

CARACTERIZACION PROCESO GESTION OPERATIVA

Código: IN-GO-001

Versión: 2

Fecha: 26-Sep-12

Página: 1 de 2

OBJETIVO:

Garantizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada de acuerdo con las necesidades y exigencias del cliente

RESPONSABLE:

Director de operaciones

REQUISITOS						
LEGALES	DE LA EMPRESA	DEL CLIENTE	ISO 9001:2008	OSHAS 18001:2007	ISO 28000	BASC V4
Decreto 356 Decreto de 2535	Comité semanal	Cumplimiento de los requisitos identificados en el contrato	7,1 / 7,2,1 / 7,2,2 / 7,2,3 / 7,5,1 / 7,5,2 / 7,5,3 / 7,5,4 / 7,5,5 / 4,1 / 4,2,1,a / 5,3 / 4,2,3 / 4,2,4 / 5,5,1 / 5,5,2 / 8,1 / 8,2,3 / 8,2,4 / 8,4 / 8,5,1 / 8,5,2 / 8,5,3	4.2/4.3.1/4.4.1.B/4.4.2/4.4.3.2/4.4.7/4.5.3.2	4.1/4.2/4.3.3/4.3.4/4.3.5/4.4.2/4.5.3/4.3.1/4.3.5/4.4.6/4.4.7/4.5.1/4.5.2	Norma 4.1/4.2/4.3.1/4.3.2/4.3.3/4.3.4/4.6.1/4.6.2/4.4.6/4.4.7/4.5.1 Estándar 3.4/5.1/6/7.1/7.2/3/3.1/3.2/3.3/5.1.1/6.1/6.2/6.3/6.4/6.5/6.6/6.7/6.8/8

Proveedor	Entrada	PLANEAR	HACER	Salida	Cliente
1-Cliente externo 2-Gerencia estratégica 3-Gestion humana 4-Gestion ventas 5-Gestion administrativa y financiera, almacén armamento y comunicaciones 6-Gestión operativa 7-Gestion Humana 8-Todos los procesos	1-Necesidades y requisitos del cliente 2-Objetivos e indicadores 3-Personal competente 4-Ficha para instalación de servicio 5-Material de intendencia, armamento, comunicaciones, elementos para el servicio 6-Instructivos generales 7-Necesidad de preservación de la salud 8-Acciones correctivas y preventivas	Planificar los elementos requeridos para la prestación del servicio Programar turnos, personal y supervisión Definir instructivos particulares con el cliente Identificar las actividades del programa de salud ocupacional	Instalar el servicio Prestar servicio de vigilancia de acuerdo a los requisitos Hacer análisis de riesgo en seguridad física Supervisar y controlar la prestación del servicio Levantamiento del servicio Realizar las actividades propuestas en el programa de salud ocupacional Realizar las actividades propuestas por el jefe de seguridad de las instalaciones	1-Servicio prestado de acuerdo a las necesidades del cliente 2-Formatos del servicio diligenciados 3-Requerimiento de elementos 4-Programa de mantenimiento 5-No conformes 6-Necesidad de recursos 7-Programas de salud ocupacional 8-Acciones correctivas y preventivas	1-Cliente externo 2-Gestion operativa administrativa y financiera 4-Gestion administrativa y financiera 5-Gestion operativa 6-Gestion administrativa y financiera 7-Gestion humana 8-Todos los procesos
		ACTUAR	VERIFICAR		
		Tomar las acciones necesarias en caso de requerirse	Verificar cumplimiento de instructivos generales y particulares Verificar cumplimiento de turnos y horarios Verificar registros en minutas y planillas Verificar control de supervisión Verificar estado de equipos Verificar el cumplimiento del programa de salud ocupacional en el proceso		

RECURSOS			RIESGOS
CARGOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	MEDIO AMBIENTE	SALUD OCUPACIONAL
Director de operaciones Jefes de operaciones Coordinador de seguridad Jefes de seguridad Coordinador escoltas Supervisores Escoltas Jefes de grupo Vigilantes	Equipos de comunicación Armamento Sistemas de apoyo (electrónicos) Material de intendencia Equipos de oficina vehículos	NA	Ergonómicos: posturas prolongadas, movimientos repetitivos Mecánico: Caídas al mismo nivel, a diferente nivel, golpes por o contra Sicolaboral: conflictos interpersonales, alto nivel de responsabilidad De tránsito: Choques en automóvil, en motocicleta, en bicicleta Físico: Disconfort térmico Físico químico: incendio, explosión

MEDICION			
INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
% de No conformes del servicio	No superar el 2.5% de la población	Mensual	Director de operaciones

DOCUMENTOS APLICADOS	REGISTROS APLICADOS
Reporte de actividades Sub-estándar Inspección barreras perimétricas Operación y control sistemas electrónicos de seguridad Control de llaves Control de llaves de gerencia, almacén de intendencia y tecnología Instructivos generales y particulares Control ingreso de personal en horario no laborable Control movimiento de radios Control diario Armamento y munición Control personal visitante Servicio escolta de mercancía Instalación y/o terminación de puestos Prestación del servicio Inspección, almacenamiento, preservación de armamento y munición Supervisión Trazabilidad del servicio Acciones correctivas y preventivas Mantenimiento y preservación de equipos de comunicación Control de servicio no conforme Prestación de servicios de escoltas	Memorando Firmas y sellos autorizados Evaluación de riesgos Inspección mensual del sistema de control y seguridad Acta de simulacro Minuta Acta de instrucción y/o observaciones Record de patrullaje Acta de entrega y/o recibo de puesto Acta de aseo de armamento Libro de movimiento diario de armamento y munición Libro movimiento diario de equipos de comunicaciones a los puestos Control visitantes Concepto operativo y de seguridad Control visita puesto Auditoria de puestos seguridad física Reporte de actividades subestándar Recomendaciones de seguridad Informe disciplinario Registro de citados a capacitación Reporte rutas de servicio (escoltas) Revista mensual de armamento y medio de comunicación
DOCUMENTOS EXTERNOS APLICADOS	
Decreto 356 Decreto de 2535 Decreto 3222 Norma NTC 5254	