

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN
LA EMPRESA DELTHAC 1 SEGURIDAD BASADOS EN LOS REQUISITOS DE
LA NTC- ISO 9001:2000.

CAROL SOFIA VALENCIA SANTAMARÍA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2004

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA DELTHAC 1 SEGURIDAD BASADOS EN LOS REQUISITOS DE LA NTC- ISO 9001:2000.

CAROL SOFIA VALENCIA SANTAMARÍA

Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director:
JOAQUIN GARCIA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2004

A mi creador, mi fortaleza,
mi refugio y mi Dios.

A mi familia que me apoyó
Incondicionalmente en la
Realización de este gran
Sueño.

AGRADECIMIENTOS

La autora de este proyecto expresa sus agradecimientos a:

A Dios por permitirme avanzar un peldaño más en mi vida.

Pedro Elías Sánchez, Ingeniero Industrial y Gerente de Delthac 1 Seguridad, Freddy Alfonso Carreño, Director de Calidad, por la oportunidad brindada, por su constante motivación en el desarrollo de este proyecto, su experiencia, orientación y conocimiento.

A todos los integrantes de la familia Delthac 1 Seguridad por su colaboración y apoyo.

Joaquín García, Ingeniero Industrial y Director de este proyecto, por su constante orientación.

A mis familiares y amigos por el ánimo y apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVOS	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1. CONTEXTUALIZACIÓN	10
1.1 CALIDAD	10
1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	10
1.3 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	13
1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
1.5 ORGANISMOS CERTIFICADORES	18
1.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DELTHAC 1 SEGURIDAD	19
2. PREANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C.	21
3. PLANIFICACIÓN	25
3.1 PLANIFICACIÓN FUNDAMENTAL	25
3.1.1 Estructura orgánica del S.G.C.	26
3.1.2 Descripción del negocio	26
3.1.3 Visión	27
3.1.4 Misión	27
3.1.5 Valores de la organización	28
3.1.6 Análisis estratégico del negocio	28
3.1.7 Objetivos del negocio	29
3.1.8 Los intereses de nuestros clientes	29
3.1.9 Los compromisos gerenciales con la calidad	29
3.1.10 Política de calidad	30

3.1.11	Objetivos de calidad	30
3.1.12	Los procesos de la organización	30
3.1.13	La red de procesos.	31
3.2	PLANIFICACIÓN FOCALIZADA	31
3.2.1	Matriz interfuncional cargo – proceso	32
3.2.2	Los procesos claves y sus variables críticas	32
3.2.3	El plan Estratégico para la gestión de indicadores	32
3.2.4	Tablero gerencial de indicadores	33
3.2.5	El plan de gestión de indicadores	33
3.2.6	Planificación de los procesos	33
4.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL S.G.C.	36
4.1	MANUAL DE CALIDAD	36
4.2	MANUAL DE PROCESOS	36
4.3	ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS, FORMATOS.	37
4.4	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS	38
5.	PROGRAMA DE FORMACIÓN AL PERSONAL	40
6.	IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C.	57
7.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA PRIMERA AUDITORIA	60
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
8.1	CONCLUSIONES	74
8.2	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFÍA	77
	ANEXOS	78

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. S.G.C. Delthac 1 Seguridad	19
Cuadro 2. Proveedores	22
Cuadro 3. Preanálisis del S.G.C.	24
Cuadro 4. Auditoria	71

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual de Calidad	78
Anexo B. Manual de procesos	134
Anexo C. Manual de descripción de cargos.	199
Anexo D. Programa de capacitación.	219

TITULO

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA DELTHAC 1 SEGURIDAD BASADOS EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2000.*

AUTOR

CAROL SOFIA VALENCIA SANTAMARÍA.**

PALABRAS CLAVES

Sistema de Gestión de la Calidad
Estructura documental
Requisitos ISO 9001:2000
Auditoria interna de calidad

DESCRIPCIÓN

Delthac 1 Seguridad, buscando eliminar las debilidades organizacionales que presentaba y anhelando ser una empresa más competitiva, consideró conveniente establecer un Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma ISO 9001:2000, que contribuyera al mejoramiento continuo de sus procesos. Es así como, mediante este proyecto se estandarizó e implementó la documentación necesaria para garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad diseñado estuviera acorde con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Este informe orienta al lector sobre la secuencia que se debe seguir durante el proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad. El documento en su contenido presenta ocho capítulos: 1. Contextualización, 2. Preamátesis para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, 3. Planificación, 4. Estructura documental, 5. programa de formación al personal, 6. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, 7. Análisis de resultados de la primera auditoria, 8. Conclusiones y recomendaciones.

Con el apoyo y participación de todo el personal y comité de proyectos de Delthac 1 Seguridad se definió la red de procesos, la cual fue una base para establecer la estructura documental del sistema de gestión de la calidad, quedando conformada por un manual de calidad, un manual de procesos, un manual de descripción de cargos.

* Trabajo de grado

**Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingeniería Industrial. Asesor Joaquín García.

TITLE

DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE PHYSICAL AND ELECTRONIC SECURITY SERVICES IN THE COMPANY DELTHAC 1 SECURITY BASED IN THE REQUIREMENTS OF THE NTC-ISO 9001:2000

AUTHOR

CAROL SOFIA VALENCIA SANTAMARIA

KEY WORDS

Quality management System
Documental Structure
Requirements ISO 9001:2000
Quality Internal audit

DESCRIPTION

Delthac 1 security, looking for to eliminate the organizational weaknesses that it presented and yearning to be a more competitive company, it considered convenient to establish a Quality Management System, based on the norm ISO 9001:2000 that it contributed to the continuous improvement of their processes. It is as well as, by means of this project it was standardized and implemented the necessary documentation to guarantee that the Quality management System designed was in agreement with the requirements of the norm ISO 9001:2000.

This report guides the reader on the sequence that should be continued during the documentation and implementation process of the Quality management System. The document in their content present eight chapters: 1.Context, 2. Pre- Analysis for the implementation of the Quality management System, 3. Planning, 4. Documental Structure, 5. Personal formation program, 6. Implementation of the Quality management System, 7. Analysis of results of the first Audit, 8. Conclusions and recommendations.

With the participation and support of whole personnel and committee of projects of Delthac 1 Security was defined the processes net, which was a good base to establish the documental structure of the quality management system, being conformed by a quality manual, a processes manual, a positions description manual.

* Grade work

* * Faculty of Physical-mechanical Engineerings, Industrial Engineering. Advisor Joaquin Garcia.

INTRODUCCION

La globalización plantea a los micro, pequeños, medianos y grandes empresarios, desarrollar ventajas competitivas que les permitan permanecer y crecer en un mercado de exigencias cada día mayores.

Para ser competitivos en el mundo de hoy, la calidad es una clave y la necesidad de generar una cultura de la calidad dentro de las empresas colombianas es un punto que debe estar en la agenda de las instituciones, no basta con tener buena calidad, los mercados exigen que la calidad se demuestre y se certifique.

Para elevar los niveles de competitividad, es necesario que la certificación de calidad se convierta en la norma de todas las empresas y no en la excepción de unas cuantas. En la actualidad la familia de normas ISO son las mas utilizadas para alcanzar dichos objetivos, específicamente la norma ISO 9001, la cual establece los requisitos que debe cumplir una empresa para certificar su sistema de gestión de la calidad.

En muchos casos esto significa, traducir la administración de la calidad que lleva la empresa al lenguaje de los requisitos de la norma para que el sistema de gestión de la calidad sea reconocido y certificado por parte de un ente autorizado por los organismos internacionales que las emiten, la cual es la labor con la que la empresa DELTHAC 1 SEGURIDAD se encuentra comprometida.

La propuesta que se plantea en este texto de estructurar los documentos para dar cumplimiento con los requisitos planteados en el norma técnica colombiana ISO 9001:2000 en los servicios de seguridad física y electrónica, nace por iniciativa propia de DELTHAC 1 SEGURIDAD.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para la prestación del servicio de vigilancia física y electrónica en la empresa DELTHAC 1 SEGURIDAD, basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC –ISO 9001:2000.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar la situación actual de la empresa efectuando una comparación entre los requisitos del sistema de gestión de la calidad descritos en la NTC ISO 9001:2000 y los documentos, registros, políticas, objetivos y procedimientos que la empresa tiene diseñados.
- participar en la verificación de las descripciones de los cargos, teniendo en cuenta la definición de perfiles y utilizando el enfoque basado en la competencia para los cargos que intervienen directamente en la prestación del servicio.
- Establecer un Manual de Calidad el cual proporciona el panorama general del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer un Manual de procesos y responsabilidades que suministre la información necesaria para que los procesos desarrollados por la organización cumplan con los requisitos de los clientes.

- Identificar e implementar los registros necesarios para suministrar evidencia objetiva de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. CONTEXTUALIZACIÓN

El objetivo principal de este capítulo es mostrar y conceptos sobre los cuales se soporta el desarrollo del proyecto y que ya han sido escritos por otros autores, en este capítulo se dejan ver los conceptos más relevantes que influyen directamente sobre el proyecto y pretende ser principalmente una guía teórica para quien acceda a este documento.

1.1 CALIDAD

Son las buenas características que acompañan a un producto o servicio, garantizando que cumple con lo que el cliente ha pedido¹.

1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

A principios de los años setenta las organizaciones se vieron sujetas a la necesidad de satisfacer los requisitos de múltiples programas de gestión de la calidad. Estos eran programas que habían sido establecidos en distintos sectores económicos, entre ellos el militar, que en el caso de los países de la OTAN utilizaban las especificaciones de la serie AQAP; de esta forma se da origen a las normas ISO basadas en las normas británicas BS 5750, de aplicación nuclear.

Durante la década de los setenta se cayó en la cuenta de que tal rivalidad entre programas no era rentable. En consecuencia, varios países establecieron normas nacionales de sistemas de gestión de la calidad armonizadas, como por ejemplo, las normas BS 5750 del Reino Unido y las CSA Z 299 de Canadá.

¹ <http://www.icontec.org.co>

Dada la amplia difusión que estos sistemas estaban adquiriendo se vio la conveniencia de establecer una Norma Internacional.

A tales efectos en 1979 se constituyó dentro de ISO el Comité Técnico No. 176, el que se identifica como ISO/TC 176 “Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad”, con el cometido de establecer, sobre este tema, normas genéricas y de aplicación universal.

Este Comité, cuya Secretaría ejerce el SCC (Standard Council of Canada) tiene a su vez tres sub-comités:

SC 1 Conceptos y terminología, a cargo de AFNOR (Association Francaise de Normalisation), responsable de la elaboración y revisión de la norma ISO 9000.

SC 2 Sistemas de la Calidad, a cargo del BSI (British Standards Institution), responsable de la elaboración y revisión de las normas ISO 9001 y 9004.

SC 3 Tecnología de apoyo, a cargo de NEN (Nederlands Normalisatie-instituut), que incluyen: Técnicas estadísticas, equipos de mediciones, etc. Es responsable de la elaboración de la Norma ISO 19011, que corresponde a la revisión de la ISO 10011 y la ISO 14010/11/12.

En 1985 se edita el primer borrador de la norma ISO 9001, 9002, 9003 (tres modelos para el Aseguramiento de la Calidad), publicándose por primera vez en 1987. Los tres modelos de Sistema de la Calidad demostraban el cumplimiento de los requerimientos adecuados, la aprobación o registro para el caso de los proveedores, la implantación del sistema ante los clientes y brindaban una guía para la gestión de la calidad interna.

La organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacional de 130 países, uno por cada país.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

ISO Estándares

La organización Internacional para la estandarización estipula que sus estándares son producidos de acuerdo a los siguientes principios:

1. consenso: Son tenidos en cuenta los puntos de vistas de todos los interesados: fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobierno, especialistas y organizaciones de investigación.
2. Aplicación Industrial Global: Soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.
3. Voluntario: La estandarización internacional es conducida por el mercado y por consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados del mercado.

