

MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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:
Condiciones de Trabajo:
Comité Paritario de Salud Ocupacional
Gestión de Riesgo
Satisfacción del Cliente
Inspecciones de Seguridad
Objetivos, Metas e Indicadores SGI
Presupuesto de Ejecución del SGI

Medicina Preventiva y del Trabajo Higiene y Seguridad Industrial Matriz de Requisitos Legales 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



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.

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



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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:



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 5 de 48

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL NACIONAL



ORGANIGRAMA GRUPO CVSC



TAFF



Gerencia Talento Humano















Direcciones de Zonas



STAFF 2









Costa Norte



Magdalena Cesar Guajira

Costa S



Bolivar Sucre Cordoba

Santander



Santanderes

Centro



Bogota Boyaca Yopal



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 8 de 48

4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Colviseg 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

Colviseg 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 ESCOLTAS A PERSONAS Y VEHÍCULO:

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

SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMA

Colviseg 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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	
	risicos		SI	NO		SI	NO
SGI y GERENCIA	Software OASIS	N/A	х		Actualización versión de Software		х
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		х
	Software OASIS	N/A	х		Actualización versión de Software		х
FINANCIERA Y CONTABLE	Software OASIS	N/A	x		Actualización versión de Software		х

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

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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 11 de 48

4.5 PLANTA ELECTRICA

Colviseg 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

Colviseg 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 Colviseg 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 Colviseg del Caribe Ltda., será de funcionamiento permanente y estará constituido por:

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

9. REQUERIMIENTOS DE SSTA

Colviseg 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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 Colviseg 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 continúo 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



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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)

- ✓ Revision de Politicas y Objetivos del SG SSTA
- ✓ Analisis estadistico de accidentalidad
- ✓ Estado de Investigaciones de accidentes y casi accidentes
- ✓ Analisis estadistico de enfermedad laboral
- ✓ Revision del desempeño Ambiental de la organización
- ✓ Resultados de la participación y Consulta
- ✓ Resultados de la Gestion de los aspectos de sostenibilidad de la empresa relevantes en materia SG-SSTA
- ✓ Resultados de auditorias
- ✓ 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 programa 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



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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:



SEGURIDAD

Prevenir que las actividades de vigilancia sean utilizadas con fines illicitos, implementando procedimientos orientados al control del narcotráfico, lavado de activos y terrorismo, apoyados en los procesos, capacitación, formación y Bienestar del personal y asociados de negocios a través del cumplimiento del:



SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE (SG-SSTA)

Preservar y mejorar la salud de nuestro personal, así como la Prevención y minimización de la contaminación del medio ambiente basándonos en Programas integrales del SG-SSTA, además Colviseg del Caribe Ltda dará tratamiento y control a los riesgos prioritarios derivados de sus actividades en la prestación del servicio, para prever lesiones y enfermedades profesionales, incidente y/o daños a la propiedad; en los riesgos identificados y amenazas asociadas en los puestos de trabajo, creando condiciones adecuadas para asegurar el estado Fisico-psíquico-social a nuestro talento humano teniendo en cuenta el:



CALIDAD

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes convirtiéndonos en socios estratégicos trabajando en conjunto *Cliente-Colviseg del Caribe.* Con personal formado y capacitado para una cultura de la calidad soportado con:



ASIGNACION DE RECURSOS NECESARIOS PARA SU EJECUCION CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTRA INDOLE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GRUPOS DE INTERESES REINCORPORACION TEMPRANA POR ATEP ACOMPAÑAMIENTO A EMPLEADOS CON ADICCIONES EMPLEADOS CON DISCAPACIDADES

Aprobado Heinz Pichler Cruz Gerencia General 03/03/16



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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 continúa a trabajadores y contratistas sobre alcoholismo y drogadicción.

Para dar cumplimiento a tal propósito Colviseg 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 transcienda públicamente en riñas, accidentes o violencia intrafamiliar.

