



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN**

Versión 14

Septiembre 2012

Código: MSC-RC

Pág 1

ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Santiago de Cali, Año 2012

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.1 Breve Historia	3
1.2 Presentación.	4
2. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	5
2.1. Declaración de la Gerencia	5
2.2. Reglamentación	5
2.3. Requisitos Legales	7
2.4. Exclusiones	7
3. DEFINICIONES	8
4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	9
4.1 Visión	9
4.2 Misión	9
4.3 Política Integral	10
4.4 Objetivos Integrales	10
4.5 Directriz Ambiental.	10
4.6 Objetivos Ambientales	10
5. SISTEMA INTREGRADO DE GESTIÓN	11
5.1. Organigrama (Responsabilidad y Autoridad)	11
5.2. Matriz de Correlación	13
5.3 Mapa de Procesos	13
5.4 Caracterización de procesos	13
5.5 Estructura Documental	14

1. DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Breve Historia

ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA. fue creada mediante escritura pública 2362 del 20 de octubre de 1986 de la Notaria Sexta del Circulo de Cali y fue inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 24 de febrero de 1987, bajo el número 91167 del Libro IX, fecha en la que se constituyó como una sociedad de responsabilidad limitada, acto por el cual nació jurídica y legalmente.

Sus socios fundadores fueron los siguientes:

HELMER CERON KONHKE – Oficial Retirado del Ejército
SALVADOR ANGARITA D. – Oficial Retirado del Ejército
ENRIQUE OTERO GARCIA - Abogado

A partir del 5 de agosto de 1989 la sociedad fue adquirida a los socios fundadores por las siguientes personas:

GERMAN ARANGO URIBE
FANNY MERCEDES ASTORQUIZA CHAVES
AMPARO ARANGO URIBE

La Sociedad continuó sus operaciones con una nueva razón Social ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA., acto solemnizado mediante escritura pública No 2223 del 26 de junio del año 1998.

Las principales etapas de su desarrollo han sido las siguientes:

- | | |
|------------------------|--|
| - Febrero de 1987 | Inició el servicio de Seguridad Fija |
| - Enero de 1995 | Inició el servicio de Seguridad Electrónica |
| - Julio de 1999 | Se creó la Sección de Escoltas |
| - Febrero 23 de 2001 | Se certificó por el programa BASC |
| - Octubre 31 de 2001 | ICONTEC aprobó el Sistema de Calidad con respecto a la norma NTC-ISO 9002/94. |
| - Noviembre 14 de 2002 | Inició el Servicio de Seguridad con Medio Canino |
| - Diciembre 12 de 2003 | ICONTEC evaluó y aprobó el Sistema de Calidad con respecto a la norma NTC-ISO 9001/2000. |
| - Noviembre de 2011 | ICONTEC evaluó y aprobó el Sistema de Seguridad Para la cadena de suministros ISO 28000 /2009. |



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 14

Septiembre 2012
Código: MSC-RC
Pág 4

1.2 Presentación.

ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA ofrece a sus clientes y usuarios seguridad y vigilancia privada a través de servicios completos para su protección personal y de sus bienes que va desde el estudio preliminar de sus necesidades, la instalación y puesta en marcha de los servicios autorizados y el seguimiento permanente de los mismos.

Este Manual Integrado de Gestión define la Política y el Sistema de Integrados basado en las normas ISO 9001:2008 (Sistema de gestión de calidad), BASC:2012 (Sistema de gestión y control en seguridad), OHSAS:2007 (Gestión en seguridad y salud ocupacional), ISO 28000 (Sistema de seguridad para la cadena de suministro) y RUC (Sistema de seguridad, salud ocupacional y ambiente) , logrando satisfacer los requisitos especificados por nuestros clientes.

Todos los servicios de Seguridad ofrecidos por Andina de Seguridad del Valle Ltda., están bajo el control del Sistema Integrado de Gestión, que se somete de forma regular y sistemática a auditorías Integrales de primer y tercer orden, para revisarlo y asegurar su efectividad continuada.