Hasta el momento se han creado 3 versiones con respecto a estas normas en 1987, 1994 y 2000 respectivamente.

La segunda versión de la norma ISO 9000, es decir ISO 9000:2000, cancela y reemplaza a las normas NTC-ISO 8402:1994 e ISO 9000-1:1994 capítulos 4 y 5. Los capítulos de la norma ISO 9000-1 que constituyen el esquema de la familia de Normas ISO 9000 se han publicado por ISO en documentos aparte.

La tercera edición de la norma ISO 9001, es decir, ISO 9001:2000, anula y reemplaza la segunda edición ISO 9001:1994, así como las normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994.

Los requerimientos del sistema de gestión de la calidad establecidos en la nueva edición de la norma ISO 9001:2000, además del aseguramiento de la calidad del producto, pretende conseguir también la satisfacción del cliente.

1.3 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La gestión basada en procesos es ampliamente usada en el mundo de los negocios actual, y ha llevado a desarrollar una estructura basada en procesos para las normas revisadas. Esta nueva estructura basada en procesos es consistente con el ciclo para la mejora: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar.

Resultado de este proceso de revisión y fusión de normas, se obtuvo la siguiente configuración:

- La norma ISO 9000: Describe los fundamentos y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La norma ISO 9004: Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad).
- La norma ISO 19011 Directrices para la auditoria ambiental y de la calidad, proporciona las directrices para los fundamentos y realización de las auditorias

así como para la gestión de los programas de auditoria y la calificación de los auditores.

◆ **ISO 9000:2000 VS la versión 1994**

Entre los principales cambios que se han realizado entre estas dos versiones se encuentran:

- Una estructura totalmente nueva, que ya no emplea los llamados “20 elementos”, sino que ahora sigue un enfoque basado en “procesos”, el cual se ajusta más a la forma en que la mayoría de las empresas funcionan.
- Una comprensión más clara en cuanto a que la fabricación de productos conformes y / o la prestación de servicios conformes se encuentra incluida en el sistema de gestión de la calidad y hace parte de él.
- Ahora solo hay una norma de requisitos del sistema de gestión, es decir la ISO 9001; a diferencia del pasado cuando había tres normas; es decir: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.
- Un uso más lógico de la terminología, especialmente en la descripción de la cadena de suministro y el uso de los términos:
“Proveedor – Organización – Cliente.”
- Un vínculo claro entre el sistema de gestión de la calidad y el suministro de productos y / o servicios conformes.
- Una mayor orientación hacia la interacción entre la organización y el cliente, antes, durante y después de la entrega del producto o servicio.
- La necesidad de vincular las diferentes actividades de revisión y evaluación para garantizar que el sistema de gestión de calidad se mejore continuamente.
- Mayor compatibilidad con las normas de sistema de gestión ambiental ISO 14000
- La necesidad de garantizar el control sobre aquellos procesos que proveen productos y / o servicios contratados externamente.
- La necesidad de garantizar que la gente sea competente para realizar su trabajo.

- La exigencia a las organizaciones para que asuman la responsabilidad de identificar y desarrollar los procedimientos que su empresa necesita.

◊ **COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS**

La norma NTC – ISO 9001 ha sido diseñada para que resulte relativamente compatible con otras normas de sistemas de gestión. Esto le brinda la oportunidad de integrar un sistema de calidad con otros sistemas de gestión como son la norma NTC – ISO 14001 (Norma ambiental), la norma de salud ocupacional NTC- OHSAS 18001), o con otros requisitos del sector, que la combinarlos con un sistema de gestión de la calidad maduro será más eficiente, con menos opción de que ocurran conflictos.

◊ **FAMILIA DE NORMAS ISO 14000**

Es una serie de normativas desarrolladas por la Organización Internacional para la Normalización. Dichas normativas proveen a la gerencia con la estructura para administrar un sistema de gerencia en la gestión ambiental. La serie incluye disciplinas en eco-gerencia, auditoria, evaluación en la gestión de protección al medio ambiente, eco-estampado/ etiquetas/ sellos y normalización de productos entre sus guías. Más aún la norma ISO 14001 se puede integrar con Seguridad, salud ocupacional (ISO 18000) y la norma ISO 9001 para lograr un Sistema de Gerencia Integral.

◊ **FAMILIA DE NORMAS ISO 18000**

Desde hace unos años se viene polemizando acerca de la prevención de los riesgos laborales y también en el sistema de Gestión, sobre la hoy en día inexistente norma ISO 18000, de forma que unos apoyan una norma hegemónica de tipo internacional y otros la existencia de diferentes modelos que se adopten a los distintos países, actividades, y tipos de organizaciones en las que se vaya a implantar el sistema de gestión de seguridad y salud. Es importante resaltar que la implantación generalizada de una norma de estas características facilitaría: la

gestión de riesgos laborales en las empresas que operan en distintos ámbitos geográficos del mundo; la gestión entre distintas empresas implicadas entre sí en cuestiones de trabajo; y la integración del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales con los ya certificados o implantados de calidad ISO 9001 y medio ambiente ISO 14001. Respecto a la integración, conviene recordar que con una sola norma de sistemas integrados de calidad, prevención y medio ambiente, se reducirían numerosos costes de la empresa. Pero los detractores de una norma argumentan en contra: la imposibilidad de garantizar y certificar la excelencia de la seguridad y salud de los trabajadores como se fuese la excelencia del producto; el cansancio y saturación de las empresas en la implantación de un nuevo sistema de gestión y el consiguiente aumento de costes de forma innecesaria; la posible adquisición de “complacencia” de dichos certificados sin el correlativo nivel de seguridad y salud en los lugares de trabajo; las diferencias entre las distintas legislaciones de todo el mundo con la consiguiente imposibilidad de flexibilidad que le sería exigida; y como cuestión sobresaliente la posibilidad de convertirse en una verdadera barrera técnica al libre comercio.

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (S.G.C)

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de su cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron. Muchas pequeñas empresas ya estarán realizando gran parte de las operaciones que la norma especifica.

Si bien un sistema de gestión de la calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es sólo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establece para la empresa. Un sistema de gestión de la calidad, por derecho propio, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o a la calidad de su producto y / o servicio. No resolverá todos sus problemas. Es un medio a través del cual se puede tener una orientación más sistemática frente a la empresa.

Se recomienda revisar y actualizar regularmente el sistema de gestión de la calidad a fin de garantizar que se logren mejoras significativas y económicamente viables.

En la norma ISO 9001:2000 existe un requisito nuevo importante de mejora de la calidad que se recomienda emplear con miras a optimizar la manera como opera la empresa.

Los sistemas de gestión de la calidad no son sólo para grandes empresas. Puesto que los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con el modo como se dirige la empresa, éstos se pueden aplicar a empresas de todos los tamaños y a todos los aspectos de la dirección, tales como mercadeo, ventas y finanzas, lo mismo que a los negocios básicos. Depende de usted decidir el grado de aplicación.

◆ **PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- **Principio 1 – organización orientada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto debería comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Principio 2 – liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un

ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

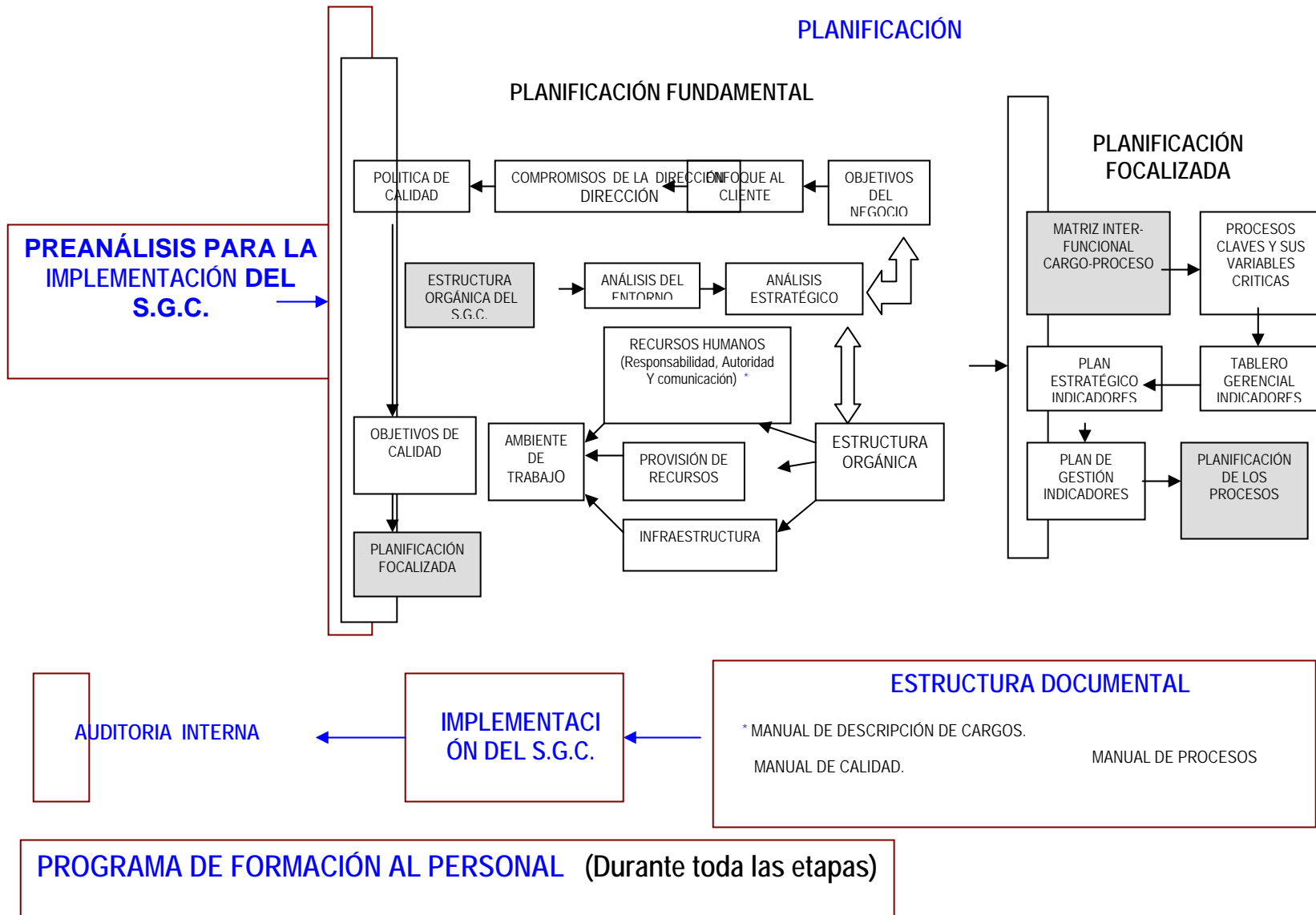
- **Principio 3 – participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Principio 4 – enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Principio 5 – enfoque se sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Principio 6 – mejora continua:** la mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Principio 7 – enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Principio 8 – relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

1.5 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

Los organismos certificadores de Sistemas de Gestión de Calidad NTC-ISO, acreditados por la superintendencia de industria y comercio (SIC) de Colombia son:

- ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas).
- SGC Colombia S.A. (Societe Generale de Surveillance)
- BVQI Colombia LTDA. (Bureau Veritas Quality International).

1.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DELTHAC 1 SEGURIDAD



Cuadro 1. S.G.C. Delthac 1 Seguridad

2. PREANALISIS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sesión de carácter informativo con la alta dirección para recibir directamente de la misma una visión y diagnóstico de Delthac 1 Seguridad.

Organización: Delthac 1 Seguridad

Dirección: Carrera 33 # 49-35 piso 4, Cabecera segunda etapa.

Gerente General: Ingeniero Pedro Elías Sánchez.