Aprobado Heinz Pichler Cruz Gerenzia General 03/03/16



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.

	Procesos Gerencial		Procesos Operativos		Procesos Soportes		
			Gestion	Gestion	Gestion	Admon	Admon
Descripcion de Objetivos	Gerencial	SGI	Comercial	De	Seguridad	De	Financiera y
				Operaciones	Electronica	Personal	Contable
Objetivo No 1: Mitigar los riesgos de seguridad,							
Salud en el trabajo y ambiente de los riesgos	Х	Х	Х	Х	Х	X	Х
identificados en la prestacion del servicio							
Objetivo No 2: Mitigar los riesgos de seguridad fisica							
de las actividades de la prestacion del servicio de		x	Х				
Colviseg Del Caribe Ltda							
Objetivo No 3: Mejorar la eficacia de los procesos							
que conforman el sistema de gestion de la calidad de	Х	Х	Х	Х	Х	Χ	х
Colviseg del Caribe Ltda							

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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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:



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 21 de 48

15.2 Recursos Materiales.

- ✓ Equipos v 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17

PAGINA 24 de 48

aspectos más relevantes

• 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 Direccion 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



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 13 FECHA: 01-02-17 PAGINA 26 de 48

En la reunión de cierre son comunicados a los Lideres de proceso los resultados de la auditoria 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 auditoria Anual realizadas al SG SSTA debera 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 servi-	cio no
conforme para evitar su instalación, uso o entrega no intencionado	os, así
mismo aplica la corrección para eliminar la no conformidad, y eva	alúa 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.



MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SGI)

CODIGO: MS-02 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.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 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



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02
VERSIÓN No. 12
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.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 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.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 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



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 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



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 FECHA: 16-08-16 PAGINA 33 de 48

DISPOSICIONES PARA CUMPLIR LOS REQUISITOSSG-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
	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
2. Elementos Básicos de Gestión	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



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 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.
Sub programa de Medicina	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.
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	plan estratégico	Plan de Emergencias	Se cuenta con el plan de emergencias de la compañía
Emerg. y Contingencia	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



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 FECHA: 16-08-16 PAGINA 35 de 48

	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.	
8. Programa de Gestión Ambiental	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		
	Programas ambientales	Programa ambiental	Se cuenta con programas ambientales de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para identificar los aspectos ambientales	
	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	
9. Evaluación	Auditorías internas	Procedimiento para realizar Auditorías Internas al SGI	Se cuenta con el procedimiento de Auditorías internas, el cual especifica la periocidad y metodología para evaluar el Sistema de Gestión, este procedimiento aplica para todos los sistemas de Gestión de la compañía	
	Auditorias del CCS		Se realiza periódicamente seguimiento a los resultados de la auditoria 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	



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 FECHA: 16-08-16 PAGINA 36 de 48

DISPOSICIONES PARA CUMPLIR LOS ESTANDARES BASC 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 PLATAFOR	MA	
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 especificas 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, SUBCONTRATAD	O 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 especificas del puesto Entrenamiento en el puesto de vigilancia
5.2	Asegurar la documentación completa y clara	Gestión de Operaciones	Consignas especificas 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 especificas del puesto Proc. Inspección de Vehículos
5.4	Discrepancias en la Carga (cuando aplique)	Gestión de Operaciones	Consignas especificas del puesto Entrenamiento en el puesto de vigilancia



SISTEMAS DE GESTIÓN

MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 FECHA: 16-08-16 PAGINA 37 de 48

5.5	Verificación de la Carga vs. Documentos de Embarque (cuando aplique)	Gestión de Operaciones	Consignas especificas 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					

