio no conforme para evitar su instalación, uso o entrega no intencionados, así mismo aplica la corrección para eliminar la no conformidad, y evalúa la necesidad de aplicar acciones correctivas.

El Directores de zona y el Gerente nacional de Sistemas de Gestión le hacen seguimiento al control de las no conformes del SGI.

	SISTEMA DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI)	VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 27 de 48

Todo lo relacionado con la corrección de no conformidades está contenido en el Procedimiento de Control del Producto No Conforme, el cual se considera una de las actividades que conforman el proceso de Acción Correctiva.

	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 28 de 48

23. ANÁLISIS DE DATOS

Para asegurar una mejora continua de la eficacia del SGI, Colviseg del Caribe Ltda. Analiza los datos obtenidos de los diferentes procesos, entre ellos podemos mencionar:

- Satisfacción del Cliente, obtenida del resultado de encuestas y otras actividades que permiten conocer la percepción del cliente con respecto al servicio prestado.
- Supervisión del servicio, ya que permite demostrar la conformidad de éste en comparación con los requisitos del cliente, contenidos en las Consignas de cada puesto.
- Seguimiento de los procesos, permite tomar acciones oportunas que contribuyen al logro de la eficacia del proceso y de la satisfacción del cliente.
- Comportamiento de los proveedores.


24. MEJORA CONTINUA

Para asegurar la mejora continua del SGI, al establecer o revisar la política y objetivos de la calidad se tiene en cuenta que éstos contribuyan a lograr la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos, normas y reglamentaciones relacionadas con la organización.

Las auditorías internas y la revisión por la dirección permiten hallar las debilidades de nuestro SGI, para, a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora corregirlas o minimizarlas. Estas acciones son el resultado del análisis de los datos obtenidos del seguimiento de los procesos.

Las fuentes de Mejora Continua para el Sistema SSTA son:

- ✓ El cumplimiento de los objetivos del sistema SSTA
- ✓ Los resultados de la intervención en los peligros y los riesgos priorizados
- ✓ Los resultados de la auditoria y revisión del sistema SSTA, incluyendo la investigación de los incidentes y accidentes y enfermedades laborales
- ✓ Las recomendaciones presentadas por el Copasst
- ✓ Los resultados de los programas de promoción y prevención
- ✓ Los resultados generados de la Revisión Gerencial

	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 29 de 48

- ✓ Los cambios en la legislación que apliquen a la Organización.

25. ACCIÓN CORRECTIVA

La acción correctiva, fue identificada como uno de los procesos que conforman nuestro SGI, luego de reconocer la importancia de estas acciones para cumplir con las disposiciones de la organización y partes interesadas, y asegurar que el sistema se mantenga adecuado y eficaz.

El proceso de Acciones Correctivas, se inicia con la identificación y corrección de las no conformidades, a través del procedimiento de Control del Producto No Conforme y finaliza con el análisis de las mismas, que conlleva a tomar acciones oportunas y apropiadas para eliminar las causas de no conformidad y evitar su repetición.

A las quejas y reclamos de los clientes se les da el mismo trato que a las no conformidades detectadas por la organización.

Las acciones correctivas tomadas se registran en el formato de Solicitud de Acción Correctiva, éstas se revisan en el proceso de Revisión por la Dirección.

Todo lo relacionado con el procedimiento de acciones correctivas se encuentra mejor ilustrado en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.


26. ACCIÓN PREVENTIVA

Los procesos de Auditorías Internas y Revisión por la Dirección, así como el seguimiento de los procesos y del servicio, permiten detectar no conformidades.

Colviseg del Caribe Ltda. Toma acciones para evitar que las no conformidades ocurran, por medio del procedimiento Acción Preventiva y preventiva.

Cualquier miembro de la organización puede detectar posibles no conformidades, en este caso comunica el suceso al responsable el proceso quien evalúa la necesidad de tomar una acción preventiva.

Las acciones preventivas se registran en el formato Solicitud de Acción Correctivas y Preventiva, estas acciones es una entrada para el proceso de Revisión por la Dirección.

	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	VERSIÓN No. 12 FECHA: 16-08-16 PAGINA 30 de 48

ESCENARIOS E SEGÚN GUIA RUC REV.14

POLITICA

ESCENARIO E:

Nuestra política es relacionada con el bienestar de nuestros trabajadores, familias y comunidades promocionando un estilo de vida saludable a través de diversas actividades como jornadas de salud donde participan todas las partes interesadas sin dejar de lado el aspecto ambiental en cada una de ellas.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.


ESCENARIO E:

Se cuenta con una manual de sistema integrado con los demás procesos operativos, administrativos y de mejoramiento continuo de la organización.

COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL


ESCENARIO E:

Se cuenta con Copasst, se hacen participe de actividades en materia de SSTA, y se tienen en cuenta en sus recomendaciones para el mejoramiento del SG SSTA.


	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 31 de 48

DISPOSICIONES PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS NTC ISO 9001:2008

NUMERAL	CAPITULO/Subcapítulo	PROCESO	DISPOSICIÓN
4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
4.1	Requisitos Generales		
4.2	Requisitos de la documentación	SGI	Documentación del S.G.
4.2.2	Manual del Sistema integrado de gestión	SGI	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado
4.2.3	Control de Documentos	SGI	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado
4.2.4	Control de Registros	SGI	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	Compromiso de la Dirección	SGI	Caracterización Gestión Gerencial
5,2	Enfoque al Cliente	Gestión Comercial	comunicaciones externas - Caracterización Gestión Comercial
5,3	Política de Calidad	SGI	Política de Calidad - Caracterización Gestión Gerencial
5,4	Planificación	Gestión Gerencial	Objetivos SG - Caracterización Gestión Gerencial
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	Administración del Personal	Organigrama General
5.5.2	Representante de Dirección	SGI	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado
5.5.3	Comunicación Interna	Administración del Personal	Comunicaciones internas - Caracterización Seguridad Electrónica
5.6	Revisión por la Dirección	Gestión Gerencial	Caracterización Gestión Gerencial
6.1	Recursos	Administrativo, Financiero	Caracterización Administrativo, Financiero Caracterización Gestión de Seguridad Electrónica
6,2	Recursos Humanos	Administración del Personal	Caracterización de Administración del Personal
6,3	Infraestructura	Administrativo, Financiero	Inventario de Activos
6,4	Ambiente de Trabajo	SGI	Caracterización SGI