El presente Manual Integrado de Gestión está a disposición de todos los empleados de la empresa y de los usuarios del servicio para servir de guía en los aspectos referentes al Sistema Integrado de Gestión.

La Gerencia General aprueba el contenido de este Manual y se constituye en el documento rector de la ejecución del Sistema de Integrado de Gestión, razón por la cual se considera de estricto cumplimiento.

GERMAN ARANGO URIBE
Gerente General

2. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE INTEGRADO DE GESTIÓN

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de Andina de Seguridad del Valle Ltda. es un documento que tiene por objeto presentar el sistema Integrado de Gestión de la empresa; en él se describen las disposiciones generales para Gestionar la Calidad y la seguridad de sus servicios así como prevenir la aparición de no conformidades y aplicar las acciones precisas para evitar su repetición.

Para ello, Andina de Seguridad del Valle Ltda. Adopta como referencia la norma ISO 9001, BASC, OHSAS 18000, ISO 28000 Y RUC 2010.

El ámbito de aplicación del presente Manual queda limitado a los servicios de:

1. Seguridad Física
2. Seguridad Electrónica
3. Servicio de Escoltas
4. Seguridad Canina
5. Poligrafía
6. Asesoría y consultoría

Servicio de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego en las modalidades fija, móvil, y escolta de personas, vehículos y mercancía. Seguridad Electronica. Seguridad con medios caninos.

Surveillance and private security service with firearm in the following specialties: fixes and mobile security and escort to person, vehicles and merchandise. Electronic Security. Canine guard service.

2.1. Declaración de la Gerencia

Frente al Sistema de Gestión de la Calidad

En noviembre de 1999, Andina de Seguridad del Valle Ltda. Decide implementar un Sistema de Calidad y la consiguiente certificación con base en la Norma ISO-9002.

Los motivos principales por los que adopta tal decisión se basan en conseguir un nivel de satisfacción óptimo de sus clientes, así como una mejora en la fiabilidad y calidad de sus servicios, tendiente a mantener el liderazgo de la compañía

De esa manera, el 16 de marzo de 2000 la dirección ejecutiva representada por sus Gerentes se compromete a cumplir y hacer cumplir la Política de Calidad, los objetivos que de ella se desprenden y alcanzar las metas propuestas en bien de la superación

individual y de la empresa con respecto a su organización, todo lo cual debe redundar en la óptima satisfacción de los clientes con relación a nuestros servicios.

En el año 2002 se inicio la transición del Sistema de Gestión de Calidad al enfoque por procesos utilizado por la Norma ISO 9001 Versión 2000; esta etapa le ha permitido al sistema evolucionar de manera constante en la búsqueda de la Eficacia y Eficiencia de cada uno de sus procesos y de la organización en general, fortaleciendo el compromiso con el cliente y la generación de valores agregados que le conlleven a su satisfacción.

En el año 2009 se actualizó el sistema de gestión y se certifico el sistema de gestión en la norma ISO 9001 versión 2008; la nueva versión ha permitido que se generen nuevas estructuras de conocimiento y en énfasis especial en el mejoramiento e innovación de los procesos.

Frente al Sistema de Gestión y Control en Seguridad

En febrero 23 de 2001 Andina de Seguridad del Valle decidió implementar un sistema de gestión y control en seguridad; este sistema de gestión le ha permitido a la organización mostrar una operación solida en el campo de la seguridad privada; como también fortalecer las herramientas necesarias para el adecuado manejo de los riesgos de los clientes.

En el año 2012 se realizó en cambio de la última versión de la norma BASC la cual incluye requisitos de CTPAT; la nueva gestión del control en seguridad con un enfoque más amplio en la gestión por procesos permitió la integración con los sistemas de gestión. En el año 2011 se realizó el proceso de implementación del sistema ISO 28000 el fue certificado este mismo año, complementado los estándares ya implementados para la seguridad en la cadena de suministros.