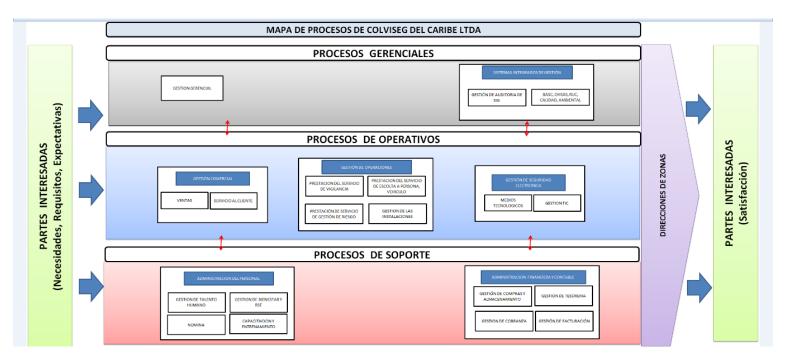


SISTEMAS DE GESTIÓN

MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02 VERSIÓN No. 12 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

MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI

CODIGO: MS-02
VERSIÓN No. 12
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

Direccion Nacional SGI

Aprole of Heinz Pichler Gerente General

CARACTERIZACIÓNES 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.

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES QUÉ RECIBIÓ** DE QUIÉN **IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUÉ ENTREGÓ** A QUIÉN (PROCESO) (PROCESO) Actividades -Revisión por la Dirección Salidas -Presupuesto anual -Identificar los elementos de entrada para el -Necesidades de recursos Proveedor: Clientes: -Elementos necesarios para la desarrollo de la planeación estratégica -Metas organizacionales 1. Procesos Gerenciales. 1. Partes Interesadas realización del proceso -Definir la filosofía de los Sistemas de Gestión -Expectativas de la Junta -Indicadores de Gestión 2. Procesos de Apoyo. 2. Todos los procesos Directiva v Clientes -Divulgar la política de SGI, en todos los niveles de la -Planeación Estratégica. 3. Procesos Operativos de la Organización -Mapa de Proceso -Informes Contables y organización 4. Clientes. -Misión, Visión -Planificar recursos humanos, físicos y financieros. Estados Financieros -Acciones correctivas -Elaborar presupuesto de ingresos y gastos. -Procesos Establecidos preventivas -No conformidades -Elementos y equipos. -Evaluación de riesgo -Política de los sistemas de -Comité de Calidad aestión -Comité Primario -Requisición de elementos. productos v/o servicios. -Auditorías Internas y -Resultado de la revisión por la Externas dirección. -Riesgos del proceso -Controles de los riesgos **DOCUMENTOS DE CONTROL REQUISITOS REGISTROS** NTC ISO 9001/2008 Sección 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5 Norma Basc v4 /12 Núm. 4.5, 4.6 Manual de Sistemas Integrado de Gestión - Actas de Reuniones Decreto 356/94 - Decreto 2535/94 - Decreto 1072 del 2015 Revisión Gerencial NTC ISO 14001:2004 Núm.: 4.1/4.2/4.3.34.4.3/4.5.1/4.5.4/4.5.3/4.6 Guía Ruc Rev 16 Resolución 00015 del 17/02/2016.

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: Prospectar, 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.

ENTRADAS

Proveedor:

DE QUIÉN (PROCESO)

1. Clientes

Procesos

-Necesidades de recursos

QUÉ RECIBIÓ

- -Elementos necesarios para la realización del proceso
- -Indicadores de Gestión
- -Planeación Estratégica.
- -Mapa de Proceso
- -Política de los sistemas de gestión
- -Misión, Visión
- -Resultado de la revisión por la dirección
- -Gestión de consultores comerciales
- -Listado de clientes
- -Licitaciones
- -Riesgos del proceso

ACTIVIDADES

IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Prospección:

- Invitación directa o a través de licitación.
- Visita técnica (retroalimentación)
- Proceso de análisis y evaluación de los requerimientos.
- Elaboración, revisión y presentación de propuesta
- Asignación de recurso
- Elaboración de contrato,
- Mantenimiento:
- Seguimiento a clientes.
- Control del presupuesto de ventas
- Seguimiento a los PQR
- Evaluación de riesgo

SALIDAS

QUÉ ENTREGÓ

(PROCESO)

- -Propuesta o cotización
- Contrato u orden de servicios.
- Prorrogas de contrato (otro
- sí).
- No conformidades
 Queias v Reclamos
- -Realización de encuesta de satisfacción
- -Acciones correctivas y
- Preventivas
- Requisición de elementos, productos y/o servicios.
- -Notificar instalación de
- servicio -Control de los riesgos

Clientes.