Descripción del Negocio: Empresa del sector servicios de seguridad y vigilancia privada electrónica y física en las modalidades de escolta, móvil y fija para el oriente Colombiano, con sede en Bucaramanga.

Clientes: Todos los sectores: Industrial, Educación, Comercial, Público.

Productos: Servicio de seguridad física, Servicio de seguridad Electrónica.

Proveedores:

PROVEEDOR	ARTICULO
AGENCIAS NACIONALES LTDA.	ZAPATOS Y BOTA DE CAUCHO
ALMACEN INSIGNIA	REATAS Y CHAPUZAS
AZ SEGURIDAD Y EQUIPOS	DETECTORES DE METALES
C.E.C. RADIOCOMUNICACIONES	RADIOTELEFONOS Y ACCESORIOS
CIA LATINOAMERICANA DE SEG.	DETECTORES DE METALES

ROVEEDOR	ARTICULO
DOTACIONES ROBERT	CHALECOS DE SUPERVISIÓN
DOTAHERLOGO	DOTACION TECNICOS DE ELECTRONICA
ELECSU ELECTRONICA	RADIOTELEFONOS Y ACCESORIOS
FABRICA DE ESPEJOS CRISTSOL	ESPEJOS DE REVISION VEHICULAR
HILACOL S. A.	CAMISETAS
JONES ARANGO Y CIA LTDA.	BATERIAS Y LINTERNAS
PIERRE LUI	UNIFORMES
PLASTISELLADOS INDUSTRIALES	PONCHOS
SPREE/OPTIONS	UNIFORMES
MEDIOS PUBLICITARIOS LUSANJHO	GOLIANAS
ESTAMPADOS PUBLISUR	PLACAS Y CUCARDAS
INDUMIL	ARMAS

Cuadro 2. Proveedores

Competencia: Todas las organizaciones del país envueltas en este negocio, en particular Seguridad Atlas, Sevicol, Las Aguilas, Coovivir.

Tipo de Organización Básica: Sociedad limitada de cuatro niveles básicos a saber: 1º nivel: Gerencia. 2º Direcciones: Operaciones, comercial, Recursos Humanos, Desarrollo Humano, Electrónica. 3º Nivel: Jefe de Contabilidad, de Cartera. 4º Nivel: Personal de base (guardias y mensajero).

Alcance del Proceso de Certificación: Servicios de Seguridad Física, y Electrónica.

Número de Empleados: 23 Administrativos, 402 Guardias, 9 Supervisores de Seguridad física, 9 Escoltas vip y de mercancías, 3 Escoltas de reacción de Seguridad Electrónica y 8 Técnicos; para un total de 451 empleados.

Visión que se tiene: Delthac 1 Seguridad gradualmente tendrá presencia en todo el país, posicionándose como líder a los sitios que llegue.

❖ **PROBLEMAS EN CONCEPTO DE LA DIRECCIÓN:**

1. Las comunicaciones internas
2. Las cargas de trabajo están desbalanceadas
3. Definición clara de responsabilidades en los distintos cargos.

❖ **ACCIONES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN PARA ELIMINAR PROBLEMAS EXISTENTE:**

1. Se han definido procedimientos, los cuales requieren de su implementación y seguimiento.
2. Decisión de implementar un Sistema de Calidad

❖ **LEYES REGULATORIAS U OBLIGATORIAS QUE APLICAN EN CONCEPTO DE LA DIRECCIÓN**

Además de las generales, tales como las laborales, comerciales etc., del país, aplican las norma a este tipo de organizaciones, emanadas principalmente del Ministerio de Defensa a través de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada tales como los decretos 71 y 73 de 2002, y resolución 2350 de 2001.

- ❖ **OTROS:** Se ha iniciado la creación de documentación, entre la que se cuenta con la misión, la política de calidad, mapa de procesos preliminar, perfiles de algunos cargos, sensibilización parcial a nivel ejecutivo en la que se ha visto la necesidad de un Sistema de Calidad.

No.	REQUISITOS DEL SGC.	Nivel de madurez de desempeño						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME	
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	X						Por evaluar
8.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA							
8.2.1	Satisfacción del cliente				X			Por evaluar
8.2.2	Auditoría Interna		X					
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		X					
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		X					
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		X					
8.4	ANALISIS DE DATOS		X					
8.5.1	Mejora Continua		X					
8.5.2	Acción Correctiva		X					
8.5.3	Acción Preventiva		X					
Convenciones para los Niveles de Desempeño								
NA	Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001::2000							
AP	Requisito aplicable, no diseñado, no desarrollado y no implementado							
D&D	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del SGC.							
IM	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias.							
AU	Requisito implementado y auditado con resultados conformes							
ME	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.							

Cuadro 3. Preanálisis del S.G.C

3. PLANIFICACIÓN

3.1 PLANIFICACIÓN FUNDAMENTAL

La planificación estratégica permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro.²

Mediante el proceso de análisis estratégico la organización describe su negocio, sus valores, define su misión, crea una visión de lo que quiere ser la organización en el futuro y se plantean objetivos con miras a lograrlos a partir del análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con que cuenta. Es un proceso participativo que involucra a todos sus cuadros organizacionales y le permite a la organización formular, ejecutar y evaluar acciones que permitan que la empresa logre los objetivos establecidos.

A partir de éste análisis y teniendo en cuenta las expectativas e intereses de sus clientes y el análisis del entorno, la organización establece compromisos y objetivos con la calidad, y la política que seguirá para manejar sus relaciones con clientes, empleados y comunidades en donde opera. El análisis estratégico constituye un proceso participativo a través del cual la alta dirección ordena los cambios que la organización requiere para superar sus deficiencias y ser más competitivos.

Teniendo en cuenta el numeral 5.1 de la norma ISO 9001.2000, la planificación fundamental, se llevó a cabo por el Gerente General, el representante de la dirección, Gerentes de primera línea y Gerentes cabeza de áreas o secciones

²FREC R. David. La Gerencia Estratégica. Novena reimpresión. Serie Empresarial. P. 15

(Comité de proyectos), quienes posteriormente realizaron un despliegue de los planes en sus respectivas áreas.

3.1.1 Estructura Orgánica del S.G.C. El objetivo general de la conformación de los comités es la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta el ciclo P.H.V.A.

A través de esta sección se presentará la conformación de la estructura orgánica del Sistema de Gestión de la Calidad la cual involucra al personal directivo de la Compañía y la descripción de cada uno de los comités que forman parte de la estructura, definiéndose sus funciones y cada uno de los integrantes.

Durante esta fase se realizó por parte del consultor capacitación a la Dirección sobre los equipos del proyecto, de mejoras, gerencial, los auditores internos, el representante de la alta dirección. Definición de la estructura inicial del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en el organigrama actual. Nombramiento del representante de la dirección.

3.1.2 Descripción del negocio. La descripción del negocio, es una tarea primordial cuando se habla de planificación estratégica ya que nos lleva a formularnos preguntas como: ¿Cuál es el negocio que tengo? y ¿Cuál debería ser?, lo cual nos permite tener una mayor proyección de lo que pretendemos alcanzar; por lo tanto el objetivo es describir cuál es el negocio concreto de la empresa o el área a la cual esté enfocada la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta descripción contiene la reseña histórica de la empresa, el objeto social, tipo de sociedad y la descripción de cada uno de los servicios que presta.

Para la redacción de esta descripción la autora del proyecto se documentó acudiendo al registro de la cámara de comercio, a los estatutos e indagó al Gerente de seguridad, al director de operaciones y al director de electrónica con el objetivo de crear la presente descripción.

3.1.3 Visión. El objetivo primordial en la formulación de la visión es determinar la proyección de la empresa Delthac 1 Seguridad en un futuro en función de los cambios y condiciones que se prevén, con el fin de anticipar la posición de la empresa, a las condiciones futuras producto de la evolución del entorno, teniendo en cuenta el desarrollo tecnológico, demográfico, social, político, económico, científico, empresarial.

Para la determinación de la visión el comité gerencial llevó a cabo la siguiente metodología: En primera instancia se realizó una consulta acerca del contenido y ejemplo de visiones de otras compañías, posteriormente se hizo un estudio para determinar el posicionamiento de la compañía en el mercado, y de acuerdo a eso trazar su proyección.

3.1.4 Misión. El objetivo de Delthac 1 Seguridad a través de la misión es dar a conocer quién es y hacia dónde se dirige como empresa prestadora de servicios de seguridad física y electrónica, la misión define el objetivo central de la organización y su diferencia de otras similares.

Inicialmente se tenía una misión definida pero no se encontraba dentro de los parámetros de proyección de la empresa, por lo tanto fue necesaria la formulación de la misma por parte del comité gerencial la cual después de varias revisiones fue aprobada por gerencia general; en la formulación de la misión se tuvo en cuenta las siguientes preguntas: ¿cuál es el objetivo de nuestra organización?, ¿quiénes son nuestros clientes? ¿por qué nos prefieren? Basando el enfoque de esta no en el producto sino en el cliente.

3.1.5 Valores de la organización. El propósito fundamental al definir los valores de la empresa es establecer el conjunto de cualidades y directrices de comportamiento ético, moral que requiere el personal que hace parte de la empresa. En general son los fundamentos que tiene la organización para obrar y emitir juicios.

Para la determinación de los valores de la empresa se realizó una lluvia de ideas por parte del comité de proyectos, para finalmente determinar los valores que se consideraron más relevantes en el personal de acuerdo al tipo de servicio que presta la empresa Delthac 1 Seguridad.

3.1.6 Análisis estratégico del negocio. La finalidad de este análisis es determinar que factores del entorno son determinantes en la fijación de objetivos del negocio.

Se realizó un análisis del entorno y se aplicó una herramienta analítica de comparación que es la matriz DOFA, la cual incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas, la determinación de las amenazas y oportunidades externas, y cuatro combinaciones de la DOFA, que son: FO: Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades, DO: Vencer debilidades aprovechando oportunidades, FA: Usar fortalezas para evitar amenazas, DA: Reducir a un mínimo las debilidades para evitar amenazas; con el propósito de trazar estrategias que obtengan beneficios de las fortalezas internas, aprovechar las oportunidades externas, que mitiguen las debilidades internas y eviten o aminoren el impacto de las amenazas externas.

Para la identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas, oportunidades se contó con la participación del personal administrativo de la empresa pues cada uno de ellos tuvo la oportunidad de plasmar su propio concepto con respecto a la

compañía, para finalmente organizar la información y definir por parte del comité de proyectos la matriz DOFA.

3.1.7 Objetivos del negocio. Los objetivos se determinaron con el propósito de dirigir los esfuerzos de la empresa a la consecución de un fin determinado teniendo en cuenta el tipo de negocio, el análisis estratégico que se realizó, de esta forma se establecieron objetivos de supervivencia, de crecimiento, de rentabilidad.

3.1.8 Los intereses de nuestros clientes. Una vez definidos los objetivos entramos a considerar los potenciales intereses de nuestros clientes para más tarde entrar a concatenar dichos intereses con nuestros objetivos estratégicos. El propósito de esta sección es conocer qué piensa y qué esperan los clientes de los servicios que Delthac 1 Seguridad ofrece.

Para conocer las expectativas de los clientes se aplicaron encuestas de satisfacción del servicio al 20% de los clientes clasificándolos por: clientes de seguridad física, y clientes de seguridad electrónica. Posteriormente el comité de proyectos junto con la autora del proyecto clasificaron y estudiaron la información obtenida, para de acuerdo a los diferentes aspectos de interés establecer las expectativas generales de los clientes, una vez consideradas estas expectativas generales se usan como entradas para mostrar una relación directa con las expectativas particulares y con base a estas se establecen o fijan potenciales compromisos y objetivos.

3.1.9 Los compromisos gerenciales con la calidad. Los compromisos gerenciales de la calidad se establecieron teniendo en cuenta los intereses de los clientes, objetivos del negocio y los objetivos estratégicos de calidad.