Frente al Sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional y Ambiente

Andina de Seguridad del Valle Ltda, cuenta con un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional implementado y funcional desde hace varios años; este sistema fue certificado por el Consejo Colombiano de Seguridad durante tres periodos. Desde el año 2009 estamos en proceso de implementación del Sistema OHSAS 18001 el cual será certificado en el año 2012.

(Ver Anexo “Compromiso con el sistema integrado de Gestión”).

2.2. Reglamentación

A continuación se citan las principales leyes y decretos que regulan la actividad de vigilancia y seguridad privada y su organismo de control.

- Ley 62 del 12 de agosto de 1993 por la cual se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

- Decreto 2453 del 07 de diciembre de 1997 por el cual se determina la estructura orgánica, objetivos, funciones y régimen de sanciones de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 14

Septiembre 2012
Código: MSC-RC
Pág 7

- Decreto 356 del 11 febrero de 1994 por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Decreto 2535 del 17 de diciembre de 1993 por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.

2.3. Requisitos Legales

- Constitución mediante escritura 2362 del 20 de octubre de 1986 de la Notaría Sexta del Circulo de Cali.
- Inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 24 de febrero de 1987 bajo el Número 91167 del Libro IX.
- Licencia de Funcionamiento emitida mediante Resolución 4445 del 16 de junio de 1987 del Ministerio de Defensa Nacional.
- Renovación de la Licencia de Funcionamiento emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante Resolución 1645 del 26 de julio de 2002, donde se autoriza la prestación durante 5 años de los servicios de vigilancia fija, escolta a personas, vehículos y mercancías con utilización de armas de fuego, y uso de medios tecnológicos a través de monitoreo de alarmas. Resolución 02844 del 3 de Sep 2004 se autoriza la inclusión de otros equipos tecnológicos en la empresa.
- Resolución No 02710 del 14 de noviembre de 2002, por la cual se amplía la Licencia de Funcionamiento y se autoriza la utilización de medio canino.
- Resolución No 000870 del 11 de mayo de 2005, por la cual se prorroga la concesión mediante licencia para desarrollar actividad de telecomunicaciones, el permiso para el uso del espectro radioeléctrico y la autorización de la red privada. Se prorroga desde el 25 de Enero 2005 hasta el 31 de Diciembre de 2010.
- Resolución No. 2919 del 29 de abril de 2010, por la cual se autoriza la prestación del servicio conexo de asesoría, consultoría e investigación.
- Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual vigente conforme lo preceptúa el Art. 11 del Decreto 356 de 1994 "Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada".

2.4. Exclusiones

ISO 9001/2008: 7.3. Diseño y Desarrollo: se excluye el requisito debido a que Andina de Seguridad del Valle Ltda. no realiza diseño y desarrollo de sus servicios, ya que cada una de sus líneas es estándar y se ajusta para cumplir los requerimientos puntuales de algunos de los clientes.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Se excluye el requisito ya que la empresa no requiere equipos o dispositivos de medición para controlar los calibres de balística en armamentos, fijar y ajustar frecuencias en los equipos de comunicación, esta labor es realizada por los proveedores de la compañía, los cuales son evaluados con una frecuencia pre-establecida garantizando su conveniencia.

3. DEFINICIONES

- ❖ **Seguridad Física:** es la modalidad de vigilancia que se ocupa de la protección física de la persona y su patrimonio a través de guardas de seguridad.
- ❖ **Seguridad Electrónica:** es la modalidad de vigilancia que se efectúa a los bienes inmuebles de las personas, a través de medios electrónicos como alarmas, sensores, botones de pánico y cámaras de circuito cerrado de televisión.
- ❖ **Seguridad de Escoltas:** es la modalidad de vigilancia que se proporciona a personas y mercancías durante un desplazamiento, establecido a través de escoltas.
- ❖ **Seguridad Canina:** es la modalidad de vigilancia que se proporciona a las instalaciones, a través de caninos entrenados y certificados para tal fin.
- ❖ **Poligrafía:** Es una disciplina forense, que se apoya en el uso del polígrafo, el cual es un instrumento medico científico, que combina diferentes componentes de medición fisiológica, aplicando unas técnicas Psicológicas, que hacen posible determinar si una persona miente al ser interrogada sobre determinado asunto.
- ❖ **Calidad:** se refiere a todas las características de nuestros servicios, y al grado de cumplimiento de las mismas frente a los requisitos establecidos. Las características se mejoran cada vez mas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y usuarios.
- ❖ **Política de Integral:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a responsabilidad social empresarial tal como se expresan formalmente por la alta Dirección.
- ❖ **Aseguramiento de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- ❖ **Sistema Integrado de Gestión:** es una plataforma común para unificar los sistemas de gestión de la organización de distintos ámbitos en uno sólo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instructivos y registros, realizando una sola auditoría y bajo un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección.