1. Procesos Operativos y de Apoyo.

A QUIÉN

2. Procesos Gerenciales

DOCUMENTOS DE CONTROL

Proc Realización de diagnóstico Inicial Proc Venta de Servicio Seguridad Física

Proc Venta de servicio Consultoría

Proc Evaluación, selección y control de clientes

Proc Servicio al Cliente PQR

Instructivo de realización de encuesta de satisfacción.

REQUISITOS

NTC ISO 9001/2008: Sección 5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.4.

Decreto 356/94 - Decreto 4950/07 - Circular 001/08

Estándares Basc v4, /12 Núm. 1.1 -1.2

Norma Basc v4/12 Núm. 4.4

NTC ISO 14001:2004: 4.4.6/4.4.7/4.5.3 Resolución 000015 del 17/02/2016 numeral 2

REGISTROS

Formato de Ficha de Negociación Formato de Servicios Complementarios

Orden de servicio de Instalación y/o Modificación de Servicios.

Diagnóstico de Seguridad Propuesta económica

Formato Acta de Vista a Clientes

Carta de aceptación del cliente

Minuta de contrato

Encuesta de satisfacción a clientes Medios Tecnológicos Encuesta de satisfacción a clientes de Seguridad Física

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:

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES QUÉ RECIBIÓ DE QUIÉN (PROCESO) IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES** QUÉ ENTREGÓ A QUIÉN (PROCESO) Proveedor: Requisición del personal, Recibo de requisición de personal. -Informes de Auditorias Perfil del cargo, Necesidades Todos los Procesos Consecución de hojas de vida -Mejora en la eficacia del de capacitación, Evaluación Población Preselección y selección SGĆ Clientes: de competencias anteriores. Aplicación de pruebas psicotécnicas -Mejora en los procesos. -Todos los Procesos. Resultados de revisión por la Entrevistas -Mejora en los servicios y -Procesos Gerenciales. dirección Verificación de referencias Asignación. -Procesos Operativos. Hoia de vida Visita domiciliaria -Necesidades de recursos. -Procesos de Apoyo Entrada de bienes y servicios Elaboración de contratos. -Elementos necesarios para Indicadores de Gestión Inducción. la realización del proceso Planeación Estratégica. Solicitud de capacitación y/o entrenamiento. -Indicadores de Gestión. Mapa de Proceso Evaluación de competencias. Misión, Visión Contratación y afiliación Evaluación de los riesgos **REGISTROS DOCUMENTOS DE CONTROL** REQUISITOS - Requisición de Personal - Información y actualización de Manual de Sistemas Integrado de Gestión NTC ISO 9001/2008 Sección 6.2, datos personales. Manual de funciones y competencias. - Formato de entrevista individual. - Inducción Corporativa. Ley laboral Colombiana Procedimiento de Capacitación y entrenamiento. Estándares Basc vs 4/12 4 - 8 - Control de documentos de hoja de vida. - Autorización Instructivo de Reclutamiento. Preselección. Selección v Norma Basc vs 4/12 4.4 para el tratamiento de datos. Contratación de personal Decreto 1072/2015 - Consentimiento informado. - Solicitud de permiso. Instructivo de evaluación de desempeño. - Acta de entrega de carnet. - Reporte preliminar de Guía Ruc Rev 16 Instructivo de faltas disciplinarias. Decreto 356/94 - Decreto 2535/93 novedad. Investigación de Seguridad a personas Resoluciones 02596 v 02597 del 11/12/03 - Tabla de faltas disciplinarias. - Carta de citación a NTC 14001:2004 Núm.: 4.4.1/4.4.2/4.4.6/4.5.3/4.4.7 descargo. Resolución 000015 del 17/02/2016 numeral 5 y numeral 9 - Control de documentos de hoja de vida. - Investigación y autorización de investigación. Visita domiciliaria y verificación de referencias.