	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 32 de 48

7.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.1	Planificación de la Prestación del Servicio		Plan de Calidad por contrato
7.2	Procesos con los Clientes	Gestión Comercial - Financiero	Caracterización Gestión Comercial - Caracterización del Proceso de Gestión de Operaciones
7.3	Diseño y Desarrollo de Nuevos Servicios	Gestión Comercial	
7.4	Compras	Administrativo, Financiero	Caracterización Administrativo, Financiero
7.5	Prestación del Servicio	Gestión de Operaciones	Prestación, validación y finalización del servicio - Caracterización del Proceso de Gestión de Operaciones
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1	Seguimiento y Medición	SGI	Sistema de Gestión de Calidad
8.2	Satisfacción del Cliente	Gestión Comercial	Caracterización Gestión Comercial
8.2.2	Auditoría Interna	SGI	Sistema de Gestión de Calidad
8.2.3	Seguimiento y Medición de Procesos	SGI	Sistema de Gestión de Calidad
8.2.4	Seguimiento y Medición de Procesos	SGI	Prestación, Validación y Finalización del servicio
8.3	Control de Servicio No Conforme	SGI	Planeación, Montaje, Prestación, Validación y Finalización del Servicio
8.4	Análisis de Datos	SGI	Sistema de Gestión de Calidad
8.5	Mejora	SGI	Sistema de Gestión de Calidad


	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 33 de 48

DISPOSICIONES PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS SG-SSTA RUC y AMBIENTAL


ELEMENTO	REQUISITOS	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
1. Manual	Directriz o manual	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado	El manual de gestión en el cual se especifica la estructura del sistema, sus procesos y registros para mayor entendimiento cuenta con la homologación del Sistema de Gestión integrado
2. Elementos Básicos de Gestión	Liderazgo y compromiso gerencial	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado	En el Manual del Sistema de gestión se encuentra documentada las Políticas establecidas en la empresa, así como los objetivos y metas, adicional en los informes de Gestión de cada área, se registran los planes de acción para el cumplimiento de objetivos y el análisis periódico para revisar el grado de cumplimiento. la Gerencia realiza reuniones periódicas mensualmente con el personal y se tiene registro en las actas, de igual manera realiza una revisión semestral al sistema, la cual se realiza integral a los sistemas de gestión existentes en la compañía y se realiza un cronograma anual de inspecciones gerenciales
	Organización, responsabilidades y recursos	MS – 02 manual de Sistema de Gestión Integrado	En el manual está definida la organización, responsabilidad y recursos asignados por la organización. Existe un presupuesto asignado para SG-SSTAC, al cual se le realiza seguimiento periódicamente; la empresa cuenta con el manual de roles y responsabilidades en el cual están definidas las responsabilidades en SG-SSTAC.
	Requisitos legales	Procedimiento De identificación y evaluación de requisitos legales y otra índole	Se tiene establecido el procedimiento de identificación de requisitos legales en el cual se especifica cómo se tiene acceso a los requisitos legales y de otras índoles, en la matriz de legislación se cuenta con un inventario completo de la legislación que aplica a la compañía. La empresa afilia a todo el personal a la ARL, EPS y AFP y paga oportunamente estos aportes. De igual manera se tiene el programa de salud ocupacional en el cual se encuentran los subprogramas de medicina preventiva, seguridad industrial e higiene. El reglamento de higiene y seguridad se tiene actualizado y divulgado. El comité paritario se ha establecido se reúne mensualmente y funciona acorde a la legislación
3. Administración de Riesgos	Diagnostico de condiciones de trabajo	Procedimiento para la identificación de peligros, Evaluación y Control de Riesgos	El sistema tiene establecido el procedimiento de identificación, evaluación y control de riesgos, los resultados de las actividades contempladas arrojan como resultado los panoramas de riesgos y una matriz de identificación de peligros en los que se identifican y priorizan los peligros de la compañía y se realiza seguimiento a las medidas de intervención, de acuerdo a lo establecido en dicho documento

	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 34 de 48

	Competencias, programa de inducción, motivación, capacitación y entrenamiento en SSTAC	Documento De roles y responsabilidades y el programa de capacitación	Se dispone de: el documento de roles y responsabilidades y en el proceso de Gestión Humana, se cuenta con el documento de perfiles de cargos en el que se han definido las competencias para todo el personal, se ha complementado con las competencias adicionales, requeridas para SSOA; El programa de capacitación en el cual se especifica cómo se identifican y programan las necesidades de capacitación y se desarrolla, este programa se evalúa periódicamente.
4. Sub programa de Medicina Preventiva y del Trabajo	Evaluaciones medicas ocupacionales	Sistema de gestión de seguridad salud en el trabajo y ambiente y procedimiento para Exámenes Médicos Ocupacionales	Dentro del Subprograma Medico se ha establecido el procedimiento para evaluaciones médicas que contempla los exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro. De igual manera el cómo se analiza la información para obtener el diagnostico de salud de la empresa, como entrada para el Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo.
	Actividades de promoción y prevención en salud	Sistema de gestión de seguridad salud en el trabajo y ambiente	Las actividades a realizar planteadas se documentan en el cronograma del año
	Programas de Vigilancia Epidemiológica	Sistema de gestión de seguridad salud en el trabajo y ambiente	Se cuenta con PVE ergonómico en la organización, como Ergonómico y Psicosocial
	Registros y estadísticas en salud	Informe	Se cuenta con el Diagnostico de Salud, el informe de ausentismo, los informes de los programas de vigilancia epidemiológica
5. Subprograma de Higiene Industrial	Manejo de factores de riesgos higiénicos	Sistema de gestión de seguridad salud en el trabajo y ambiente	En el SG-SSTAC se establece el manejo de factores de riesgo higiénicos
6. Subprog. De Seg. Industrial	Estándares y procedimientos	Subprograma Seguridad Industrial	Se ha implementado el subprograma de higiene y seguridad industrial, en el que se incluyen los procedimientos operativos. De igual forma en el Manual de Gestión se identifican todas las normas y procedimientos operativos, se identifican actividades críticas, se documentan procedimientos seguros para estas actividades. Se define el procedimiento para la identificación de peligros y el de inspecciones planeadas
7. Planes de Emerg. y Contingencia	plan estratégico	Plan de Emergencias	Se cuenta con el plan de emergencias de la compañía
	Plan operativo	Plan de Emergencias	En el plan de emergencia se contemplan todos los procedimientos para el manejo de emergencias y toda la estructura de la Brigada de la Compañía
	Plan informativo	Plan de Emergencias	El plan de emergencia se revisa y se actualiza periódicamente


	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 35 de 48

8. Programa de Gestión Ambiental	Identificación de aspectos ambientales	Procedimiento para identificar y evaluar aspectos e impactos ambientales	Se cuenta con el procedimiento para identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales, en donde se fijan parámetros para la continua identificación de los aspectos ambientales significativos en la operación.
	Requisitos legales en medio ambiente	Procedimiento De identificación y evaluación de requisitos legales	El procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales contempla la identificación y acceso a los requisitos ambientales legales aplicables a la organización.
	Objetivos y metas ambientales	Sistema de gestión de seguridad salud en el trabajo y ambiente	Se cuenta con objetivos ambientales de acuerdo a la identificación de aspectos ambientales
	Programas ambientales	Programa ambiental	Se cuenta con programas ambientales de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para identificar los aspectos ambientales
9. Evaluación	Accidentalidad	Procedimiento para reporte de incidentes, accidentes y emergencias	Se cuenta con el procedimiento de reporte, atención de accidentes de trabajo, se cuenta con procedimiento de investigación de accidentes de trabajo, se realizan todos los informes pertinentes y se llevan estadísticas
	Auditorías internas	Procedimiento para realizar Auditorías Internas al SGI	Se cuenta con el procedimiento de Auditorías internas, el cual especifica la periodicidad y metodología para evaluar el Sistema de Gestión, este procedimiento aplica para todos los sistemas de Gestión de la compañía
	Auditorías del CCS		Se realiza periódicamente seguimiento a los resultados de la auditoría del CCS, para la guía Ruc, Decreto 1072 y Iso 14001:2004
	Seguimiento Acciones correctivas y preventivas	Procedimiento Acciones correctivas y preventivas	Se cuenta con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas el cual especifica el análisis, tratamiento y seguimiento para las acciones preventivas y correctivas levantadas en la organización