- ❖ **No-conformidad:** incumplimiento de un requisito especificado, la presentación de una queja o la ocurrencia de un reclamo.
- ❖ **Personal calificado:** condición asignada al empleado cuando cumple con los requisitos y exigencias de la Empresa y con los solicitados por los usuarios.
- ❖ **Guarda de Seguridad:** persona capacitada para efectuar funciones y cumplir requisitos especificados dentro de la Seguridad Física.
- ❖ **Escolta:** persona capacitada para efectuar funciones de protección personal y cumplir requisitos especificados dentro de la Seguridad del Servicio de Escolta.
- ❖ **Dotación:** elementos utilizados por los Guardas de Seguridad, los Supervisores y Escoltas para la prestación del servicio.
- ❖ **Producto:** nuestro producto para mayor entendimiento a lo largo del presente Manual se refiere al Servicio de Escoltas, Seguridad Física, Seguridad Canina y Seguridad Electrónica que se presta a través de un Escolta, un Guarda de Seguridad, un Canino y/o equipos electrónicos de seguridad.
- ❖ **Agencia:** se refiere a la denominación utilizada por Andina de Seguridad del Valle Ltda. para cada una de las oficinas que tiene instaladas y en funcionamiento en las ciudades de Bogotá D.C., Medellín en Antioquia, Popayán en Cauca, Pereira en Risaralda, Cartagena en el departamento de Bolívar, Barranquilla en el departamento de Atlántico, Pasto en el departamento de Nariño y en Buenaventura y Buga en el Valle del Cauca.

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Como parte de la planificación del sistema Integrado de gestión se cuenta con una matriz en cascada que muestra como la Visión, Misión, Política de Integral, Objetivos Integrales e Indicadores de Gestión interactúan para lograr el cumplimiento de cada uno de los compromisos de Andina de Seguridad del Valle Ltda. para con las partes interesadas. (Ver Anexo 2 Matriz Cascada de Planificación).

4.1 Visión

Consolidarnos a nivel Nacional para el 2015, como el aliado estratégico preferido en la prestación de servicios de Seguridad Privada, fundamentados en la Gestión Apropriada de los requerimientos de nuestros asociados de negocios.

Asociados de negocios: Clientes, Colaboradores, Socios, Proveedores, Comunidad, Gobierno.

4.2 Misión

Prestar servicios de seguridad privada mediante una apropiada gestión del riesgo en las modalidades fija, móvil, escoltas, canina, electrónica y poligrafía.

4.3 Política Integral

Andina de Seguridad del Valle Ltda., satisface los requisitos de sus grupos de interés así:

- Prestando servicios de vigilancia y seguridad privada guiados mediante un proceso continuo de mejoramiento basado en los siguientes aspectos:
 - o Excelente servicio y atención al cliente
 - o Custodia en forma segura y eficaz
 - o Prevención ante la contaminación con sustancias controladas como explosivos, estupefacientes, precursores.
 - o Prevención frente al riesgo de actividades terroristas
- Fortaleciendo las competencias de su capital humano, como también incentivando el trabajo en equipo, el compromiso y la creatividad.
- Manteniendo la actualización tecnológica.
- Cumpliendo estrictamente el marco legal.
- Desarrollando actividades orientadas a proteger, conservar y mantener la buena salud de los colaboradores, propendiendo por sitios de trabajo seguros.

