

COVITEC Protegemos con Seguridad	CARACTERIZACIÓN PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COVITEC Ltda		CÓDIGO	CSQ01	
			EDICIÓN	2	
			VIGENCIA	08/08/2012	
OBJETIVO: Ejecutar todas las actividades contratadas, mediante una óptima gestión de costos y rendimientos, valoración de riesgos e impactos, cumplimiento de requisitos exigidos por los clientes, por la normatividad vigente y por la ley, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes.					
RESPONSABLE: Director de Operaciones, Director Seguridad Electrónica, Director Escoltas		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 08 de enero de 2013	CÓDIGO: CPS01 VERSIÓN: 2		
Requisitos ISO 9001 4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3,8.4, 8.5.		Requisitos OSHAS 18001 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3.2, 4.5.4.	Requisitos BASC Norma: 4.3.1, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.3, 4.6.1, 4.6.2 Estándares de Seguridad: 1.1.10, 1.1.11, 2, 2.1, 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 5, 5.1.1, 5.5.1, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 8.1, 8.2.		
PROCESO / PROVEEDOR	INSUMOS / ENTRADAS	SUBPROCESOS / ACTIVIDADES (PHVA)		PRODUCTO / SERVICIO / SALIDAS	PROCESOS / CLIENTE
Comercial	Notificación del servicio a realizar	<pre>graph LR; A[Planear el servicio] --> B[Gestión del riesgo]; B --> C[Realizar inducción y entrenamiento]; C --> D[Prestar el servicio]; D --> E[Realizar seguimiento a los controles OP]; E --> F[Finalizar el servicio / Expediente del contrato];</pre>		Vigilancia Física Vigilancia Electrónica Escoltas	Clientes, usuarios y consumidores
Grupos de interés: Cliente, usuarios y consumidores	Información y necesidades. Equipos, elementos para la actividad.			Satisfacción clientes / PQR solucionada	Grupos de interés
Gestión Humana	Personal competente y capacitado.			Análisis de gestión de riesgos (AVA)	Grupos de interés
Suministros	Equipos, herramientas, elementos de protección personal			Proceso controlado	Planeación Estratégica
TIC'S	Tecnologías de información / Infraestructura tecnológica			Equipos, Herramientas y Elementos de Protección Personal en mal estado	Suministros
Gestión Financiera	Recursos			Expediente del contrato	Procesos internos
Grupos de interés: Estado	Leyes, decretos, resoluciones, otros.	Cumplimiento legal	Grupos de interés: Estado		
Grupos de interés	PQR				

DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS	REGISTROS
PVF01 Procedimiento de Vigilancia física, PEL03 Procedimiento central de monitoreo, PSE01 Procedimiento de Escoltas, Plan táctico "Clientes y Consumidores".	Humano, económico, tecnológico	Todos los relacionados en el control de documentos y registros.

CONTROLES DE OPERACIÓN	CONTROLES DEL OBJETIVO Y DE LA SALIDA
Visitar cliente / Definir condiciones y restricciones del servicio	Cumplimiento de presupuesto de operación
Inspecciones en Campo / Rondas de Supervisión.	Identificación y valoración de riesgos
Reporte y atención de novedades e incidentes.	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos del cliente o cambio en alguno de ellos.
Inventario de recursos	Verificación del cumplimiento legal.
Verificación de cumplimiento de la programación del trabajo (turnos y avance del proyecto)	Nivel de satisfacción del cliente (indicador).
Registro de inducción y entrenamiento en el cargo	Indicadores propios del proceso e indicadores estratégicos.
Reporte de tiempos y novedades.	
Inspección de vehículos y verificación de cumplimiento de estándares.	
Acta de finalización del proyecto / Verificación de la realización del expediente del contrato.	