3.1.10 Política de calidad. De acuerdo a los numerales 4.2.1 (a), 5.3, de la norma ISO 9001:2000. Una vez determinados los posibles compromisos y objetivos producto de las expectativas de los clientes, estos se definen en una forma más clara, entendible y concreta y se utilizan como entradas para establecer los compromisos de la gerencia con la calidad que no es otra cosa que la política de calidad, breve resumen en prosa relacionado con tres grandes campos a saber: el cumplimiento de regulaciones o normas legales, el mejoramiento continuo desde el punto de vista del cliente y lo que él espera, la conciencia y el compromiso requerido.

Esta política fue determinada por el comité de gerencia y el comité de proyectos. La Gerencia es responsable de dar, revisar, aprobar y asegurar que se implementen la política y los objetivos de calidad.

3.1.11 Objetivos de calidad. De acuerdo a los numerales 4.2.1 (a), 5.4.1 de la norma ISO 9001:2000. Una vez definidos estos compromisos con la calidad se establecen los objetivos de la calidad, se utiliza como entrada compromisos con la calidad y objetivos del negocio definidos anteriormente, para obtener como salida los objetivos estratégicos de calidad, los cuales se deben reflejar en los indicadores estratégicos, asignando responsables para la vigilancia de los indicadores y el cumplimiento de dichos objetivos estratégicos de la calidad.

3.1.12 Los procesos de la organización. De acuerdo al numeral 4.1 (a) de la norma ISO 9001:2000. El objetivo es definir cada uno de los procesos que harán parte del sistema de gestión de la calidad. A través de reuniones realizadas con el comité de proyectos se estudiaron los diferentes procesos de la empresa, definiéndose los procesos de la siguiente manera:

- Procesos de responsabilidad gerencial: Relacionados con lo hasta aquí tratado tales como compromisos de la dirección, el enfoque al cliente, la política

de calidad, la planificación, el proceso de medición, análisis y mejora, y la revisión por la dirección.

- Procesos de realización del producto: Relacionados con la forma como se planifica la prestación del servicio, como se presta el servicio, como se gestiona los procesos relacionados con el cliente.
- Procesos de soporte: Relacionado con la forma como se realizan las auditorias internas y las compras de la empresa.

3.1.13 La red de procesos. De acuerdo al numeral 4.1 (b) de la norma ISO 9001:2000. Una vez definidos los procesos de la empresa, se realizó el diseño de la red de procesos con el propósito de señalar el despliegue de entradas y salidas y su respectiva relación entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de señalar la interacción con el flujo de información.

3.2 PLANIFICACIÓN FOCALIZADA

Teniendo en cuenta los numerales 7.1, 7.5.1, de la norma ISO 9001:2000. El propósito de esta fase es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o prestación del servicio siendo coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo los objetivos de calidad y los requisitos del producto, determinando la necesidad de establecer procesos, documentos, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

La metodología utilizada para desarrollar la planificación focalizada fue la siguiente: A través de reuniones programadas por la firma consultora los días jueves se realizaba la capacitación y asignación de tareas y en el transcurso de la semana el comité de proyectos junto con la autora del proyecto realizaba el desarrollo de las diferentes tareas asignada, contando con el apoyo del personal de las distintas áreas involucradas.

3.2.1 Matriz interfuncional. En esta sección se incluye una matriz interfuncional cargos- procesos, en la cual se nombran cada uno de los procesos de responsabilidad gerencial, realización del producto, procesos de soporte y apoyo, con cada uno de los cargos que intervienen en cada uno de estos, especificando las variables responsabilidad y / o autoridad de la siguiente forma: A: alta relación, los cargos que son directamente responsables del proceso general. M: Mediana relación, los cargos que son responsables de las actividades que conforman el proceso. B: Baja relación, son los proveedores o los cliente dentro del proceso. Espacio en blanco significa relación muy baja o nula.

3.2.2 Los procesos claves y sus variables críticas. Se efectúa una comparación del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la calidad y los procesos de la empresa, con el propósito de direccionar estos procesos a la consecución de dichos objetos. Los procesos claves son aquellos que cumplen con los objetivos de calidad y/o que contribuyen al logro de los mismos. Los procesos críticos son aquellos que además de contribuir al logro de los objetivos de calidad, le añaden valor al producto. Las variables críticas son equivalentes a los objetivos de calidad.

3.2.3 Plan estratégico para la gestión de indicadores. Concluido lo anterior se procede a realizar para cada proceso de la organización una matriz que se alimenta con los objetivos estratégicos de calidad para fijar objetivos operacionales a los cuales se le fijan indicadores con lo cual se establecen las acciones requeridas para el logro de dichos objetivos operacionales estableciendo responsables de cada actividad, fecha límite y los recursos requeridos; es importante tener claro que los objetivos operacionales están en directa relación con el desempeño de las operaciones o con el resultado de las actividades realizadas en las operaciones.

3.2.4 Tablero gerencial. El tablero gerencial nos permite conocer los indicadores de cada proceso con la meta y marco de tiempo en el cumplimiento de cada objetivo.

3.2.5 Plan de gestión de indicadores. En el plan de gestión de indicadores se define en dónde medir? se especifica en qué archivo o área medir. qué medir? Características del producto o del proceso. quién debe medir? es decir el responsable. Frecuencia de información, se refiere a cada cuánto se recopila la información del indicador. cómo medir? se refiere al conteo visual, electrónicamente, software, etc. Cómo registrar? A través de una base de datos, software, manualmente, etc. Cómo representar? Como se va a presentar la información si en tablas, gráficos, etc. Cómo analizar? Usando una o varias de las herramientas de la calidad, a través del instructivo de análisis de datos, etc. Cómo divulgar? En carteleras, reportes internos, etc.

3.2.6 Planificación de los procesos. El propósito de la Planificación de los Procesos, es disponer la Organización de una herramienta de control que le proporciona a ésta un nivel razonable de seguridad en la prestación de servicios de calidad, de acuerdo con los requisitos del cliente. Esto se consigue mediante un enfoque estructurado para todos los procesos del SGC, en especial los de realización del producto, considerados críticos, por ser los procesos donde se agrega valor al producto. La planificación de los procesos, es una descripción escrita resumida de los sistemas utilizados para minimizar razonablemente la variación de los procesos y productos, lo que conducen a entregar productos al cliente con un grado de calidad consistente.

Esta Planificación de los Procesos, de ninguna manera reemplaza instructivos, procedimientos y similares, ya que como se dijo, es una descripción escrita resumida. La Planificación de los Procesos es una parte importante de un SGC, siendo en consecuencia un documento vivo y dinámico. Por lo tanto, La

Planificación de los Procesos conduce a la realización de documentación adicional conexas y necesarias. La planificación de los procesos puede aplicarse a cada proceso de manera individual o a un grupo o familia de productos que se producen utilizando el mismo proceso en la misma fuente.

Es claro que la Planificación de los Procesos, describe las acciones requeridas en cada etapa del proceso, y los requisitos periódicos exigidos, para asegurar que todas las salidas de los procesos están debidamente controladas y en un apropiado nivel de calidad. Durante la prestación regular del servicio, la Planificación de los Procesos, suministra los métodos de control y monitoreo de los procesos que se van a utilizar para controlar las características del proceso y del producto. Como es natural y obvio pensar que los procesos están permanentemente revisados, mejorados y actualizados, entonces, La Planificación de los Procesos refleja una estrategia clara que no es otra cosa que la respuesta a las condiciones cambiantes de los procesos.

La Planificación de los Procesos se hace, se usa, se mantiene y se mejora durante toda la existencia de un proceso determinado. La Planificación primera de los Procesos, se hace para documentar y comunicar el plan previsto para controlar el proceso que está en ciernes. Posteriormente será la guía para el control en la ejecución de dichos procesos y la obtención del servicio con el grado de calidad requerido. Finalmente, La Planificación de los Procesos permanece siendo un documento vivo y dinámico que muestra los métodos de control y el sistema de seguimiento y medición utilizado. Consecuentemente, la Planificación de los Procesos se deberá actualizar, todas las veces que el sistema de seguimiento y medición y los métodos de control sean evaluados, modificados y mejorados.

En la planificación se presentan las actividades principales que hacen parte de cada uno de los procesos especificando el responsable de cada una de ellas junto con las entradas y quien las provee las cuales son indispensables para que se lleve a

cabo dicha actividad, se presenta las salidas que son el resultado de la ejecución de la actividad y a quién va dirigida esa salida, los parámetros de control, los documentos – procedimientos, registros, procesos conexos, recursos, los indicadores.

La planificación fue realizada por el comité de proyectos, la autora del proyecto, contando con el apoyo del personal que directamente está involucrado en el proceso.

4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL S.G.C

Teniendo en cuenta el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2000. El objetivo es documentar todos los procesos que se involucran en el Sistema de Gestión de la calidad de Delthac 1 Seguridad, bajo los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2000.

La etapa de documentación fue sometida con frecuencia a revisión, evaluación por parte del comité de proyectos y finalmente aprobación por parte de Gerencia General y el Director de Calidad de la empresa, efectuándose las modificaciones que se consideraron adecuadas para cada caso en particular.

4.1 MANUAL DE CALIDAD (Anexo A)

Teniendo en cuenta los numerales 4.2.1 (b), 4.2.2, de la norma ISO 9001:2000. El manual de calidad es la primera indicación formal que recibe el cliente con relación al método que la empresa utiliza para realizar las actividades y demostrar la seriedad del compromiso frente a la calidad.

4.2 MANUAL DE PROCESOS (Anexo B)

Este manual de procesos contiene la planificación fundamental y la planificación focalizada.

La metodología utilizada fue la que se llevó a cabo en cada una de las planificaciones mencionadas anteriormente, una vez elaborada las diferentes declaraciones y planificaciones se agrupó la información en el presente manual.

4.3. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS, ETC.

En la elaboración de la documentación, la autora del proyecto, junto con los responsables de cada uno de los procesos realizó la adecuación y codificación de la documentación existente, y el diseño de los documentos que eran necesarios en cada uno de estos, teniendo en cuenta los requisitos de la documentación (numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2000). Los documentos se encuentran listados por proceso en el formato SC01-FO-001, y en el listado maestro de documentos SC01-FO-008 se presenta cada documento con su respectiva identificación y distribución, revisión y actualización.

- En la elaboración de la documentación se tuvo en cuenta evidenciar los registros que son obligatorios de la norma ISO 9001:2000, estos se encuentran dentro de cada uno de los diferentes procesos, exceptuando los registros de los numerales 7.3 y 7.6 los cuales no aplican. Estos registros son los siguientes:

5.6.1 Revisión gerencial

5.6.2. e. Educación, formación, habilidades y experiencia.

7.1.d. Evidencia de que la realización de los procesos y que el producto resultante cumple con los requisitos

7.2.2 Resultados de la revisión requisitos producto y de las acciones originadas.

7.3.2 Elementos de entrada de diseño.

7.3.4 Resultados revisión del diseño y acciones originadas.

7.3.5 Resultados verificación diseño y acciones originadas.

7.3.6 Resultados validación diseño y acciones originadas.

7.3.7 Resultados cambios diseño y desarrollo y acciones originadas.

7.4.1 Resultados de evaluación y seguimiento de proveedores y acciones originadas.

- 7.5.2.d Resultados cuando se requiera por la organización demostrar la validación de procesos donde el producto resultante no se puede verificar por monitoreo o medición final.
- 7.5.3 La identificación única del producto cuando la trazabilidad es un requisito
- 7.5.4 Propiedad del cliente perdida, deteriorada o inadecuada para el uso.
- 7.6 a. Resultados de la calibración y verificación de equipos.
- 7.6 Validez de los resultados previos cuando se descubre que el equipo de medición está no conforme con los requisitos.
- 8.2.2 Auditorias de calidad internas y externas.
- 8.2.4 Evidencia de la conformidad del producto con los criterios de aceptación e indicación de la autoridad responsable para su liberación.
- 8.3 Naturaleza de las no conformidades del producto y acciones subsecuentes tomadas, incluyendo concesiones obtenidas.
- 8.5.2 e. Resultados de acciones correctivas
- 8.5.3 d. Resultados de acciones preventivas.