La difusión de la política Integral se realiza a través de capacitaciones y mediante la comunicación periódica entre las Direcciones y todo el personal de la compañía. Además todos los puestos de prestación del servicio disponen de la Política escrita en la carpeta de calidad correspondiente.

En especial el Director de Operaciones, el Director de Talento Humano, los Directores de Agencia y los Jefes de Sección se reúnen con los Guardas de Seguridad, Escoltas y Supervisores con el fin de informar constantemente a este personal del estado de la vigilancia. En estas reuniones también participa el Director de Calidad y se tratan aspectos referentes al Sistema integrado de Gestión y de la Política integral como tal.

4.4 Objetivos de la Política Integral

Para cumplir con la **POLÍTICA INTEGRAL** se han establecido los siguientes objetivos Integrales, que permiten de una manera cuantitativa medir los compromisos adquiridos con las partes interesadas de la compañía.

Objetivo 1: Lograr la satisfacción de los clientes en la prestación de nuestros servicios de seguridad. Este objetivo pretende alcanzar el nivel de satisfacción de los clientes de la compañía durante la prestación del servicio, e implementar las acciones que sean necesarias para aumentar su satisfacción. La medición del nivel de satisfacción se realiza mediante una encuesta de satisfacción aplicada semestralmente.

Objetivo 2: Minimizar el índice de reclamos (siniestros) de nuestros clientes en la prestación de los servicios de seguridad. Constantemente se monitorea el servicio prestado a los clientes y cada una de sus no-conformidades es tratada de manera particular

evaluando que la respuesta sea satisfactoria frente a los requerimientos del cliente en cumplimiento del marco legal.

Objetivo 3: *Permitir la mejora del nivel de competencia de los colaboradores de la organización.* Mediante la mejora constante del nivel de competencias del personal, se presta un mejor servicio a través de personal calificado.

Objetivo 4: *Mantener la actualización tecnológica de la infraestructura de la compañía.* La actualización tecnológica es un objetivo constante para Andina de Seguridad del Valle Ltda., ya que a través de este medio logra la prestación conforme y ágil de sus servicios.

Objetivo 5: *Mantener legalizada y actualizada la contratación de la empresa.* El cumplimiento de los requisitos legales es el aspecto más importante de la compañía, este objetivo muestra como Andina de Seguridad del Valle Ltda., cumple con cada una de las especificaciones relacionadas en los contratos que se generan para poder prestar los servicios a los clientes.

Objetivo 6: *Gestionar los riesgos inherentes a la salud integral de nuestros colaboradores.* Nuestros sistemas de control deben permitir a través de su gestión la no generación de condiciones inseguras para la seguridad y salud de los colaboradores.

4.5 Directriz Ambiental.

Comprometidos con el medio ambiente, ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA, fomenta la gestión integral de los recursos, propendiendo a través de campañas, lograr crear conciencia en el personal para un adecuado manejo de los residuos.

4.6 Objetivos Ambientales

Objetivo 1: Gestionar el manejo de productos y servicios amigables con el Medio ambiente.

Objetivo 2: Desarrollar actividades orientadas al buen uso de los recursos y residuos.

Objetivo 3: Cumplir con las metas establecidas en los programas de gestión ambiental.

5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1. Organigrama (Responsabilidad y Autoridad)

La estructura organizacional de la compañía y las interrelaciones entre el personal clave, se muestran en el Organigrama, documento controlado del sistema Integrado de Gestión (Ver Anexo 3). El Director de Calidad es el responsable de su correspondiente actualización de acuerdo con las modificaciones autorizadas por la Gerencia General.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 14

Septiembre 2012
Código: MSC-RC
Pág 12

Para cada cargo de la organización existe un manual en el cual se mencionan sus funciones, los recursos utilizados, habilidades y responsabilidades asignadas. La permanente actualización de este documento es responsabilidad de la Dirección de Talento Humano y del Jefe de Selección y Desarrollo.

