

	INSTRUCTIVO DE VISITAS	CÓDIGO:	SG I 08
		VERSIÓN:	1
		Página 1 de 4	

INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO				
OBJETIVO:	Establecer las normas, actividades a seguir y responsabilidades sobre las mismas, para solicitar y ejecutar las visitas a clientes y proveedores requeridas por la organización de vinculación inicial y de seguimiento.			
DUEÑO DEL PROCESO:	Facilitador Jr. Seguridad			
ALCANCE:	Aplica a los procesos de compras, seguridad, operaciones y ambiental.			
DEFINICIONES: VISITA: Entrevista y observación que se desarrolla en la sede del cliente y/o proveedor, con el objetivo de evaluar las condiciones de operación, físicas de seguridad y en general de su entorno. VISITA DE SEGUIMIENTO: Visita que se realiza anualmente a los clientes y/o proveedores críticos que mantienen relaciones comerciales con la compañía, para evidenciar que sigue cumpliendo con las condiciones necesarias de seguridad y manejo ambiental en el desarrollo de sus operaciones. ENTORNO: Es todo aquello que rodea al individuo y sus diferentes interrelaciones.				
DOCUMENTOS RELACIONADOS: SG I 08 F 01 Visita de Seguridad SG I 08 F 02 Visita de Seguimiento a Proveedores SG I 08 F 03 Visita de Seguimiento a Clientes				
ASPECTOS GENERALES: <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo principal de las visitas realizadas a los proveedores es evidenciar sus condiciones de funcionamiento, profundizando el conocimiento del mismo. • Las preguntas que se realizan durante la visita a clientes y/o proveedores deben ser contestadas por un contacto autorizado por el cliente o proveedor y avalado por Timón S.A. 				
1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES				
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar visitas proveedores	De acuerdo con lo establecido las visitas a proveedores que ingresan deben ser solicitadas por parte del proceso de compras como parte del proceso de estudio de seguridad para proveedores críticos. De la misma manera se pueden solicitar visitas a los proveedores de forma aleatoria por parte del Dinamizador Ejecutivo y/o Facilitador Jr. Seguridad.	Proceso de Compras Facilitador Jr de Seguridad	SG I 02 F 01

ELABORÓ Carlos Fernando Rodríguez Facilitador Jr. De Seguridad		REVISÓ Carmen Lucía Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva		APROBÓ Carmen Lucía Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva	
FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA

2	Solicitar visitas clientes	<p>Las visitas a clientes deben ser solicitadas por los procesos de operaciones o UEN, de acuerdo con lo especificado, enviado previamente al proceso de seguridad la información necesaria para realizar un contacto inicial adecuado, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la Empresa Dirección y Teléfonos Nombre y cargo de la persona a contactar en la empresa <p>La visita de seguridad hace parte del Estudio de Seguridad realizado a todos los clientes que es solicitado con el formato SG I 02 F 01, como requisito previo al inicio de relaciones comerciales, por esta razón es importante tener en cuenta que de la agilidad con la que se obtenga depende que el proceso de seguridad pueda completar el Estudio de forma eficiente.</p> <p>El proceso de Seguridad debe informar a los procesos de operaciones y UEN, cuando el cliente no otorgue cita para la realización de la visita, para que estos lo apoyen en la consecución del espacio para cumplir con el requerimiento</p>	Facilitador Jr. UEN Proceso de Operaciones Facilitador Jr. Seguridad	Formato de solicitud de estudios de Seguridad SG I 02 F 01 Correo electrónico
3	Solicitar cita a clientes y/o proveedores para realización de seguridad	<p>Se contacta telefónicamente al cliente y/o proveedor para coordinar día de visita. Se debe tener en cuenta que la visita de seguridad hace parte del Estudio de Seguridad realizado a todos los clientes, como requisito previo al inicio de relaciones comerciales, por esta razón es importante tener en cuenta que de la agilidad con la que se obtenga la cita para atender al proceso de seguridad, depende que se pueda completar este trámite rápidamente.</p> <p>Las visitas a clientes y/o proveedores en regionales son apoyadas por los facilitadores de las mismas, teniendo en cuenta los formatos a diligenciar y las especificaciones contenidas en este instructivo para su desarrollo.</p> <p>La visita debe ser concertada con un contacto válido y que cuente con el nivel de autoridad necesario para cumplir con este requerimiento.</p> <p>La confirmación de la cita se hace vía correo electrónico.</p>	Supervisor de Seguridad Facilitador Jr. de Seguridad Proceso de Operaciones	Correo electrónico