4.4 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS (Anexo C)

Teniendo en cuenta el numeral 5.5.1 de la norma ISO 9001:2000. Como consecuencia de la estructura organizativa reflejada en el organigrama se procedió a la planificación de cada cargo así: Se hizo un análisis del cargo, se definieron los niveles de autoridad, responsabilidad, recursos e interrelaciones. El diligenciamiento de este formato se realiza siguiendo los siguientes pasos: Realizar la identificación del puesto, resumir brevemente el propósito general del puesto, describir brevemente las principales áreas de responsabilidad, funciones relevantes del cargo y los contactos más frecuentes que se mantienen, describir las decisiones que se toman producto del cumplimiento de las funciones del cargo y las que se toman consultando al jefe inmediato, describir igualmente los recursos y ayudas disponibles para el cargo así como los retos de este y los requisitos que debe cumplir la persona que ocupe este cargo.

El objetivo de esta actividad fue elaborar el manual de descripción de cargos con el fin de demostrar y garantizar la competencia de los cargos de la organización en general, especificándose en este proyecto los cargos que afectan directamente la calidad del servicio, tales como: Guardia de seguridad, Coordinador de punto, Supervisor de seguridad física, Auxiliar seguridad electrónica, técnico seguridad electrónica, Escolta Vip y mercancía, Escolta de reacción.

- Cada uno de los cargos administrativos fueron descritos directamente por el personal que desempeña el cargo, para posteriormente realizar los diferentes ajustes que fueran necesarios por parte del comité de proyectos, en el caso de los guardias, escoltas. Supervisores, y técnicos, la descripción fue realizada por el Director de operaciones (Seguridad física) y Director de Ingeniería y proyectos (Seguridad electrónica) y posteriormente fueron revisados y aprobados por el comité de proyectos.

- Este manual fue sujeto a varias revisiones, por parte del departamento de Recursos Humanos y por el comité de proyectos con el propósito de dejar evidencia objetiva y documentada de todos los cargos críticos de la empresa, describiendo la competencia del personal en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia requerida para un perfil de cargo determinado, asegurando de esta forma la competencia necesaria del empleado para realizar los trabajos que inciden en la prestación de los servicios.

Para evidenciar la educación, la formación, habilidades y experiencia, del personal de la compañía de acuerdo al numeral 6.2.2 de la Norma ISO 9001:200, se creó una base de datos llamada “control personal” , ver procedimiento análisis de competencia y formación SC01-PD-001.

5. PROGRAMA DE FORMACIÓN

Teniendo en cuenta los numerales 6.2, 6.2.2 de la norma ISO 9001:2000. El objetivo primordial es difundir el conocimiento, la comprensión y aplicación de los criterios y elementos a tener en cuenta en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad e infundir la adopción de la calidad como un hábito personal, un elemento de competitividad y una filosofía empresarial.

La capacitación y el entrenamiento son continuos, antes, durante y después de los procesos de implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

La metodología empleada para suministrar las diferentes capacitaciones fue la siguiente: La empresa consultora realizó una sensibilización de la importancia de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, al personal administrativo en el cual se incluyeron los técnicos de electrónica, esta capacitación se llevó a cabo en dos secciones los días sábados, en las instalaciones de la Foyer de Charité. El contenido de dicha sensibilización fue la siguiente:

- Sensibilización para toda la organización al inicio del proyecto para toma de conciencia, conseguir apoyo y compromiso. Se introduce el concepto de compromiso y responsabilidad, el concepto de unidad de mando mostrando que es una organización, el concepto de escalón y jefe y la fuente de la calidad (4Ms), el concepto de progreso introduciendo el concepto de la mentalidad y los paradigmas y finalmente se introduce el concepto de competitividad y el concepto cadena y el eslabón más débil.
- Sensibilización sobre las Normas ISO 9001:2000
- La necesidad de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad según lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y la actitud a asumir a nivel de la alta dirección.

- Las normas ISO 9001:2000. Introducción, conceptos y aplicabilidad.
- El proceso de certificación y sus implicaciones.

La capacitación del comité de proyectos en el cual formó parte la autora del presente proyecto fue realizada por el asesor externo, en el cual se presentó cada uno de los capítulos de la norma y semanalmente se asignaba la tarea a desarrollar y se hacía revisión de la misma en la semana siguiente.

El Director de Calidad junto con la autora del proyecto realizaron la capacitación al personal administrativo incluyendo a los técnicos de electrónica y escoltas, de la siguiente forma:

Se dividió el total de personal en tres grupos, teniendo en cuenta el área de desempeño de cada grupo, y se llevó a cabo la capacitación en los días martes, miércoles, y viernes un grupo en cada día, en el horario de 7:15 am a 8:00 am, durante tres meses.

El contenido de las capacitaciones que se presentó a cada uno de los grupos se fundamentó en seleccionar los temas más relevantes para implantar un sistema de gestión de la calidad, los cuales fueron:

- Familia de Normas ISO 9000: Se enunciaron las características principales de la familia de Normas ISO 9000:2000, para conocer sus funciones y su aplicación.
- Términos relativos a la calidad: Se facilitó la terminología de la NTC-ISO 9000:2000, que será utilizada para documentar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Importancia de la certificación: Se divulgó la importancia de la certificación, mencionando características de una organización con calidad, enfatizando en

el compromiso de cada uno de los miembros de la empresa para el logro de la misma.

- Principios fundamentales ISO 9001:2000: Se realizó una breve descripción de cada uno de los enfoques, explicando detalladamente el enfoque basado en procesos.
- Presentación de cada uno de los capítulos de la norma: se realizó una breve presentación de cada capítulo, haciendo énfasis en los requisitos que la norma exige.
- Significado del manual de calidad: Se puntualizó en el propósito buscado por la empresa al realizar un manual de calidad, detallándose sus principales características y su contenido.
- Diligenciamiento de formatos y registros del sistema de gestión de calidad: La autora del proyecto asesoró a cada responsable de los diferentes procesos sobre el correcto diligenciamiento de los diferentes formatos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad que deben tener en cuenta para cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.
- Difusión de la Misión, Visión, Política de calidad, Valores: Estas declaraciones se expusieron en un lugar visible para todos los empleados, fomentándose la necesidad de que los funcionarios de la organización los conocieran y aplicaran en el desarrollo de cada una de sus actividades. Además se entregó un volante que contenía: Misión, Visión, Política de Calidad, Valores de Delthac 1 Seguridad.

Para el adecuado desarrollo de las capacitaciones se seleccionaron medios audiovisuales sencillos y de fácil comprensión como los siguientes: video beam,

proyector de acetatos, carteleras, tablero. La NTC-ISO 9001:2000 reposaba en el área de calidad y estaba a disposición de todos los funcionarios de la empresa.

Al finalizar las capacitaciones se realizó una evaluación que incluía preguntas de los temas expuestos, la calificación se realizó de 1 a 5, y la nota promedio fue: 4.2.

La capacitación de los guardias de seguridad se llevó a cabo de acuerdo a las habilidades establecidas; la Directora de Desarrollo Humano evaluó estas competencias en cada uno de ellos a través de las pruebas psicológicas, como resultado de esta evaluación se generó un listado del personal que debía fortalecer alguna de las siete habilidades (Adaptación al cambio, habilidades sociales, integridad, nivel de compromiso, disciplina personal, aprendizaje continuo, temple) proporcionándose de esta manera un programa de formación en el cual también se realizó una breve presentación del Sistema de Gestión de la Calidad dando a conocer el papel tan importante que cada uno de ellos representa al tener contacto directo con los clientes en la prestación del servicio, a su vez se les repartió el volante que contiene la Misión, la Visión, Política de calidad, Valores de la empresa. El cronograma de las capacitaciones brindadas se encuentra en el anexo E (programa de capacitaciones); Este programa de formación incluye los siguientes cursos:

- SENTIDO DE PERTENENCIA

Objetivo general:

Integrar al trabajador a la compañía para afirmar su proceso de identificación con los objetivos y metas de la misma, mientras experimenta la satisfacción personal de estar vinculado a Delthac 1 Seguridad.

Objetivos específicos:

- ✓ Desarrollar en los participantes el sentido de pertenencia con la institución, a partir del conocimiento y el entendimiento de la misión, la visión y los valores, la política de calidad, que se manejan.
- ✓ Dar a los participantes herramientas necesarias para que tomen conciencia de su rol en la empresa y el compromiso que adquieren con esta.
- ✓ Conocer el Nivel de Compromiso del personal operativo de la organización.

Población

Esta capacitación se realizó al personal operativo de Delthac 1 Seguridad, con un total de 155 guardias y quienes se inscribieron con anticipación para el fortalecimiento de la competencia “Nivel de Compromiso”.

Duración: 1.5 Horas - 5 días.

Justificación

El nivel de compromiso es la capacidad y el deseo de orientar el compromiso personal en la dirección indicada por las necesidades, prioridades, valores y objetivos de la compañía. Se refiere a defender y promulgar los intereses de las organizaciones donde laboran como si fueran propios; se aprecia gran sentido de identificación con los objetivos de la empresa. Las personas que posee este valor se caracterizan porque:

- Anteponen los intereses organizacionales a los intereses particulares.
- Se sienten orgullosos de formar parte de una organización en particular.
- Quieren lo que hacen y no hacen lo que quieren.
- Se sienten impulsados a lograr lo que se proponen.

El Sentido de Pertenencia es un proceso continuado que busca la integración del trabajador a la empresa y la identificación de éste con sus objetivos y metas; con la visión, misión y valores de la organización y en el empeño y dedicación por la

obtención de las metas que hacen de Delthac 1 Seguridad, una empresa exitosa de ejemplo.

El sentido de pertenencia se manifiesta también en el cuidado de equipos, herramientas, instalaciones y materiales de trabajo; en el bajo índice de ausentismo, la mayor productividad, en la actitud de los trabajadores en momentos difíciles de la organización, en la identificación del trabajador con los objetivos de su empresa y en la satisfacción personal de estar vinculado a ella.

Contenido

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Misión, Visión, Valores y Políticas de la Empresa Delthac 1 Seguridad.
- ✓ ¿Qué son las competencias y para qué nos sirven?
- ✓ ¿Cuáles competencias se evaluaron?
- ✓ ¿Qué es el Compromiso? ¿Qué es Sentido de Pertenencia?
- ✓ Dinámica “el barco”
- ✓ Evaluación Post talleres de formación “Evaluación de Capacitación”

Resultados esperados

- ✓ Fortalecer el nivel de compromiso de los guardias de seguridad, teniendo en cuenta el sentido de pertenencia como eje principal.
- ✓ Manejo de la cultura organizacional en la medida en que los guardias comprendan el por qué de las capacitaciones, la evaluación y que significado tiene para la empresa el proceso de certificación.

▪ ETICA EN EL TRABAJO

Objetivo general:

Generar en los Guardias de Seguridad, la necesidad de cumplir con su trabajo dentro del marco de las buenas prácticas y relaciones laborales, que incluyen “competencia”, servicio al cliente y solidaridad profesional.

Objetivos específicos:

- ✓ Conocer el significado de “Ética profesional” y los principios que la componen.
- ✓ Fortalecer los valores éticos y morales de los guardias de seguridad.
- ✓ Identificar la importancia de la ética en el desempeño profesional y en la vida diaria.

Población

Esta capacitación se realizó al personal operativo de Delthac 1 Seguridad, con un total de 200 guardias y quienes fueron inscritos con anticipación para el fortalecimiento de la competencia “Integridad”.

Duración: 1.5 Horas - 5 días .