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.

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES QUÉ RECIBIÓ QUÉ ENTREGÓ** DE QUIÉN IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A QUIÉN (PROCESO) (PROCESO) -Balance general. *Análisis de pérdidas y ganancias del año anterior. -Estado de pérdida y ganancia. Recursos económicos de fuentes externas. *Proyección de ventas. -Flujo de caja. Capitalización de la Organización. *Provección de costos. -Estados de flujos y aplicación de Todos los Procesos. Recuperación de cartera ordinaria. Proveedores: *Consolidación de los ingresos, costos y gastos. -Recuperación de cartera de difícil cobro. fondos. Procesos Gerenciales. 1. Clientes *Revisión y aprobación de Gerencia general. -Presupuesto del año anterior, Estado de Clientes -Analancamiento financiero pérdida y ganancia del año anterior, Flujo 2. Todos los procesos. *Flujo de caja. -Presupuesto. de caja del año anterior, Necesidades de *Análisis de los recaudos y erogaciones de la compañía. -Políticas de cartera. recursos de los procesos. *Asignación de recursos -Descuentos por pronto pago. -No conformidades -Quejas y Reclamos *Aprobación o desaprobación de la requisición. -Acciones correctivas -Necesidades de recursos y bienes *Entrega al almacenista de la requisición. -Indicadores de Gestión Preventivas Planeación Estratégica *Verificación de existencias en el almacén. -No conformidad -Mapa de Proceso -Misión, Visión *Si no hay existencias se procede a solicitar la cotización. -Requisición de elementos, -Política de los sistemas de gestión *Selección de proveedor. productos y/o servicios. -Requisición de elementos, productos y/o *Generación de la orden de compra. servicios. -Documentos solicitados para su Productos, elementos aceptación. Materiales e insumos *Entrada a almacén y verificación de la mercancía. servicios contratados Documentos para la aceptación de *Entrega de la mercancía al solicitante. -Asignación de recursos proveedores *Contratación de servicios para el cumplimiento del programa de -Salida de productos del almacén -Resultado de la revisión por la dirección. mantenimiento -Controles de los riesgos -Riesgos del proceso *Evaluación del riesgo REGISTROS **REQUISITOS DOCUMENTOS DE CONTROL** *Entrada de Almacén (electrónico) NTC ISO 9001/2008 Sección 6.1y 6.3, Secciones 7.4, 7.5.5 *Epp de Trabajo y refuerzo Procedimiento de Compra Régimen contable Colombiano. *Formato de Recibo a Satisfacción Bienes o Servicios *Selección, Evaluación v Reevaluación *Requisición de Bienes y Servicios (electrónico) Asociados de Negocio Régimen de procedimiento tributario. *Orden de Compra (electrónico) "Proveedores" Régimen de impuesto a la renta y complementario. *Mantenimiento de Equipos críticos *Orden de Servicio (electrónico) Régimen Colombiano de impuesto a la venta. *Salida Almacén (electrónico) Código de comercio. *Evaluación de Proveedores de Bienes -Estatuto tributario. *Registro Acuerdo de Seguridad de Proveedores *Evaluación de Proveedores por prestación de servicio Estándares Basc V4/12 1.1/1.2 *Registro de Proveedores Aceptados Norma Basc V4/12 4.3 / 4.4 *Inscripción de Proveedores de Bienes y/o Servicios. -Decreto 1072/2015 *Visita a Proveedores de Bienes y/o Servicios Administración financiera NTC 14001:2004 Núm.: 4.4.6/4.4.7/4.5.3 Resolución 000015 del 17/02/2016 Num 2