	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 36 de 48

DISPOSICIONES PARA CUMPLIR LOS ESTANDARES BASIC Vs 4

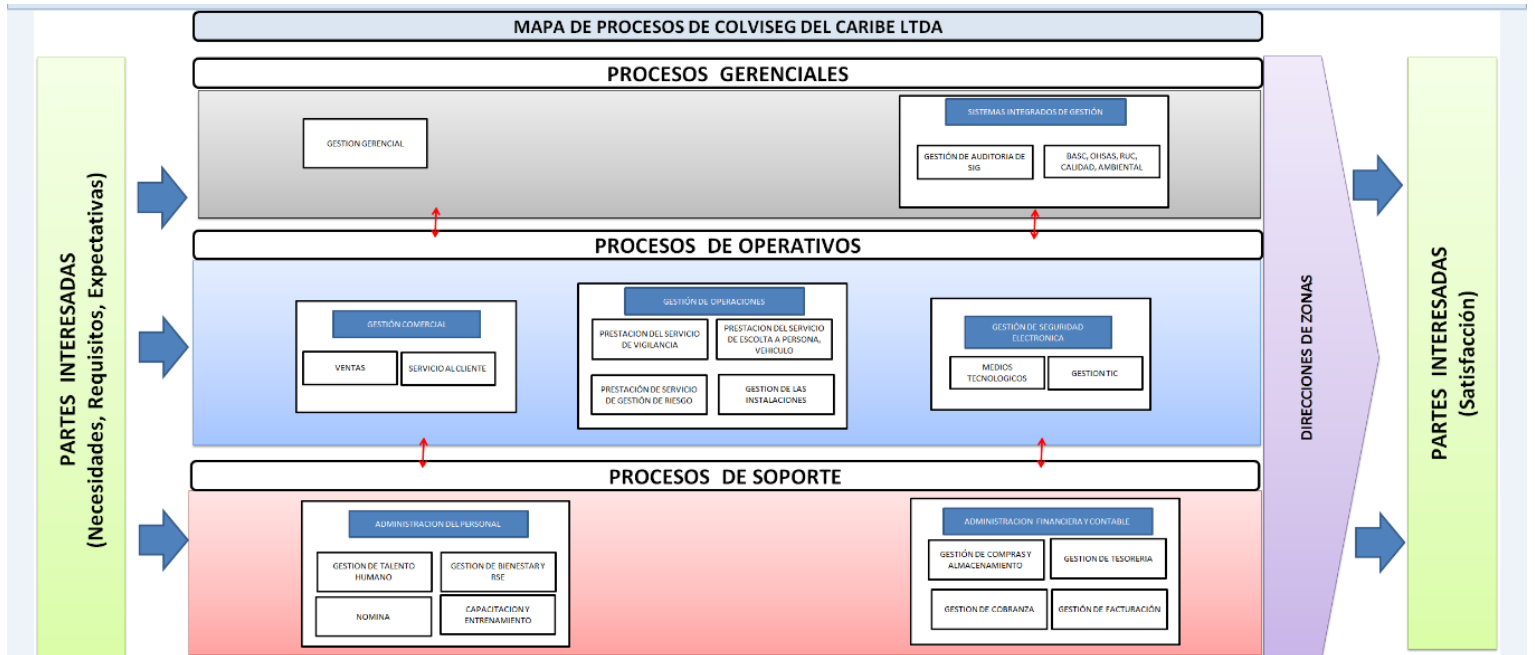
ESTAND	CAPITULO/Subcapítulo	PROCESO	DISPOSICIÓN
1.	REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO		
1.1	Procedimientos de Seguridad	Administrativo, Financiero	Procedimiento de compras, Selección, Evaluación y Reevaluación Asociados de Negocio “ Proveedores” Procedimiento de diagnóstico inicial Evaluación , selección y control de clientes
1.2	Prevención del lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Administrativo, Financiero Gestión comercial	Procedimiento de compras, Selección, Evaluación y Reevaluación Asociados de Negocio “ Proveedores” Procedimiento de diagnóstico inicial Evaluación , selección y control de clientes
2.	SEGURIDAD DEL CONTENEDOR, FURGÓN Y PLATAFORMA		
2.1	Sellos del Contenedor y Furgón	Gestión de Operaciones	Cumplimiento de estándares en sellos y precintos
3.	CONTROL DE ACCESO FÍSICO		
3.1	Empleados	Gestión de Operaciones	Proc. Control De Entrada Funcionario
3.2	Visitantes / Vendedores / Proveedores de Servicio	Gestión de Operaciones	Consignas específicas del puesto
3.3	Verificación de Correos y Paquetes	Gestión de Operaciones	Proc Gestión Archivo y Correspondencia
3.4	Identificación y Retiro de Personas no Autorizadas	Gestión de Operaciones	Proc. Manejo de retiro de persona
4.	SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y TEMPORAL		
4.1	Verificación Preliminar al Empleo	Administración del Personal	Instructivo de Reclutamiento Preselección Y Contratación
4.2	Verificación y Análisis de Antecedentes	Administración del Personal	Instructivo de Reclutamiento Preselección Y Contratación
4.3	Procedimientos de Terminación del Empleo	Administración del Personal	Instructivo de Reclutamiento Preselección Y Contratación
5.	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
5.1	Asegurar la consistencia de la Información	Gestión de Operaciones	Consignas específicas del puesto Entrenamiento en el puesto de vigilancia
5.2	Asegurar la documentación completa y clara	Gestión de Operaciones	Consignas específicas del puesto Entrenamiento en el puesto de vigilancia
5.3	Verificación de los Envíos y Recibos vs. los manifiestos de la carga	Gestión de Operaciones	Consignas específicas del puesto Proc. Inspección de Vehículos
5.4	Discrepancias en la Carga (cuando aplique)	Gestión de Operaciones	Consignas específicas del puesto Entrenamiento en el puesto de vigilancia