La responsabilidad y la autoridad de los colaboradores de la compañía se muestran en la siguiente Matriz:

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

CARGO	a	b	c	d	e	f	g
JUNTA DE SOCIOS	x						
GERENTE GENERAL	x						
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	x		x	x		x	x
DIRECTOR JURÍDICO	x		x	x		x	x
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y CONTROL	x		x	x		x	x
DIRECTOR DE OPERACIONES	x		x	x		x	x
DIRECTOR FINANCIERO	x		x	x		x	x
DIRECTOR COMERCIAL	x		x	x		x	x
DIRECTOR CALIDAD	x		x	x		x	x
DIRECTOR DE AGENCIA	x	x	x	x	x	x	x
JEFE SELECCIÓN Y DESARROLLO		x	x	x	x	x	
JEFE DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA		x	x	x	x	x	
JEFE DE MONITOREO		x	x	x	x	x	
ANALISTAS DE RIESGOS		x	x	x	x	x	
JEFE DE ESCOLTAS		x	x	x	x	x	
JEFE DE CONTABILIDAD		x	x	x	x	x	
JEFE DE COMPRAS		x	x	x	x	x	
COORDINADORES		x	x		x	x	
ASISTENTE TALENTO HUMANO		x					
ASISTENTE OPERATIVO		x					
AUXILIAR DE TALENTO HUMANO		x					
AUXILIARES DE DIRECCIÓN FINANCIERA		x					
PROGRAMADOR		x					
ANALISTA DE PROCESOS		x			x		
ALMACENISTA		x			x		
SUPERVISOR DE MONITOREO		x			x		
SUPERVISOR DE CONTROL Y COMUNICACIONES		x			x		
SUPERVISOR DE PATRULLA		x			x		
CONSULTOR DE NEGOCIOS		x					
SECRETARIA		x					
ESCOLTA		x					
TÉCNICO INSTALADOR		x					
COMANDANTE DE PUESTO		x					
AUXILIAR DE SUPERVISIÓN		x					
RECEPCIONISTA		x					
MENSAJERO		x					
CONSERJE		x					
GUARDAS DE SEGURIDAD		x					

- a. Iniciar acción para prevenir que se presente cualquier no-conformidad, relacionada con el servicio, el proceso y el sistema Integrado de Gestión.
- b. Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el servicio, el proceso y el sistema Integrado de Gestión.
- c. Iniciar, recomendar o dar soluciones a través de los canales designados.
- d. Verificar, la implementación de soluciones.
- e. Controlar el servicio adicional, la entrega o la instalación de un producto no conforme, hasta que se haya corregido la deficiencia o la condición insatisfactoria.
- f. Auditar la implementación del sistema Integrado de Gestión y la Eficacia en el logro de los resultados.
- g. Presentar informes con sus indicadores de gestión.

5.2. Matrices de Correlación

Las matrices de correlación de procesos muestran cuales requisitos de la Norma ISO 9001/2008, BASC, OHSAS 2007, ISO 28000 Y RUC 2010, se generan en cada uno de los procesos y cuales debe cumplir según los requerimientos de la organización. (Ver Anexo 4).

Las matrices de correlación de Requisitos del Cliente muestra cuales objetivos apuntan a cumplir y a medir el cumplimiento de dichos requisitos. (Ver Anexo 5).

5.3 Mapa de Procesos

El Mapa de procesos de la organización se encuentra distribuido en bloques de proceso de la siguiente manera:

- √ **Procesos Gerenciales:** Son los procesos de la organización que generan los lineamientos para la operación y el logro progresivo de la Visión. Estos procesos evalúan constantemente las necesidades y cambios del mercado logrando de esta manera fijar las estrategias que permitan ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de los clientes.
- √ **Procesos de Realización:** Se encargan de la transformación de cada uno de los servicios ofrecidos por Andina de Seguridad del Valle Ltda, estos procesos son los que tienen directa relación con el cliente y son la imagen de la compañía en el mercado. Estos procesos tienen como una de sus funciones capturar la percepción del cliente e informarla al proceso de evaluación y mejoramiento de la gestión con el fin de desarrollar planes de mejora de la satisfacción de los clientes.
- √ **Procesos de Soporte:** Estos procesos están presentes en toda la transformación de los servicios y tienen como fin principal apoyar a cada uno de los procesos de la compañía en el suministro de recursos (de diferentes tipos) que le permitan la operación eficaz.