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

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES QUÉ RECIBIÓ IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES** QUÉ ENTREGÓ A QUIÉN DE QUIÉN (PROCESO) (PROCESO) -Programa anual de -Políticas y estándares de Calidad y entrenamiento y BASC, -Resultado de revisiones Gerenciales -Identificación de las necesidades de entrenamiento y capacitación. -Encuestas de satisfacción -Personal capacitado y capacitación. -Perfiles de cargo. Clientes: competente. -Utilización de nuevas tecnologías, -Planificación de los entrenamientos y capacitaciones. 1. Todos los Procesos -Aplicación de los sistemas Aplicación de nuevos procesos, -Ejecución de entrenamientos y capacitaciones Proveedores: Solicitudes de entrenamiento o 2. Compras de aestión. Capacitación, Resultados de planeadas y no planeadas. 1. Todos los procesos. -Requisición de personal. 3. Talento Humano. panoramas de factores de riesgos, No -Selección de instructores. 2. Clientes -Requisición de materiales. conformidades. Resultados de auditorías -Matrices de Riesgos -Tabulación de evaluaciones de instructores y -No conformidades 3. Talento Humano -Entrada de bienes y servicios -Necesidades de recursos. -Indicadores de Gestión auditorio. Planeación Estratégica. -Requisición de elementos. -Análisis de indicadores de gestión. -Mapa de Proceso -Acciones correctivas y --Análisis de indicadores de gestión. -Política de los sistemas de gestión Preventivas -Quejas y reclamos -Control de los riesgos -Riesgos del proceso DOCUMENTOS DE CONTROL REQUISITOS **REGISTROS** NTC ISO 9001/2008 Sección 6.2.2 Decreto 356/94 Formato de entrenamiento y capacitación. Solicitud de entrenamiento y Capacitación. NTC 14001:2004 Núm.: 4.4.1/4.4.2/4.4.6/4.4.7/4.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas Capacitación o Entrenamiento. Resolución No 02596/03 Evaluación de capacitación o entrenamiento. Constitución Política de Colombia 1991 Programa Anual de Entrenamiento y Capacitación. Decreto 2535/93 - Decreto 3222/02 NTC OHSAS 18001 Numeral 4.4.2 Lev laboral Colombiana Estándares Basc vs 4/12 8 Norma Basc vs 4/12 4.3 Decreto 1072/2015 Guía Ruc Rev 16 - Resolución 000015 del 17/02/2016 num 9