	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 37 de 48

5.5	Verificación de la Carga vs. Documentos de Embarque (cuando aplique)	Gestión de Operaciones	Consignas específicas del puesto Entrenamiento en el puesto de vigilancia
6.	SEGURIDAD FÍSICA		
6.1	Seguridad del Perímetro	Gestión de Operaciones	Gestión de Riesgo
6.2	Puertas y Casetas	Vigilancia Privada	Gestión de Riesgo
6.3	Estacionamiento de Vehículos	Vigilancia Privada	Proc. Control de Acceso De Vehículos
6.4	Estructura de los Edificios	Vigilancia Privada	Gestión de Riesgo
6.5	Control de Cerraduras y Llaves	Vigilancia Privada	Proc. Control de Llaves
6.6	Iluminación	Vigilancia Privada Administrativo financiero	Gestión de Riesgo
6.7	Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia	Vigilancia Privada	Gestión de Riesgo
6.8	Otros Criterios de Seguridad	Vigilancia Privada	Gestión de Riesgo
7.	SEGURIDAD EN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		
7.1	Protección con Contraseña	Seguridad Electrónica	Proc. Manejo de Copia de Seguridad
7.2	Responsabilidad	Seguridad Electrónica	Proc. Manejo de Contraseña
7.3	Protección a los Sistemas y Datos	Seguridad Electrónica	Proc. Manejo de Copia de Seguridad
8.	ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD Y CONCIENCIACIÓN SOBRE AMENAZAS		
8.1.	Capacitación	Talento Humano	Procedimiento de entrenamiento y capacitación
8.2.	Entrenamiento para los Empleados sobre Seguridad de la Cadena de Suministro	Talento Humano	Procedimiento de entrenamiento y capacitación

	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 38 de 48

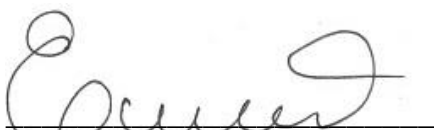
MAPA DE PROCESOS: a continuación se muestra el mapa de Procesos del S.G.I



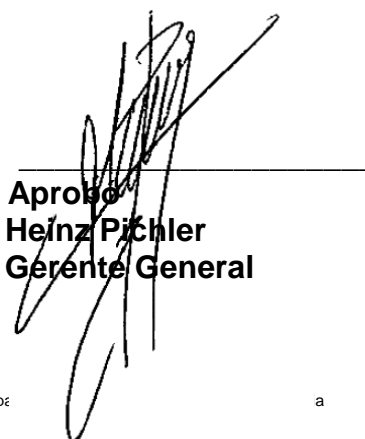
	SISTEMAS DE GESTIÓN	CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12
	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	FECHA: 16-08-16 PAGINA 39 de 48

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN.

Fecha de actualización	Versión	Motivo de la actualización
01/04/2015	08	Inclusión de los elementos del escenario E.
24/06/2015	09	Ajuste en las exclusiones, quitar el numeral 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición y establecimiento de requerimiento en cuanto al numeral 6.4 Ambiente de Trabajo, en la prestación de servicio de vigilancia, escolta y monitoreo de alarmas Inclusión del componente del decreto 1072 del 2015.
03/03/2016	10	Cambio de imagen corporativa de la Organización.
02/05/2016	11	Ajustes realizados en la identificación y tratamiento del producto no conforme ampliado a todos los procesos.
16/08/2016	12	Ajustes en controles operativo en materia de gestión de riesgo de medio ambiente
01/02/2017	13	Cambio de nombre de cargo de Gerentes Nacionales a Directores Nacionales. Inclusión de Resolución 000015 del 17/02/2016 como requisitos en las caracterizaciones de procesos.



Revisó
Ever Polo
Dirección Nacional SGI



Aprobó
Heinz Pichler
Gerente General

CARACTERIZACIONES DE PROCESOS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL

OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer Las directrices organizacionales, asegurando la eficiencia y la mejora continua de los Sistemas Integrados de Gestión.
RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente General
EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Administrativo y Financiero, Talento Humano, SGI, Proceso Comercial, Proceso de Operaciones,
PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Seguimiento a Encuesta de satisfacción, Seguimiento a Auditoria, Indicadores de Gestión, Revisión Gerencial, Comité de Gerencia
RECURSOS: Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, recursos humanos, ambiente de trabajo.



Revisó: Ever Polo Pacheco
Cargo: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

Aprobó: Heinz Pichler Cruz
Cargo: Gerente General

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

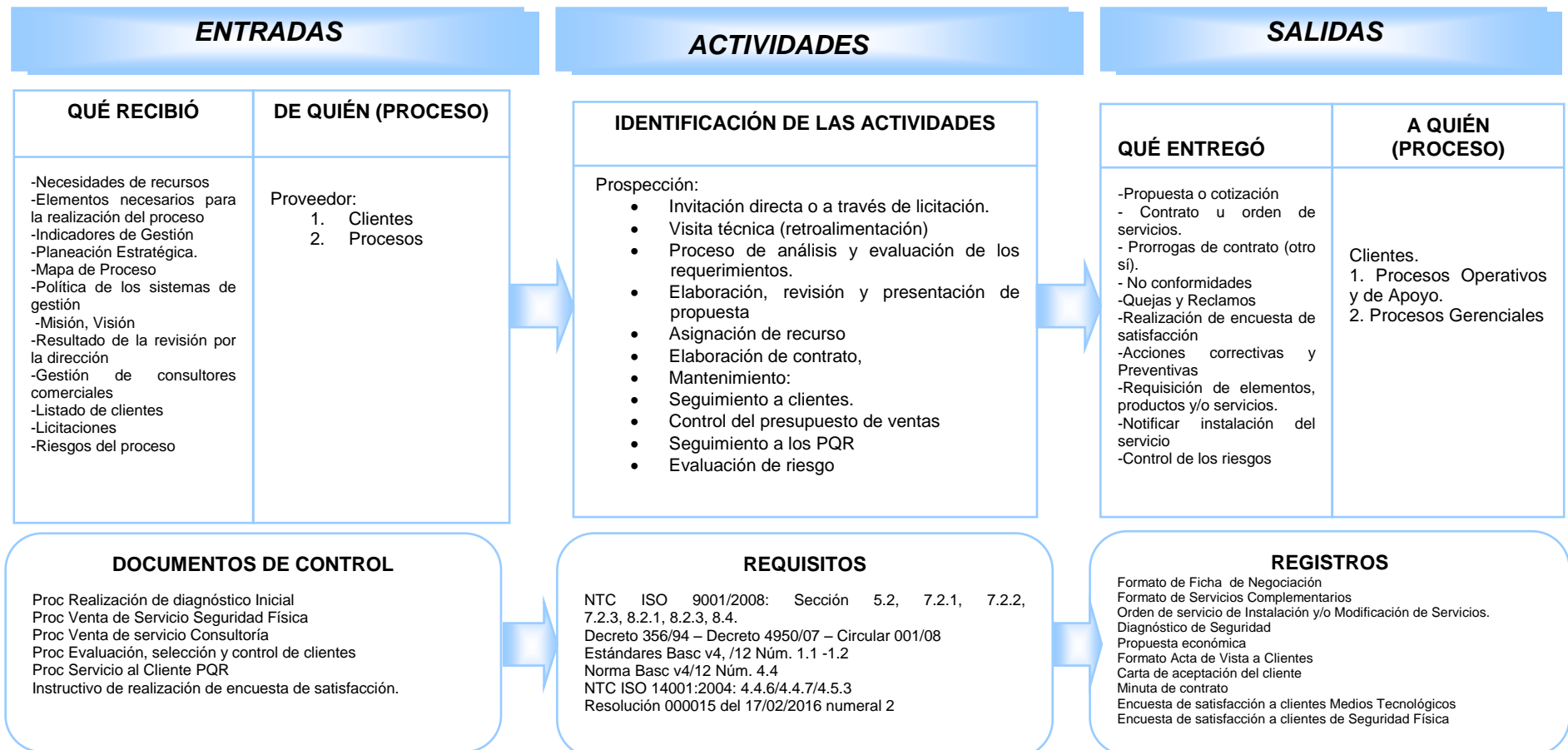
OBJETIVO DEL PROCESO: Prospear, Cotizar y Vender el portafolio de servicios de Colviseg Del Caribe Ltda.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Direccion Comercial, Direccion de Operaciones, Direccion SGI

EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Gestión de Operaciones, Administración de Personal, SGI, Gestión de Seguridad Electrónica.

PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Satisfacción del cliente externo, Eficacia del presupuesto de ventas

RECURSOS: Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo.



Revisó: Ever Polo Pacheco
Cargo: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

Aprobó: Heinz Pichler Cruz
Cargo: Gerente General

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO

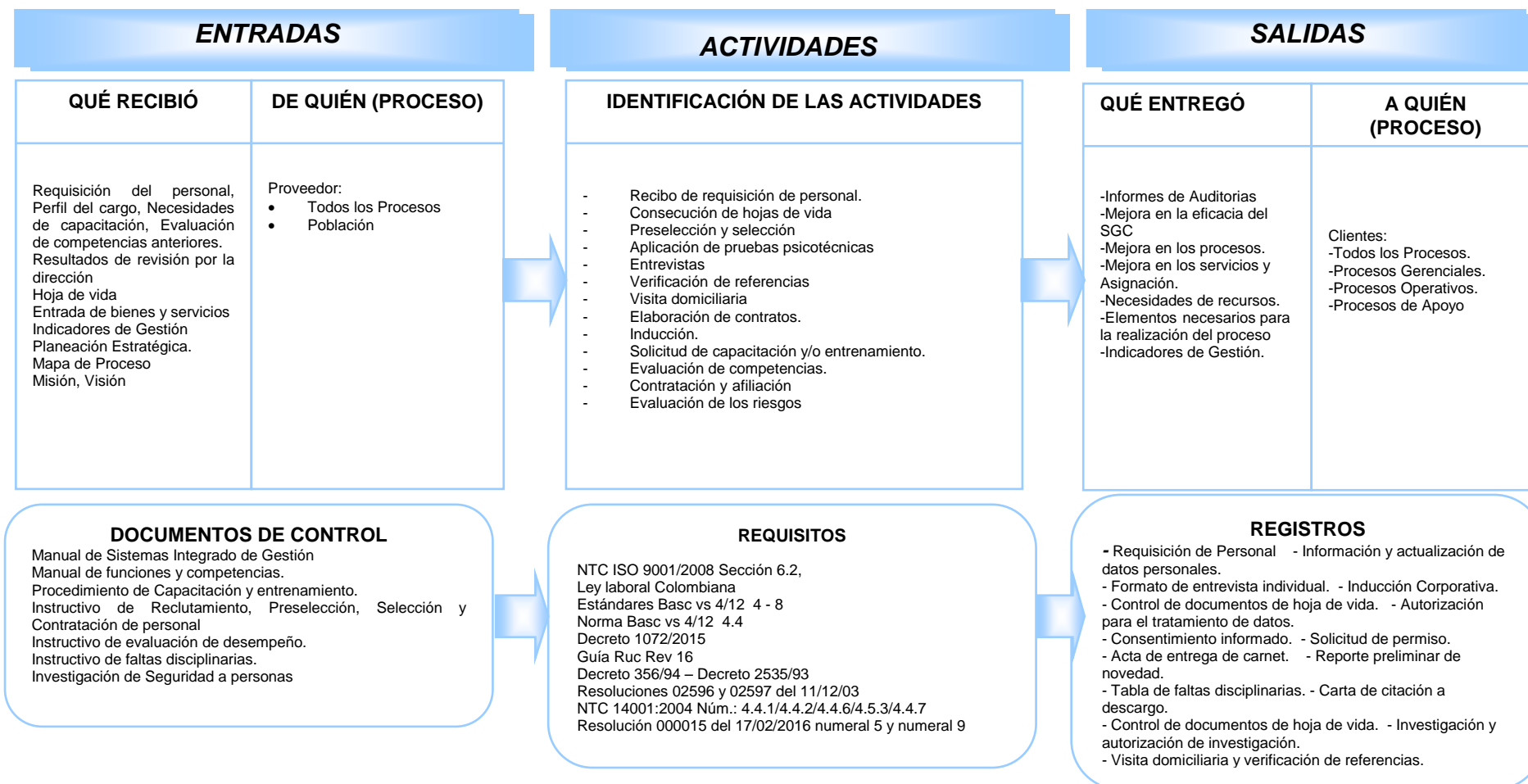
OBJETIVO DEL PROCESO: Reclutar, Preseleccionar, Seleccionar y Contratar el personal que aspire a ingresar a la organización, garantizando una confiable y adecuada incorporación y permanencia en la organización

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente Talento Humano, Asistente Administrativo, Coordinador de Talento Humano, Coordinador de Capacitación y Entrenamiento.

EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Gestión y asignación de recursos

PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Índices de requisiciones cerradas, Indicador de Competencias, Investigación de Seguridad a personas, Rotación de personal.