La forma como interactúan los procesos de la organización se muestra a través de los conectores que unen cada uno de los procesos en el mapa relacionado (Ver Anexos 6).

5.4 Caracterización de procesos

Cada uno de los procesos de la compañía se encuentran caracterizados y estas descripciones sirven como ruta de navegación no solo para los colaboradores del proceso

sino para el personal que requiera conocer la operación del mismo. Cada una de las caracterizaciones muestran el objetivo del proceso, las medidas de rendimiento, el ciclo PHVA mediante el cual el proceso desarrolla sus actividades y mejora continuamente, contiene además los recursos e identifica quiénes son sus clientes y proveedores. (Ver Anexo Caracterización de procesos).

5.5 Estructura Documental

Generalidades: El Sistema Integrado de Gestión de Andina de Seguridad del Valle Ltda. esta definido y establecido por el MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN (Nivel 1), los PROCEDIMIENTOS e INSTRUCTIVOS (Nivel 2), REGISTROS que son evidencia objetiva del funcionamiento de los procesos y procedimientos de la empresa (Nivel 3) y otros DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS (Nivel 4) que aseguran la conformidad del servicio con los requisitos especificados.

Documentación requerida: El sistema Integrado de Gestión de Andina de Seguridad del Valle Ltda, cuenta con procedimientos documentados para:

- Control de la documentación
- Control de los registros
- Realización de auditorias
- Tratamiento del producto no conforme
- Tratamiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Y los diferentes procedimientos considerados por la organización para soportar la operación garantizando así un servicio conforme.

Los procedimientos originales se encuentran en el servidor del sistema de gestión. A modo de consulta se encuentran disponibles para cada uno de los colaboradores que los requieran en el sistema Daruma. Se garantiza la última versión manejando los documentos de manera centralizada y distribuyéndolos en la medida de las necesidades de cada uno de los procesos.

El servidor del sistema de gestión es sometido a backup en periodos planificados de tiempo, garantizando así seguridad de la estructura documental.

La manera como se encuentra su distribución se muestra gráficamente de la siguiente manera:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 14

Septiembre 2012

Código: MSC-RC

Pág 15

- ▲ siste_gestion
 - ▷ 4.sist_gestion
 - ▷ 5.respon_dirección
 - ▷ 6.Gestion de los Recursos
 - ▷ 7. realización_servicio
 - ▲ 8.medi_anal_mejora
 - ▷ 8.2 Seguimiento y Medición
 - ▷ 8.2.1.Satisfaccion
 - ▷ 8.2.2. Auditoría Interna
 - ▷ 8.3 Producto no Conforme
 - ▷ 8.4.Análisis de Datos
 - ▷ 8.5 Mejora

En el servidor del computador del Departamento de Calidad se encuentra las versiones originales de cada uno de los documentos del sistema; su distribución es por requisito de la norma lo que facilita la búsqueda y correspondencia de la documentación creada.

GERMAN ARANGO URIBE
Gerente General

ALVARO ANDRÉS BUCHELI
Director de Calidad

ANEXOS

- ✓ **ANEXO 1:** Declaración de la Gerencia.
- ✓ **ANEXO 2:** Matriz en Cascada de Planificación.
- ✓ **ANEXO 3:** Organigrama.
- ✓ **ANEXO 4:** Matriz de Correlación de Procesos Vs. Requisitos ISO 9001/2000, BASC 2012, OHSAS/2007, ISO 28000/2009 Y RUC 2010.
- ✓ **ANEXO 5:** Matriz de Correlación de Requisitos del Cliente Vs. Objetivos
- ✓ **ANEXO 6:** Mapa de Procesos
- ✓ **ANEXO 7:** Caracterización de Procesos
- ✓ **ANEXO 8:** Plan Jurídico
- ✓ **ANEXO 9:** Portafolio