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

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE QUIÉN (PROCESO) QUÉ RECIBIÓ** QUÉ ENTREGÓ A QUIÉN (PROCESO) Ordenes de servicio. Servicios -Solicitud de - Indicadores de Gestión. Adicionales, Visita técnica - Satisfacción del Cliente. (Retroalimentación - Prestación de Servicios. Proveedores: - No Conformidades. -Propiedad de Clientes y Control y Supervisión a Servicios 1. Gestión Comercial -Informes de Estudios de terceros. Clientes: Análisis de Necesidades en la prestación del 2. Clientes Seguridad. -Requisitos del cliente, -Todos los Procesos servicio Términos de referencia del - Propiedades de Clientes y -Clientes -Informe sobre inicio del servicio. Terceros en Buen Estado. contrato - Requisición de personal. .-Quejas y Reclamos - Visita al cliente - Requisición de Materiales e -Necesidades de recursos y - Diseño de funciones insumos. bienes -Entrega de elementos del puesto - Servicios adicionales -Indicadores de Gestión -Inducción. -Planeación Estratégica. -Requisición de elementos, - Instalación del puesto y presentación frente -Mapa de Proceso productos y/o servicios. Al cliente. -Misión, Visión -Acciones correctivas -Evaluación de los riesgos Preventivas -Política de los sistemas de -Instalacion del puesto gestión -Control de los riesgos -Inspecciones de SO -Resultados de revisión por la Direccion -Riesgos del proceso **REGISTROS** DOCUMENTOS DE CONTROL **ELEMENTOS DE LA NORMA** -Entrenamiento en el puesto de trabajo NTC ISO 9001/2008 núm. 4.2 - 5. - 8 -Procedimiento instalacion o levantamiento de servicios -Acta de instalacion o levantamiento de puestos Decreto 356/94- Decreto 2535/93 -Decreto 4950/07 - Decreto -Procedimiento visita cliente -funciones del puesto 3222/02 -Control de acceso de funcionarios y visitantes -formato de paz y salvo Licencia de funcionamiento y complementarias -Manejo de contraseña -Funciones Generales •Norma Basc V4/12 4.3/4.4 -Procedimiento de contingencia y emergencia -Acta de reunión •Estándar Basc vs 4/12 3, 5,6, 7 -Gestión de Riesgo -reporte de actividades ilícitas •Decreto 1072 del 2015 -planeación simulacro -Realización de simulacros Guía Ruc Rev 16 -Control de llaves -Copia de seguridad NTC 14001:2004 Núm.: 4.4.6/4.4.7/4.5.3 - Resolución 000015 del -ingreso de instalaciones de visitantes y contratistas 17/02/2016 4 6 5 6 7 6 9 6 1 6 11 4 7 2 7 3 7 6 7 7 7 7 7 9

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 Obietivos e indicadores

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

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES QUÉ RECIBIÓ** DE QUIÉN IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A QUIÉN **QUÉ ENTREGÓ** (PROCESO) (PROCESO) Evaluaciones medicas ocupacionales Programación de auditorias -Política Integrada SGI, Resultado Proveedores: Análisis de no conformidades Clientes: -Necesidades de entrenamiento y de revisiones Gerenciales 1. Todos los procesos. Inspecciones a puestos de trabajo capacitación. -Todos los Procesos -Encuestas de satisfacción. -Matriz de riesgo 2. Clientes -Clientes Programas de vigilancia epidemiológica -Perfiles de cargo. Obietivos del SGI 3. Talento Humano Capacitaciones y charlas en SSTA Checklist de auditoria -Utilización nuevas -Acciones correctivas y/ preventivas tecnologías, Aplicación de nuevos Reuniones de COPASST -Elaboración de informe de auditoria procesos Solicitudes -Personal capacitado y competente. -Aplicación de los sistemas de gestión. Reportes e investigaciones de incidentes de entrenamiento o Capacitación, -Requisición de personal. Resultados de los panoramas de -Requisición de materiales. Dotación de elementos de protección personal factores de riesgos. No -No conformidades conformidades, Resultados de Brigadas de salud -Panorama de riesgo auditorías Programa de Auditoria Evaluación del Riesgo -Asignación de recursos Controles de los Riesgos -Política de alcohol y droga -Riesgos del proceso **REQUISITOS** · Procedimiento de control de Documento REGISTROS Control de Registro •Identificación de Aspectos Ambientales NTC ISO 9001/2008 núm. 4.2 - 5. - 8 Auditoría Interna · Acciones correctivas v/o Preventivas •Informe de simulacro de evacuación Norma Basc V4/12 4 .1, 4,2. 4,3. 4.4, 4.5, 4.6 Producto no Conforme •Investigación de Accidentes e Incidentes Estándar Basc vs 4/12 1.1-1.2 Inspecciones SSTA ·Lista de chequeo de inspecciones Identificación De Requisitos Legales NTC ISO 18001:2007 Numeral 4.4.2 · Identificación De Peligros ·Lista de verificación de condiciones locativas NTC ISO 14001:2004 Numerales: Evaluaciones Médicas Ocupacionales ·Listado de Verificación de Condiciones de Puestos de · Inducción Y Re inducción 4.3.1/4.3.2/4.3.3/4.4.5/4.4.7/4.5.1/4.5.2/4.5.3/4.5.4/4.5.5 Maneio Seguro De Armas Trabaio /4.5.6/ 4.5.7 Investigación y reporte De Accidentes E Incidentes Reporte De Accidentes De Trabajo •Matriz de Identificación de requisitos legales Decreto 1072 del 2015 ·Manual De SGI ·Plan De Emergencia ·Matriz de riesgo Resolución 000015 del 17/02/2016 numeral 1.1-1.2-1.3-• Reporte de Incidentes, Actos y Condiciones Inseguras 1.4-1.5-1.6-1.7-1.8-1.11-1.12-6.2