RECURSOS: Recursos físicos, Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo:



Revisó: Ever Polo Pacheco
Cargo: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

Aprobó: Heinz Pichler Cruz
Cargo: Gerente General

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

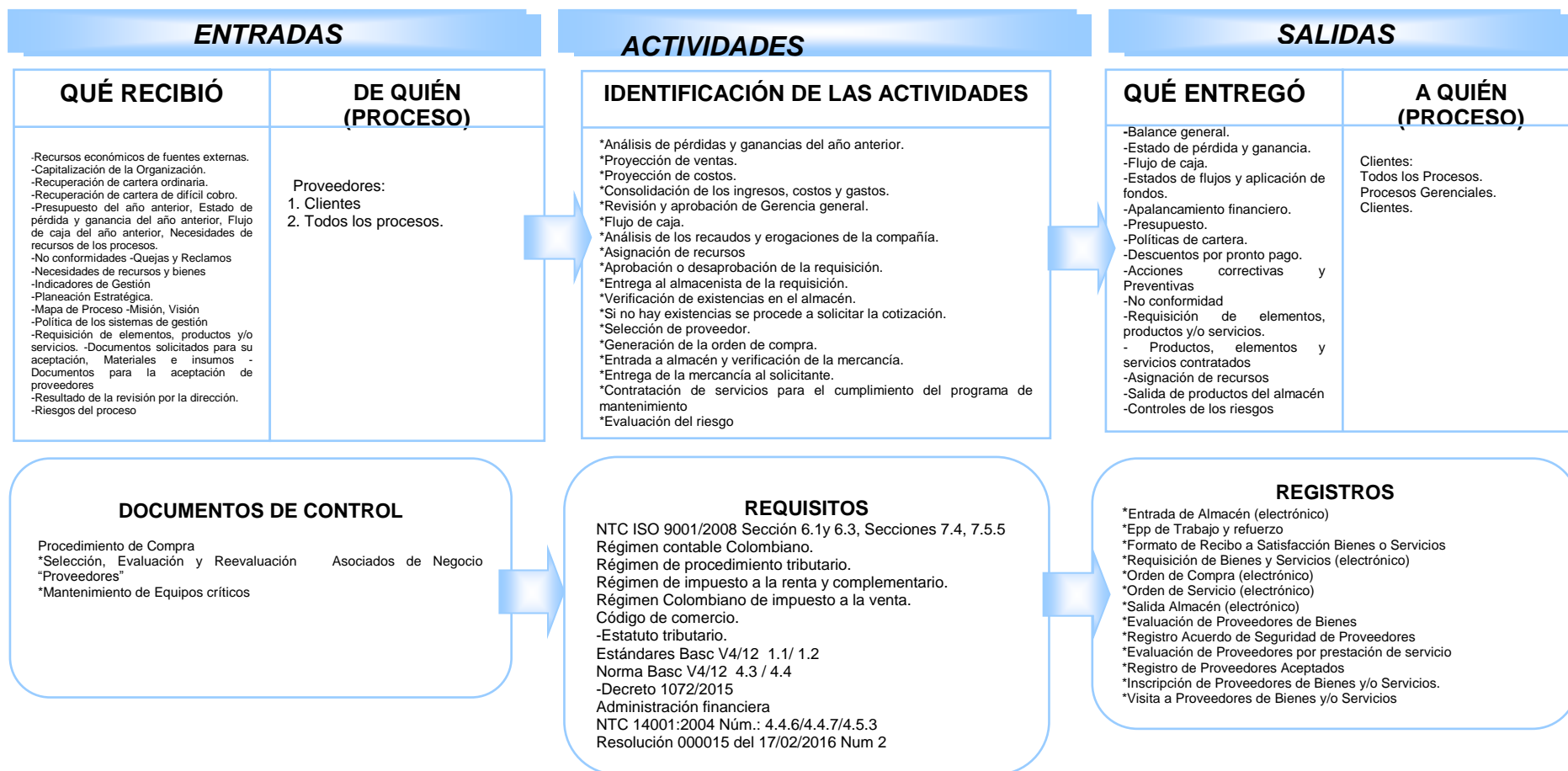
OBJETIVO DEL PROCESO: Suministrar los recursos económicos y físicos necesarios para mantener el Sistema de Gestión Integrado (calidad, OHSAS y de control y seguridad)

RESPONSABLE DEL PROCESO: Direccion Administrativo y Financiero, Coordinador Administrativo

EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Gestión Gerencia, SGI

PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Indicador de pago liquidaciones y vacaciones, Indicador de pago fijos a terceros, Indicador de evaluación de Proveedores, Indicador de entregas de almacén.

RECURSOS: Recursos físicos, Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo.



Revisó: Ever Polo Pacheco
Cargo: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

Aprobó: Heinz Pichler Cruz
Cargo: Gerente General

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION

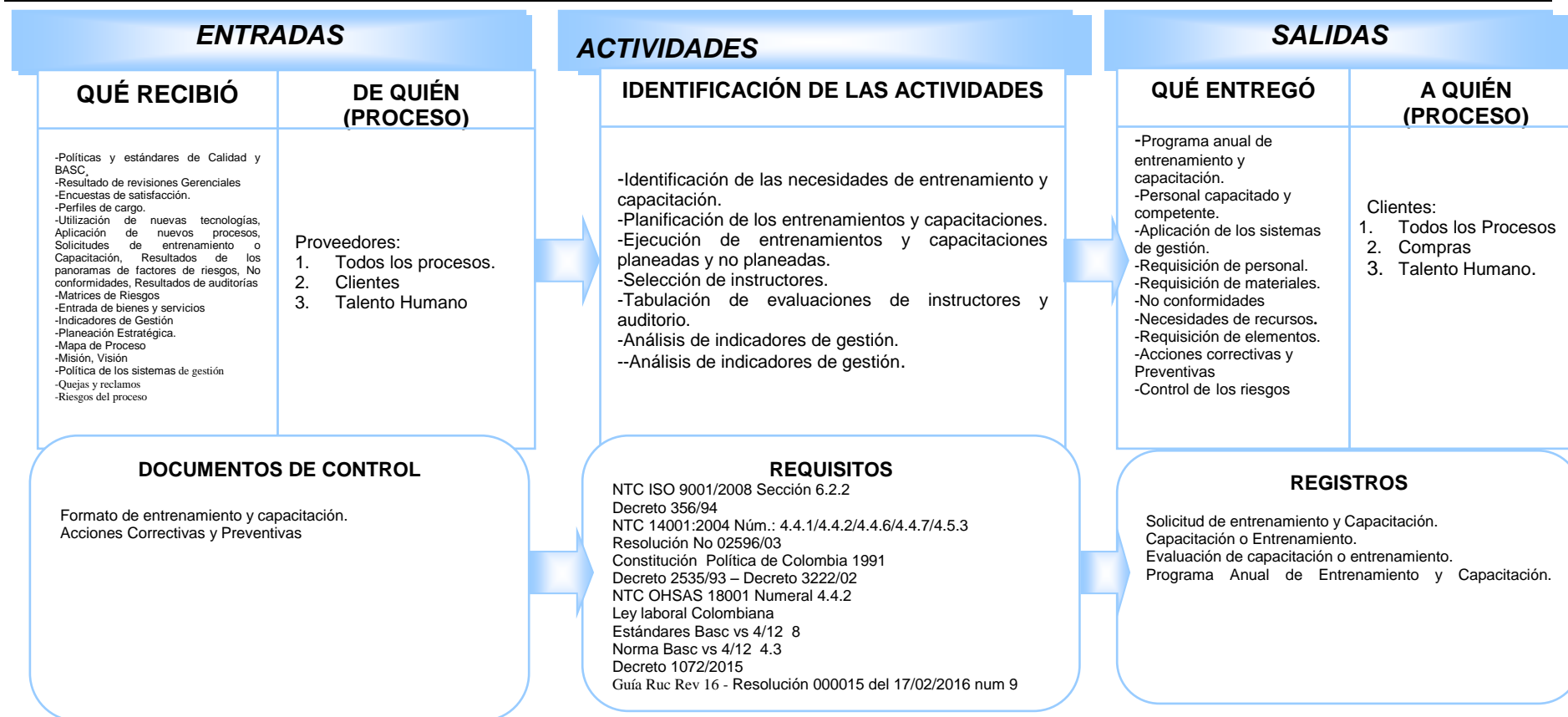
OBJETIVO DEL PROCESO: Planear y ejecutar actividades de capacitación y entrenamiento a desarrollar, a fin de mantener altos estándares en el recurso humano que dirige, ejecuta o controla cualquier actividad de la organización.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de Entrenamiento y Capacitación, Direccion Nacional de Talento Humano

EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Gestión Operaciones, Administrativo y Financiero, SGI

PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Cumplimiento del programa de capacitación

RECURSOS: Recursos físicos, Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo

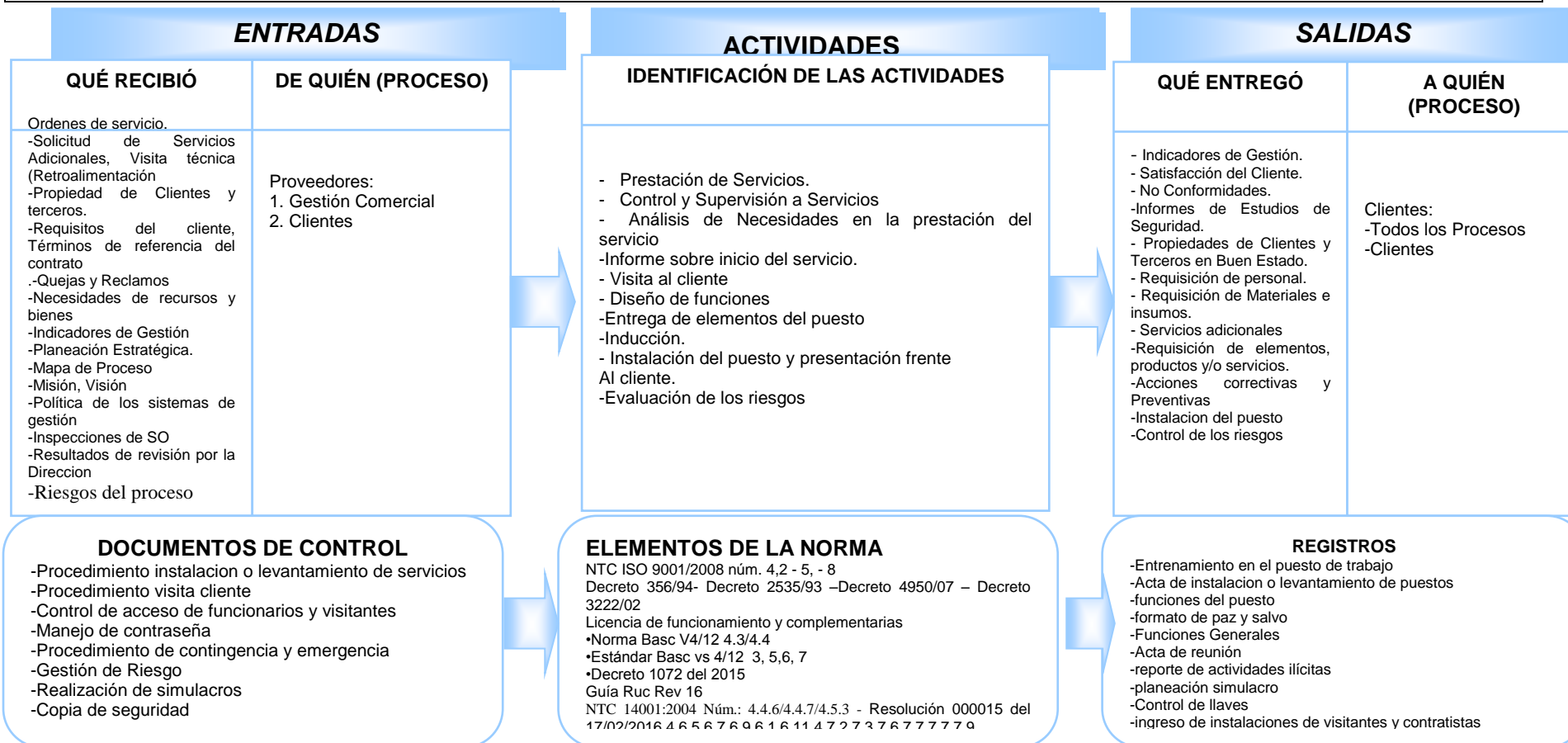


REVISÓ: Ever Polo Pacheco
CARGO: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

APROBÓ: Heinz Pichler Cruz
CARGO: Gerente General

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VIGILANCIA PRIVADA

OBJETIVO DEL PROCESO: instalar, supervisar y controlar la prestación del servicio outsourcing de acuerdo a los requerimientos o necesidades de los clientes.
RESPONSABLE DEL PROCESO: Direccion Nacional de Operaciones, Coordinador de Operaciones, Supervisor de Operaciones
EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Talento humano, Comercial y Admón. y financiero
INDICADOR DE CONTROL: Visita Cliente – Informe de Gestión –Entrenamiento puesto de trabajo
RECURSOS: Recursos físicos, Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo



REVISÓ: Ever Polo Pacheco
CARGO: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