Justificación

El profesional en su diario vivir no solo confronta problemas con relación a su trabajo, sino también en su profesión de día a día con las personas que le rodean, esto hace que muchas veces cometamos errores sin darnos cuenta que estamos pisando la línea de la moralidad y el diario vivir.

Todo trabajador tiene o debe desarrollar una ética que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor. Debe ser capaz de discernir entre lo que está bien de lo que está mal según el caso.

Para evitar en gran medida los problemas de índole ético - moral que surgen en el ejercicio de una profesión o un oficio, se debe poner en práctica principios éticos que establezcan los parámetros y reglas que describan el comportamiento que una persona puede o no exhibir en determinado momento, algunos pueden ser la honestidad, el respeto, el compromiso, responsabilidad ciudadana.

Contenido

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad.

- ✓ Misión, Visión, Valores y Políticas de la Empresa Delthac 1 Seguridad.
- ✓ ¿Qué es ética?
- ✓ Condiciones éticas profesionales
- ✓ Factores que influyen en la toma de decisiones éticas
- ✓ Problemas éticos
- ✓ Principios y valores éticos
- ✓ Evaluación post-taller y control de impacto

Resultados esperados

Con esta capacitación se espera que los guardias de seguridad tengan claro el significado de ética y desarrollen la capacidad de discernimiento.

▪ AUTOESQUEMAS POSITIVOS Y AMBIENTE DE TRABAJO

Objetivo general:

Presentar a los participantes estrategias que permitan el fortalecimiento de autoesquemas positivos desarrollando así una autoimagen, autoconcepto, autoeficacia y autoestima saludables.

Objetivos específicos:

- ✓ Conocer el significado del término “Autoesquemas” e identificar las dimensiones que lo componen.
- ✓ Identificar de qué manera influyen los autoesquemas en la relación con el medio que nos rodea.
- ✓ Presentar estrategias que permitan fortalecer positivamente los autoesquemas existentes.

Población:

Este taller de formación está dirigido a 200 guardias de la compañía, identificado previamente mediante la evaluación de competencias, que presenta debilidades en su habilidad de Disciplina Personal.

duración: 1.5 Horas.

Justificación:

El autoesquema es una creencia y opinión sobre sí mismo que determina el modo en que es organizada, codificada y usada la información que nos llega sobre nosotros mismos, es un marco de referencia por el cual damos un significado a los datos aprehendidos sobre nosotros mismos, sobre los demás y el mundo que nos circunda. Esta dimensión conlleva la valoración de lo que en nosotros hay positivo y negativo, implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros y en nuestro mundo. Es sentirse a gusto o disgusto consigo mismo. Es admiración ante la propia valía. Es satisfacción y gozo de la grandeza y excelencia enraizada en nosotros o dolor y tristeza ante nuestras miserias y debilidades. Es un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales. Es la respuesta de nuestra sensibilidad y emotividad ante los valores y contra valores que advertimos dentro de nosotros y partiendo de esto tomamos ciertas actitudes ante situaciones específicas y una posición determinada ante el mundo que nos rodea.

Por esta razón, en la medida en que nuestros autoesquemas estén cimentados sobre bases positivas, nuestra actitud frente a la vida y las relaciones con el medio, serán cada vez más saludables y prósperas ya que aportará un conjunto de efectos benéficos para nuestra salud y calidad de vida, que se manifiestan en el desarrollo de una personalidad más plena y una percepción más satisfactoria de la vida. Aumenta la capacidad de afrontar y superar las dificultades personales al enfrentarnos a los problemas con una actitud de confianza personal. Fomenta la

capacidad de adquirir compromisos y por lo tanto de ser más responsables al no eludirlos por temor. Potencia la creatividad al aumentar la confianza en nuestras propias capacidades personales. Fundamenta la autonomía personal, al aumentar la confianza en nosotros mismos, tenemos más capacidad de fijar nuestras propias metas. Nos permite establecer relaciones sociales más igualitarias y satisfactorias, al ser más asertivos y enfrentarnos a los conflictos con actitud positiva.

Para Delthac 1 Seguridad, es importante que cada uno de sus trabajadores se sienta a gusto consigo mismo y con su labor como guardia de seguridad, ya que esto se proyecta en cada una de sus acciones y es percibida por los clientes, dando de esta manera una imagen agradable de la compañía, brindando un servicio de calidad que se traduce en la satisfacción de los clientes.

Contenido:

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Misión, Visión, Valores y Políticas de la Empresa Delthac 1 Seguridad.
- ✓ Autoesquemas, Definición, generalidades.
- ✓ Autconcepto y autoestima.
- ✓ ¿Cuán elevada es tu autoestima?.
- ✓ Ejercicios para elevar tu autoestima.
- ✓ 15 consejos para una autoestima saludable.
- ✓ Evaluación post-taller y control de impacto

Resultados esperados:

Al finalizar el taller, los participantes contarán con herramientas para vivir de manera positiva, desarrollando nuevas visiones, nuevas conductas, nuevos sentimientos más constructivos para ellos y las personas que los rodean, presentando resultados positivos en su rendimiento personal y laboral.

▪ MOTIVACIÓN HACIA EL TRABAJO

Objetivo General:

Mostrar la importancia de prepararse continuamente y desarrollar un hábito de aprendizaje que conlleve al crecimiento personal y a la excelencia en el desempeño como guardias de seguridad.

Objetivos específicos:

- ✓ Conocer aquellas variables personales y contextuales que inciden directamente en la motivación de los trabajadores.
- ✓ Habilitar estrategias que permitan elevar el grado de motivación personal.
- ✓ Desarrollar en los participantes una visión más clara de sus roles como individuos y como trabajadores, desarrollando el sentido de pertenencia y el compromiso de cada persona para los logros.

Población:

Este taller de formación esta dirigido a 200 guardias, identificado previamente mediante la evaluación de competencias, que presenta debilidades en su habilidad de Aprendizaje continuo.

Duración: 1.5 Horas.

Justificación:

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñemos la labor que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estar motivados por ella; el estar motivado hacia el trabajo trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirse competente y útil y mantener una sana autoestima.

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

Es por esta y muchas razones más que Delthac 1 Seguridad, interesada en el desarrollo integral de sus empleados, se ocupa en formar a su personal en el campo de la motivación, buscando incentivar en ellos el interés por mantener un aprendizaje continuo que proporcione un valor agregado al trabajo que realizan.

Contenido:

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Misión, Visión, Valores y Políticas de la Empresa Delthac 1 Seguridad.
- ✓ ¿Qué es la motivación?, Generalidades.
- ✓ Clases de motivación, intrínseca y extrínseca.
- ✓ Motivación y satisfacción laboral
- ✓ ¿Cómo podemos estimular nuestra motivación?
- ✓ Evaluación post-taller y control de impacto

Resultados esperados:

Al concluir este taller, los participantes tendrán una visión clara de sus roles con individuos y trabajadores motivados, con un alto nivel de autoestima, capaces de utilizar su potencial, sensibilizándose con el nuevo conocimiento adquirido brindándole a la empresa un valor agregado. Podrán identificar los factores que

inciden en su motivación. Generaran la sinergia para elaborar sus propios movimientos estratégicos para poder lograr una posición ventajosa en relación con la motivación personal, produciendo dentro de la organización una sana competencia y un mejor desarrollo del trabajo en equipo, lo que hace que todos trabajen por el éxito personal y de la empresa.

▪ **COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES**

Objetivo General:

Presentar estrategias de comunicación y facilitar el desarrollo de habilidades sociales en pro de mejorar relaciones con clientes, usuarios, autoridades y compañeros.

Objetivos específicos:

- ✓ Desarrollar habilidades sociales y valores para afrontar conflictos y frustraciones en el lugar de trabajo.
- ✓ Identificar las barreras de comunicación que son más frecuentes en las relaciones interpersonales.

Población:

Esta capacitación se realizó al personal operativo de Delthac 1 Seguridad, con un total de 200 guardias y quienes fueron inscritos con anticipación para el fortalecimiento de la competencia "Habilidades sociales".

Duración: 1.5 Horas.

Justificación:

La comunicación es un proceso mediante el cual los conocimientos, las tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros.

La comunicación busca que los demás sepan bien lo que queremos transmitirle por lo que es esencial que sea clara. Sin embargo, sería incompleta si no logramos que los demás acepten lo que deseamos de ellos.

Esto implica que la comunicación es esencialmente bipolar; nunca nos comunicamos nada a nosotros mismos, sino que necesariamente tenemos que comunicar a otros.

Contenido:

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Misión, Visión, Valores y Políticas de la Empresa Delthac 1 Seguridad.
- ✓ Definición de comunicación, y relaciones interpersonales
- ✓ Medios de comunicación general
- ✓ Medios de comunicación que se utilizan en la organización
- ✓ Dinámica.
- ✓ Evaluación post-taller y control de impacto

Resultados Esperados:

- ✓ Se espera que el guardia de seguridad adquiera habilidades sociales para que pueda desempeñarse en el rol que ejerce diariamente.
- ✓ Se espera que aplique los conocimientos adquiridos en la capacitación.

La capacitación de los supervisores se realizó para fortalecer las habilidades que se definieron en el perfil del supervisor, y de acuerdo a factores técnicos que deben manejar, al igual que con los guardias se realizó una breve presentación del Sistema de Gestión de la Calidad dando a conocer el papel tan importante que cada uno de ellos representa al tener contacto directo con los clientes en la prestación del servicio, a su vez se les repartió el volante que contiene la Misión, la Visión, Política de calidad, Valores de la empresa. El cronograma de las

capacitaciones brindadas está en el anexo E; este programa de formación está conformado de la siguiente manera:

- ✓ **Objetivo:** Formar Supervisores de seguridad física que puedan aplicar armónicamente los elementos técnicos y los recursos humanos en su trabajo.

- ✓ **Duración:** 1.5 horas quincenal, los días miércoles a partir de las 16:30 horas, durante 5 meses, iniciando en diciembre de 2003.

- ✓ **Temas:**
 - Conceptos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Misión, Visión, Política de calidad, Valores.
 - Etica en el trabajo: A través de este curso se busca fortalecer los valores del supervisor, los deberes, responsabilidad en el trabajo.
 - Manejo de la autoridad: Se presenta la definición, cómo se establece la autoridad, autoridad Vs Autoritarismo.
 - Informes escritos: Se presenta un esquema de un informe, contenido.
 - Proceso de Comunicación: Se presenta las barreras en la comunicación, estrategias para la comunicación eficaz, aprender a escuchar.
 - Relaciones interpersonales: Se presenta la empatía, proceso de confianza mutua, flexibilidad mental.
 - Liderazgo: se presenta las características de personalidad, logros del liderazgo positivo, inteligencia emocional para conducción del grupo.
 - Administración de personas: se presenta el proceso administrativo (P.H.V.A), Recursos Humanos, características personales, motivación del personal.
 - Primeros auxilios: Se presenta el manejo de heridas, fracturas, quemaduras, estado de shock.
 - Revista al puesto de trabajo: Se presenta los objetivos, importancia de la curiosidad, cómo hacer una visita o recorrido de inspección.

Las capacitaciones dadas al personal de guardias, supervisores, contó con la intervención inicial del Director de Calidad, autora del proyecto, para la presentación del Sistema de Gestión de Calidad, y divulgación de la Misión, Visión, Política de calidad, Valores de la Organización; posteriormente el desarrollo del tema de cada uno de los cursos se llevó a cabo por parte de la Directora de Desarrollo Humano.

Beneficios de la capacitación:

- ✓ Hay que notar que mientras el personal esté más capacitado en el fortalecimiento de sus habilidades, en su oficio e informado del conjunto de sus funciones y de las metas buscadas, tiene más claras sus responsabilidades.
- ✓ Se involucró de todo el personal de la organización, participando activamente en el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- ✓ Mayor sentido de pertenencia de los trabajadores por la empresa, puesto que su participación es imprescindible para el logro de los objetivos propuestos.
- ✓ La formación de los empleados proporciona la mejora continua en los procesos de la empresa.
- ✓ Motivación del personal reflejado en el logro de un mejor desempeño.