APROBÓ: Heinz Pichler Cruz REVISÓ: Ever Polo Pacheco CARGO: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados CARGO: Gerente General



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEDIOS TECNOLOGICO

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

ENTRADAS SALIDAS **ACTIVIDADES QUÉ RECIBIO** DE QUIÉN **IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES** A QUIÉN Orden de servicio. (PROCESO) **QUÉ ENTREGÓ** (PROCESO) -Requisitos del cliente, contrato Formato Reporte Técnico y/o cotización aprobada por el Programar visita y cotización: -Formato General Sistema de Alarma v Monitoreo cliente. -Visita y diagnóstico de requerimiento de clientes o Abonados -Acta de Entrega, Cronograma de -Póliza de Equipos -Equipos y Gestión Comercial Clientes: -Instalación de Equipos: Mantenimiento. Horario de Apertura y herramientas-Formato general -Todos los Procesos 2. Clientes. Requisición de equipos de seguridad Cierre, Equipo y Zonificación, sistema de alarma v monitoreo Capacitación de Usuario. -Clientes 3. Gestión y asignación de Coordinación de la Instalación. -Número de cuenta del abonado -Minuta electrónica -Encuesta de satisfacción -Monitoreo Alarma: -Verificación de Equipo. recursos -Registro de Receptora -Formato general de sistema de Creación de cuenta en base Soft Guard -Atención de eventos de alarma. (Robo, alarma y monitoreo. Programación del sistema de alarmas, monitoreo pánico, incendio, etc.). -No conformidades -Formato de mantenimiento. -Mantenimiento: -Indicadores de Gestión -Análisis e interpretación -Programación, coordinación y ejecución de Mantenimiento -Planeación Estratégica. satisfacción del cliente -Seguimiento de satisfacción -Requisición de elementos, productos -Mapa de Proceso v/o servicios. -Evaluación de Riesgos -Misión, Visión -No Conformidades -Política de los sistemas de -Requisición de Personal. gestión -Acciones correctivas y Preventivas -Controles de los riesgos -Inspecciones de so **REQUISITOS REGISTROS** NTC ISO 9001/2008 núm. 4,2 - 5, - 8 Formato Ingreso de cliente de alarma y monitoreo Norma Basc V4/12 4 .1, 4,2. 4,3. 4.4, 4.5, 4.6 Procedimiento de Seguridad Electrónica Estándar Basc vs 4/12 1.1-1.2 Formato de reporte técnico NTC ISO 18001:2007 Numeral 4.4.2 Inspección Técnica para sistema de acceso NTC ISO 14001:2004 Numerales: 4.4.6/4.5.3/4.4.7 Inspección Técnico para sistema de alarma Decreto 1072 del 2015 Inspección Técnica para CCTV Resolución 000015 del 17/02/2016 numeral 1.10 v 8 Encuesta de satisfacción medios tecnológico

REVISO: Ever Polo Pacheco

CARGO: Direccion Nacional de Sistemas de Gestión Integrados

APROBÓ: Heinz Pichler Cruz

CARGO: Gerente General