APROBÓ: Heinz Pichler Cruz
CARGO: Gerente General



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SGI

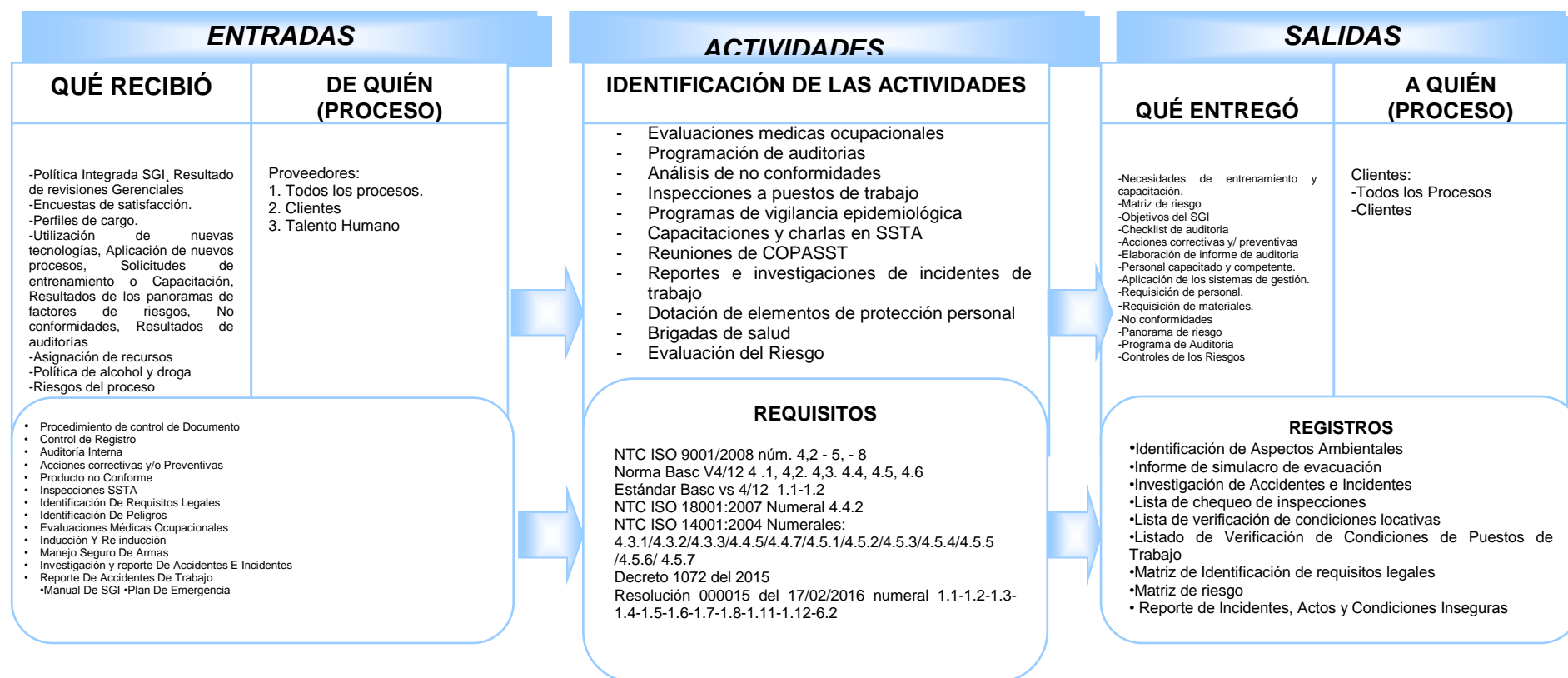
OBJETIVO DEL PROCESO: Hacer seguimiento a la mejora continua y Mantenimiento del sistema de gestión integrado.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de Sistemas Gestión Integrados, Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo, Coordinador de Calidad.

EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Talento humano, Entrenamiento y Capacitación, Operaciones

PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Matriz de Objetivos e indicadores

RECURSOS: Recursos físicos, Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo



REVISÓ: Ever Polo Pacheco
CARGO: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

APROBÓ: Heinz Pichler Cruz
CARGO: Gerente General



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEDIOS TECNOLÓGICO

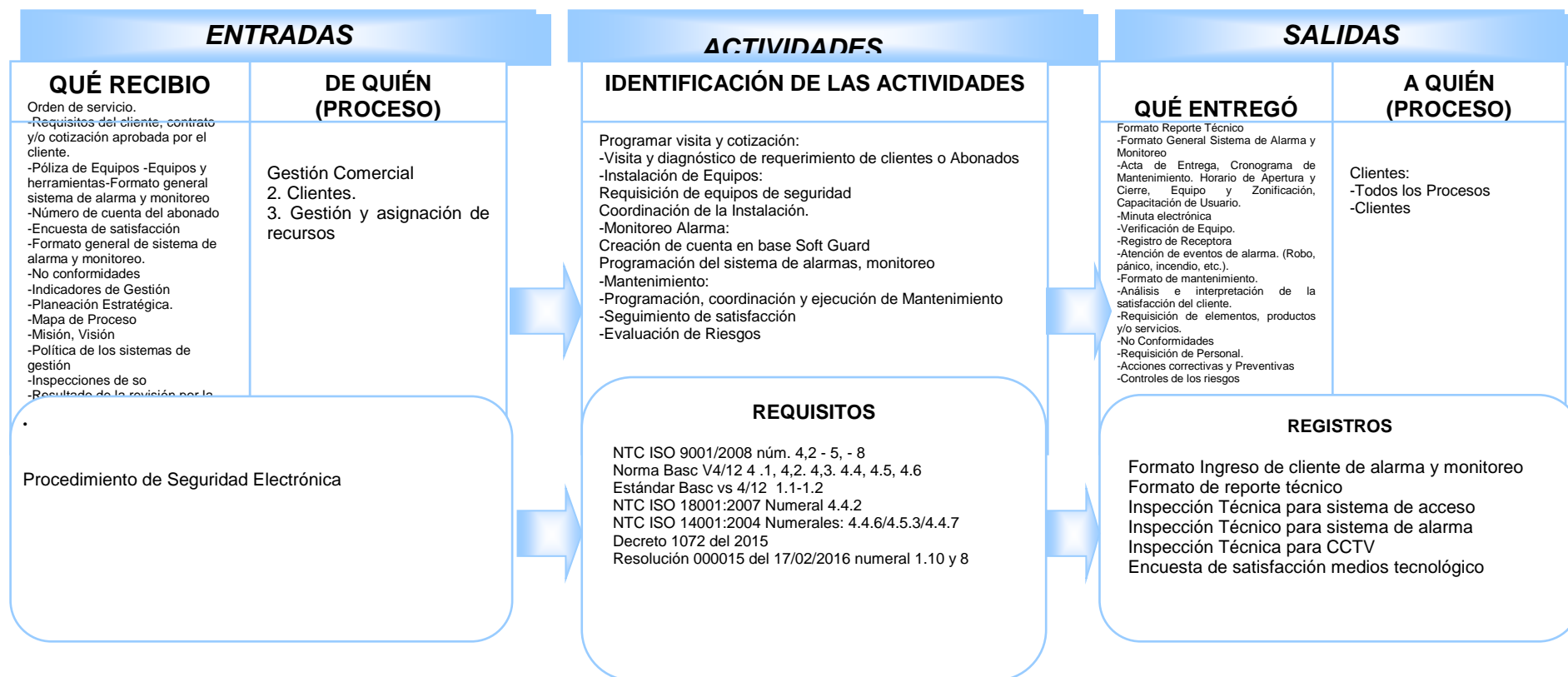
OBJETIVO DEL PROCESO: Instalar, Monitorear y controlar la prestación del servicio de Monitoreo de Alarma de acuerdo a los requerimientos o necesidades de los clientes

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de Medios Tecnológico, Coordinador Técnico, Técnicos, Ingeniero de soportes

EQUIPO QUE EJECUTA Y/O APOYA: Vigilancia privada y Talento Humano

PARÁMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN: Índice Falsas Alarmas, Índice de Mantenimiento Correctivo; Índice Cumplimiento de Mantenimiento

RECURSOS: Recursos físicos, Equipo de Oficina, papelería y recursos económicos, Recursos humanos, Ambiente de trabajo



REVISÓ: Ever Polo Pacheco
CARGO: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

APROBÓ: Heinz Pichler Cruz
CARGO: Gerente General