4	Realización de la visita de seguridad	<p>Se tiene establecido un único formato para la realización de la visita de Seguridad SG I 08 F 01, que para su correcto diligenciamiento requiere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un primer bloque de información de la empresa, es importante completarlo en su totalidad, pues servirá para realizar contactos posteriores, se deben anular los espacios en los que no se recolecte información. • Se establecieron 3 Niveles de calificación de acuerdo al cumplimiento total o parcial de requisito, solicite las evidencias necesarias para confirmar cada uno de los puntos. • Algunas de los ítems a chequear requieren únicamente e la observación de quien realiza la visita, por favor lea previamente el formulario e identifiquelas, estas preguntas no se deben realizar a clientes o proveedores. • La recolección de la documentación se debe realizar durante la visita, solicítela previamente al acordar la visita. • La parte final es para uso exclusivo del proceso de seguridad. • El nivel e cumplimiento se obtiene sumando los porcentajes obtenidos de las preguntas que aplicaron y dividido por el número de preguntas. • Se deben incluir observaciones cuando estas sean necesarias para aclarar el puntaje dado a la empresa o brindar información importante que obtenga el observador. • Los aspectos ambientales debe ser contestados únicamente si aplica, <p>El concepto final debe ser completado única y exclusivamente por el proceso de seguridad.</p>	Facilitador Jr. De Seguridad Supervisor de Seguridad Facilitador Jr. Regionales	Visita de Seguridad SG I 08 F 01
5	Realización de la Visita de Seguimiento a Proveedores	<p>La visita de seguimiento se realiza anualmente a los proveedores determinados como críticos por los procesos de la organización.</p> <p>De la misma manera se pueden solicitar visitas a los proveedores de forma aleatoria por parte del Dinamizador Ejecutivo y/o Facilitador Jr. Seguridad.</p> <p>Estas visitas serán realizadas por un equipo conformado por el proceso de Seguridad y el proceso de sistemas e Gestión, esto con el fin de realizar observaciones con enfoque de auditoria a aspectos de Calidad, Seguridad y Gestión ambiental.</p> <p>Se deben seguir las mismas recomendaciones realizadas en el numeral 3 para completar el formulario y desarrollar la visita de forma exitosa.</p>	Supervisor de Seguridad Facilitador Jr. De Seguridad Coordinador Sistemas de Gestión Proceso Gestión Ambiental	Visita de Seguimiento a Proveedores SG I 08 F 02

6	Realización de la Visita de Seguimiento a Clientes	<p>La visita de seguimiento se realiza anualmente a los clientes con los cuales se mantienen relaciones comerciales.</p> <p>De la misma manera se pueden solicitar visitas a los clientes de forma aleatoria por parte del Dinamizador Ejecutivo y/o Facilitador Jr. Seguridad cuando se considere necesario</p> <p>Estas visitas serán realizadas por un equipo conformado por el proceso de Seguridad y el proceso de sistemas e Gestión, esto con el fin de realizar observaciones con enfoque de auditoria aspectos de Calidad, Seguridad y Gestión ambiental. Cuando se trate de proveedores ambientales, se requerirá el acompañamiento de Gestión ambiental.</p> <p>Este formulario contiene un bloque inicial, que busca medir la satisfacción en la atención de los clientes, este debe ser contestado por el contacto comercial de la empresa, para obtener información valiosa para el análisis y la toma de decisiones.</p> <p>Se deben seguir las mismas recomendaciones realizadas en el numeral 3 para completar el formulario y desarrollar la visita de forma exitosa.</p>	Supervisor de Seguridad Facilitador Jr. De Seguridad Coordinador Sistemas de Gestión Proceso Gestión Ambiental	Visita de Seguimiento a Clientes SG I 08 F 02
7	Cronograma de Visitas	<p>El proceso de Seguridad y el proceso de Sistemas de Gestión realizaran un cronograma de visitas para planificar de acuerdo con los vencimientos establecidos, las visitas a los clientes y proveedores.</p> <p>La ejecución de este cronograma será revisada mensualmente, cualquier tipo de novedad será reportada al Dinamizador Ejecutivo.</p>	Facilitador Jr. De Seguridad Coordinador Sistemas de Gestión	Cronograma de visitas

2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificación	Fecha
1	Creación de documento para el desarrollo de las visitas a clientes y proveedores	19/ Mar/2014