Resultados de la capacitación

- ✓ El personal ha entendido la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Con estas capacitaciones se logró que los trabajadores conocieran y entendieran la política, los valores, la misión, la visión de la empresa, sintiéndose comprometidos y realmente identificados con la planificación y las metas organizacionales.
- ✓ Los funcionarios de la empresa entendieron la importancia de planificar sus procesos por medio de caracterizaciones, procedimientos, instructivos, planes de trabajo o planes de calidad,

- ✓ Los funcionarios de la empresa entendieron que la forma de evidenciar las actividades realizadas era por medio del diligenciamiento de formatos y registros, por lo tanto se logró que en cada uno de los procesos se implementaran correctamente.
- ✓ Las capacitaciones sobre seguimiento y control de procesos alcanzaron resultados positivos, ya que en cada proceso se implementaron indicadores de gestión.
- ✓ Los miembros de la empresa descubrieron que la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad se logra a través de la implementación de acciones correctivas y acciones preventivas.

6. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El objetivo es Implementar en la empresa Delthac 1 Seguridad el Sistema de Gestión de Calidad según la NTC – ISO 9001: 2000.

Esta etapa fue la parte central del proceso de establecimiento del sistema de gestión de calidad. Para lograr el objetivo propuesto se requirió de la participación y el compromiso de todo el personal de la empresa.

Adicionalmente fue necesario que el área de calidad de la empresa duplicara esfuerzos en el desarrollo de metodologías que garantizaran la implementación en el tiempo estipulado. En la medida que se realizaban las reuniones para socializar el proceso se liberaba e iniciaba su implementación

Es importante destacar que la fase de implementación dependió de los resultados obtenidos en las etapas de capacitación, planeación, documentación.

Para la implementación de la norma fue necesario que en Delthac 1 Seguridad existiera una apertura mental, un enfoque hacia el cliente, un sistema abierto al cambio, manifestándose en los siguientes aspectos:

- Muestra su orientación hacia los clientes, un enfoque hacia el mercadeo integral, la creatividad y la disposición a la mejora continua y al cambio.
- Rompe esquemas, se mantiene actualizada, es ágil y flexible.
- Mas que operativa, es una empresa orientada a crear, a planear, a producir cambios que repercutan en la mejora continua.
- Demuestra planeación, tiene las condiciones favorables para garantizar nuevos resultados.

- Busca constantemente el afianzamiento de un mercado.

Los integrantes del área de calidad de la empresa trabajaron en conjunto con la gerencia para crear una cultura madura en Delthac 1 Seguridad, realizando capacitaciones permanentes a todo el personal de la organización.

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en Delthac 1 Seguridad implicó un importante “proceso de cambio” que ejerció su impacto sobre toda la organización, debido a que el personal estaba acostumbrado a realizar las actividades de una forma diferente a la requerida por el nuevo sistema.

Para llevar a cabo el proceso de cambio, la autora del proyecto en coordinación con los demás integrantes del área de calidad y contando con la guía del asesor externo, desarrollaron un programa de sensibilización hacia la NTC-ISO 9001: 2000, enseñando, formando y entrenando a las personas con el fin de que cambiaran sus patrones mentales y culturales, permitiendo de esta forma que el proceso fuera eficiente y agradable.

Asimismo se enfatizó en la toma acciones correctivas para analizar las causas de los problemas y establecer soluciones que eviten la repetición de los mismos, garantizando el mejoramiento continuo de los procesos. Esta tarea fue responsabilidad del coordinador de cada proceso, siendo revisada por el área de calidad.

Después de haber documentado los procesos se procedió a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Delthac 1 Seguridad el cual consistió en:

- Copiar a través de la red los formatos y registros del sistema de gestión de calidad versión 2000 a los coordinadores de cada área, programa y proyecto, con el fin de que los imprimieran para diligenciarlos cuando sea requerido.

- Realizar las actividades tal cual se documentó en los procedimientos e instructivos de trabajo.
- Utilizar los formatos y registros donde se evidencia la operación de cada documento.
- Efectuar revisiones periódicas de los formatos y registros diligenciados con el fin de estipular el nivel de implementación.
- Verificar la toma de acciones y su adecuado seguimiento. Se visitaban los puestos de trabajo para solicitar la documentación que evidenciara la toma de acciones (registros de acciones correctivas y acciones preventivas), donde se evaluaba la eficacia de las acciones tomadas.

7. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

El propósito es elaborar e implementar un plan de auditorias internas que permitan evidenciar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez implantado el sistema de gestión de calidad bajo la norma en versión, la empresa realizó la auditoria interna, la cual fue planeada e implementada por el área de calidad, contando con la participación de un equipo auditor conformado por un auditor de la empresa consultora, y un auditor de la empresa Delthac 1 Seguridad, quienes durante dos semanas se encargaron de realizar lo pertinente a esta etapa.

La auditoria interna no fue una visita sorpresiva a cada sector de la empresa. Cada área o proceso a auditar fue debidamente notificado, estableciendo la fecha y el alcance de la auditoria.

La auditoria interna se programó en función de la naturaleza e importancia de las actividades y fueron realizadas por personal independiente de la actividad del proceso.

Pasos para realizar la auditoria interna

El proceso de auditoria interna de calidad se desarrolló de acuerdo al procedimiento "SA01-PD-001" diseñado para este propósito, siguiendo los requerimientos de la NTC-ISO 9001: 2000.

Para efectuar la auditoria interna se contemplaron los siguientes pasos:

- Definición del perfil de auditores internos. El perfil de los auditores internos fue definido teniendo en cuenta los requisitos estipulados por la empresa entre los que se destacan:
 - Ser funcionarios de la entidad, por un tiempo no menor a 3 meses.
 - Conocimiento de la NTC-ISO 9001: 2000

- Planificación de la auditoria interna. La autora del proyecto en coordinación con el líder del sistema de gestión de calidad y el coordinador de calidad, elaboraron el programa a seguir para la realización de la auditoria interna de calidad. Se entregó a los responsables de cada proceso, el formato del plan de auditorias con ocho días de antelación a la ejecución de la misma. En dicho formato se especificó el objetivo, el alcance, el día, la hora, el tiempo de duración, los documentos soporte, el nombre del auditor y el nombre del área o proceso a auditar.

- Preparación de la auditoria interna. Tanto los auditores internos como los auditados prepararon la auditoria, definiendo los documentos, normas, referencias y criterios para realizarla.

- Reunión de apertura. Se llevó a cabo una reunión de apertura, en la cual se presentaron los miembros del equipo auditor, se revisó el alcance y los objetivos de la auditoria, se presentó el método y procedimiento a utilizar para realizar la auditoria. Se confirmaron los recursos y las instalaciones para el equipo de auditoria, la fecha y hora de la reunión de cierre y se aclaró cualquier detalle de la auditoria.

- Ejecución de la auditoria interna. Se realizó un trabajo de campo, en donde los auditores internos mediante entrevistas y recolección de evidencias,

estudiaron la efectividad del sistema de gestión de calidad debidamente implementado.

- Reunión de cierre. Se llevó a cabo la reunión de cierre, examinando los puntos positivos y negativos y las conclusiones de la auditoría interna realizada; adicionalmente se determinó la fecha de entrega del informe y el plan de acción.
- Informe final de la auditoría interna. Cada auditor realizó un informe final por cada proceso auditado, incluyendo los hallazgos encontrados (conforme, no conforme, observaciones).
- Plan de acción. De acuerdo al informe final de la auditoría interna se realizó un análisis de los hallazgos encontrados. El análisis mencionado fue monitoreado por el área de calidad, y ejecutado por los responsables de cada proceso, llevando a cabo la siguiente metodología:
 - El responsable de cada proceso fue el encargado de establecer acciones correctivas y acciones preventivas, con la colaboración de los encargados de cada proceso.
 - Las acciones correctivas y acciones preventivas fueron plasmadas en los registros correspondientes y enviadas al área de calidad para revisión y aprobación.
 - Durante una semana, el área de calidad evaluó en detalle las acciones propuestas, interactuando con los coordinadores de cada área, programa y proyecto y realizando los ajustes pertinentes.
 - Los responsables de cada proceso realizaron el seguimiento sugerido por el área de calidad, revisando la eficacia de cada una de las acciones tomadas. Por lo tanto, se observaron mejoras en los procesos involucrados en cada área, proyecto y programa.

El área de calidad se encargó de verificar la eficacia de las acciones tomadas, asegurándose por medio de evidencias que la causa de la no conformidad encontrada hubiera sido eliminada y observando las mejoras obtenidas en cada proceso.

Por medio de la auditoria interna se conoció el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad, siendo la herramienta que demostró el cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001: 2000.

A continuación se presenta la auditoria interna realizada:

INFORME DE AUDITORIA AL SGC DELTHAC 1 SEGURIDAD

FECHA DE LA AUDITORIA: 11, 16,17,18 de Junio

HORA: 8:00 am a 12:00 m

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA / CARGO: Freddy Alfonso Carreño

AUDITOR: Diana Alexandra Salcedo Restrepo

ALCANCE: Procesos de Planificación Total, Medición, Análisis y Mejora, Revisión Gerencial, Negocios, Planificación e instalación del servicio, Gestión de Recursos Humanos, Auditoria Interna, Compras.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, Procesos, Procedimientos, Instructivos, Planificación de los procesos, Planificación de Indicadores, Especificaciones, y documentos de origen externo que afecten el SGC.

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- Determinación del grado de conformidad de los procesos incluidos en el alcance de la auditoria con las disposiciones planificadas, con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la organización.
- Determinar si los procesos se han implementado y se mantienen de manera eficaz.

- Evaluación de la eficacia de los procesos para lograr los objetivos especificados.
- Identificar mejoramientos potenciales en los procesos.

2. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR

- Revisión de los procesos de Gestión de la Dirección, Realización del Producto y Soporte y Apoyo mencionados en el alcance con base en el Manual de Procesos y Procedimientos para verificar su adecuación con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Auditoria a los procesos para verificar la implantación eficaz del Proceso, para cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- La auditoria se desarrolla aplicando la metodología del ciclo PHVM (Planear, hacer, verificar y mejorar).
- Reunión con el responsable del proceso auditado, para informarlo acerca de los resultados y observaciones detectados durante ejecución de la auditoria.
- Durante la auditoria se detectaron 4 no conformidades mayores y 2 no conformidades menores para las cuales se revisó la acción propuesta para eliminar la causa quedando todas abiertas.

3. ASPECTOS RELEVANTES

- La manera como los responsables de cada proceso, entrevistados durante la Auditoria participaron activamente en el desarrollo de esta con responsabilidad y profesionalismo permitió resultados con alto valor agregado para la ejecución de la auditoria.
- La presentación y organización de los procedimientos y registros facilita su entendimiento y agiliza la auditoria.

- La sencillez de las actividades para la ejecución de los procesos facilita su control y minimiza los riesgos de errores.

4. ASPECTOS FAVORABLES

PROCESO DE PLANIFICACIÓN TOTAL

- El proceso se encuentra planeado, documentado, y en un 90% implementado.
- Existe evidencia de la capacitación del personal y del conocimiento de todo el personal de la empresa del compromiso con la calidad, y de sus objetivos.

PROCESO DE MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

- Se han establecido y documentado los procedimientos y registros requeridos por la norma ISO 9001:2000 y los necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control del proceso.

PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL

- El proceso se encuentra planeado, documentado.

PROCESO DE NEGOCIOS

- La planificación del proceso de negocios se encuentra documentada y se encuentra evidencia de los diferentes registros.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- El proceso de planificación e instalación del servicio se encuentra planificado, documentado e implementado.

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- El proceso se encuentra planificado, documentado e implementado.
- Existe evidencia de los registros de capacitación del personal.
- Existe evidencia de los registros de formación, educación, habilidades y experiencia.

PROCESO DE AUDITORIA INTERNA

- El proceso se encuentra planificado, documentado e implementado, no se evidenció aspectos débiles, es la primera auditoria interna de calidad.

PROCESO DE COMPRAS

- El proceso está planificado, documentado e implementado.

5. ASPECTOS DEBILES

PROCESO DE PLANIFICACIÓN TOTAL (Requisitos 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 7.1)

- La planificación debe conocerse y mantenerse en el sitio de uso. No conformidad de acuerdo requisito 7.1.

PROCESO DE MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA (Requisitos 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5)

- No se encontró evidencia de que la organización haya recopilado y esté analizando los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema de

gestión de calidad y para evaluar donde puede realizar mejoras. No conformidad de acuerdo requisito 8.4.

PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL (Requisito 5.6)

- No se encontró evidencia de revisión por parte de la dirección. No conformidad de acuerdo requisito 5.6.

PROCESO DE NEGOCIOS (Requisitos 7.2, 8.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4)

- En la actividad número uno: Recepción de solicitud de cotización y estudio de viabilidad para ofertar, completar el nombre del registro “solicitud de cotizaciones y análisis de viabilidad”, para lograr mayor claridad en el momento de identificar el registro. No conformidad de acuerdo requisito 4.2.4.
- La planificación del proceso debe conocerse, aplicarse y mantenerse en los sitios de uso. No conformidad de acuerdo requisito 7.1.

Recomendación de mejora

- Enfocar la descripción de la actividad en su objetivo. Los instructivos de los registros son complementarios al procedimiento (puede incluirse en la actividad pero preferiblemente deberían ser anexos del documento).

PROCESO DE PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO (Requisitos 7.1, 7.2, 7.5, 7.5.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4)

- No se evidenció el registro de visita técnica y verificación de requerimientos del día 21 de mayo de 2004. No conformidad de acuerdo requisito 7.5.1.

- El procedimiento debe conocerse y ser claro por todo el personal involucrado en las actividades del mismo y mantenerse en los sitios de uso. No conformidad de acuerdo requisito 7.1.

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO (Requisitos 6.1, 6.2, 6.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.2, 8.5.3.)

Recomendación de mejora

- No existe un instructivo del software evaluación de desempeño, ni de control de contrataciones, que presente instrucciones claras acerca del manejo del programa.

PROCESO DE COMPRAS (Requisitos 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.5 y 8)

- No se encontró evidencia de que se estén llevando los registros de evaluación de proveedores. No conformidad de acuerdo requisito 7.4.

6. PERFIL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (*Requisitos de la Norma ISO 9001:2000 asociado con el Alcance de la Auditoría*)

REQUISITOS	C	NNC M	NNC m
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	X		
4.1 Requisitos Generales	X		
4.2 Requisitos de la documentación	X		
4.2.1 Generalidades	X		
4.2.2 Manual de Calidad	X		
4.2.3 Control de documentos	X		
4.2.4 Control de Registros			X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	X		
5.1 Compromiso de la dirección	X		
5.2 Enfoque al cliente	X		
5.3 Política de Calidad	X		
5.4.1 Objetivos de calidad	X		
5.4.2 Planificación del SGC	X		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	X		
5.5.2 Representante de la dirección	X		
5.5.3 Comunicación interna	X		
5.6 Revisión por la dirección		X	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	X		
7.1 Planificación de la realización del producto			X
7.2 Procesos relacionados con el cliente	X		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	X		
7.2.3 Comunicación con el cliente	X		

REQUISITOS	C	NNC M	NNC m
7.4 Compras	X		
7.4.1 Proceso de compras		X	
7.4.2 Información de compras	X		
7.4.3 Verificación de los productos comprados	X		
7.5 Producción y Prestación del Servicio	X		
7.5.1 Control de la Producción & Prestación del servicio		X	
7.5.3 Identificación y trazabilidad	X		
7.5.4 Preservación del producto	X		
8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA	X		
8.1 Generalidades	X		
8.2 Seguimiento y medición	X		
8.2.1 Satisfacción del cliente	X		
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	X		
8.3 Control del producto no conforme	X		
8.4 Análisis de datos		X	
8.5 Mejora	X		
8.5.1 Mejora Continua	X		
8.5.2 Acción Correctiva	X		
8.5.3 Acción preventiva	X		

C: Conforme NNCM = Número de no conformidades mayores NNCm Número de no conformidades menores

Cuadro 4. Auditoria

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo del presente proyecto se documentó e implementó un Sistema de Gestión de la Calidad para la prestación de servicios de seguridad física y electrónica de la empresa Delthac 1 Seguridad.
- A través de un preanálisis para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se comparó los requisitos de la norma contra la documentación existente de la empresa en la cual se analizó los requisitos no aplicables, bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2000, los requisitos aplicables no diseñados, no desarrollados y no implementados, los requisitos en proceso de diseño o desarrollo como especificación del Sistema de Gestión de Calidad, los requisitos implementados, con resultados, registros y evidencias, los requisitos implementados y auditados con resultados conforme, los requisitos implementados auditados y en proceso de mejoramiento continuo.
- Por medio de reuniones realizadas por el comité de proyectos se revisó y actualizó las descripciones y perfiles de los cargos teniendo en cuenta la responsabilidad, autoridad, comunicación y basados en las competencias del personal.
- Se diseñó, e implementó un programa de formación para el personal con el propósito de fortalecer sus competencias.
- A través del programa de “control personal” se proporciona evidencia de la educación, formación, habilidades, y experiencias del personal.

- A través de las capacitaciones acerca de la calidad, realizadas al personal se logró un cambio de mentalidad y un mayor grado de compromiso con el proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dentro de la estructura documental se creó un manual de calidad, un manual de procesos, y un manual de descripción de cargos.
- Dentro del proceso de documentación e implementación se identificaron los registros necesarios que suministran evidencia objetiva de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad le permitirá a Delthac 1 Seguridad optar por la certificación ISO 9001:2000 y cumplir con una de las metas organizacionales expuestas por la gerencia en el año 2003; además constituye un avance importante para obtener la certificación BASC.
- La realización del proyecto permitió la adquisición de conocimientos relacionados al sector de seguridad y sus diferentes procesos.
- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha tenido gran éxito gracias a dos factores importantes, el primero de ellos a la planeación de las actividades involucradas dentro del proyecto, y esto permitió saber con seguridad hacia dónde se dirigían todos los esfuerzos. El segundo factor de éxito estuvo en la participación de todo el personal en el proceso de documentación e implementación, esta cooperación permitió que los documentos elaborados fueran realmente aplicables y fáciles de usar.

8.2 RECOMENDACIONES

- Es fundamental continuar con la sensibilización, la formación y la participación de todos los directivos, mandos medios y personal operativo, para reafirmar los conceptos sobre la calidad y el compromiso que cada persona tiene con el sistema de Gestión de Calidad.
- Buscar sistematizar cada uno de los procesos e incluirlos dentro del SID Sistema Integrado Delthac, para de esta forma evitar exceso de documentación física.

BIBLIOGRAFÍA

FREC R. David. La Gerencia Estratégica. Novena reimpresión. Serie Empresarial.

H. JAMES, Harrington. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGrawHill, 1992.

<http://www.icontec.org.co>. Sistema de gestión de la calidad.

ISO / DIS 19011. Directrices para la auditoria medio ambiente y de la calidad

Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9001:2000. ICONTEC.

NTC ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario Santa fe de Bogotá, D.C. 2000.

NTC- ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Colombia: ICONTEC, 2000.

ANEXO A

MANUAL DE CALIDAD

SC01-MA-001

NOTIFICACIÓN DE EMISION O REVISION DE DOCUMENTOS

Tipo de Noticia	Tipo de Documento	Nombre del Documento
<input type="checkbox"/> Liberación o emisión	<input type="checkbox"/> Manual	_____
<input type="checkbox"/> Revisión sin cambios	<input type="checkbox"/> Procedimiento	_____
<input type="checkbox"/> Revisión con cambios	<input type="checkbox"/> Instructivo	Fecha de Revisión
<input type="checkbox"/> Eliminación	<input type="checkbox"/> Otro _____	_____

Reportó a Lista Maestra? Sí No

Observaciones:

Reemplaza a: _____ Paginas Afectadas: _____

Descripción de la Revisión:

Distribución del Documento

<input type="checkbox"/> Gerente	_____
<input type="checkbox"/> Gerente de Negocios	_____
<input type="checkbox"/> Gerente de Recurso Humano	_____
<input type="checkbox"/> Gerente Administrativo y Financiero	_____
<input type="checkbox"/> Gerente de Seguridad	_____
<input type="checkbox"/> Director de Calidad	_____
<input type="checkbox"/> Sistemas	_____
<input type="checkbox"/> Otro	_____
<input type="checkbox"/> Otro	_____

Total páginas enviadas (incluyendo esta): _____

Emisor: _____ Fecha: _____

PAGINA INFORMATIVA

<i>Notificación de emisión fecha:</i>	Mayo de 2004
<i>Tabla de contenido:</i>	Mostrada en la siguiente página
<i>Título del documento:</i>	Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad
<i>Código del documento</i>	SC01-MA-001
<i>Elaborado por:</i>	Director de Calidad
<i>Aprobado por:</i>	Gerente General
<i>Nombre de la organización:</i>	Compañía Nacional de Vigilancia Delthac 1 Seguridad
<i>Abreviatura:</i>	Delthac 1 Seguridad
<i>Dirección:</i>	Cra. 33 No. 49-35 piso 4º Centro Comercial Cabecera II etapa.
<i>Fecha de emisión:</i>	Mayo 15 de 2004
<i>Nivel de revisión:</i>	Mostrado en cada página
<i>Registro de revisiones:</i>	Mostrado al final del Manual
<i>Lista de distribución.</i>	Mostrada al final del Manual

TABLA DE CONTENIDO

1. EL ORIENTE DE LA ORGANIZACIÓN

- 1.1. MISIÓN
- 1.2. VISIÓN
- 1.3. VALORES
- 1.4. ORGANIGRAMA GENERAL
- 1.5. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS COMITÉS
- 1.6. POLÍTICA DE CALIDAD
- 1.7. OBJETIVOS DE CALIDAD

2. GESTION DEL MANUAL DE LA CALIDAD

- 2.1. OBJETO Y ALCANCE
- 2.2. PRESENTACIÓN Y USO
- 2.3. CONTROL

3. COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA DELTHAC 1 SEGURIDAD

4. ALCANCE DEL SGC, SU RED DE PROCESOS, EXCLUSIONES Y EL ENFOQUE GENERAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

- 4.1. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC Y LA RED O MAPA
- 4.2. SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC
- 4.3. CONTROL DE LOS PROCESOS

5. PROCESOS EXCLUIDOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SU JUSTIFICACION

6. VINCULO REQUISITOS ISO 9001:2000 CON LOS PROCESOS DEL SGC

7. DOCUMENTOS DEL SGC, LOS PRODEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y OTROS

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

9. REGISTRO DE REVISIONES

ANEXOS

- A1. Organigrama de la Organización
- A2. Listado maestro de documentos

1. ORIENTE DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 VISION

Al Terminar el Presente Decenio, Seremos reconocidos como una de las mejores Compañías Colombianas de Seguridad, Caracterizada por la Prestación de Servicios Integrales y Competitivos que satisfagan plenamente a nuestros Clientes.

1.2 MISION

DELTHAC 1 SEGURIDAD, Organización especializada en la prestación Integral de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las Modalidades de Fija, Escolta, Medios Tecnológicos, Asesoría y Consultoría; Enfocada a satisfacer las necesidades de Protección, que para el desarrollo de sus actividades requieran todas las personas naturales y jurídicas en el territorio Nacional, Utilizando para ello la mejor tecnología certificada existente en el mercado y personal competente con férrea Voluntad de Servicio.

1.3 VALORES

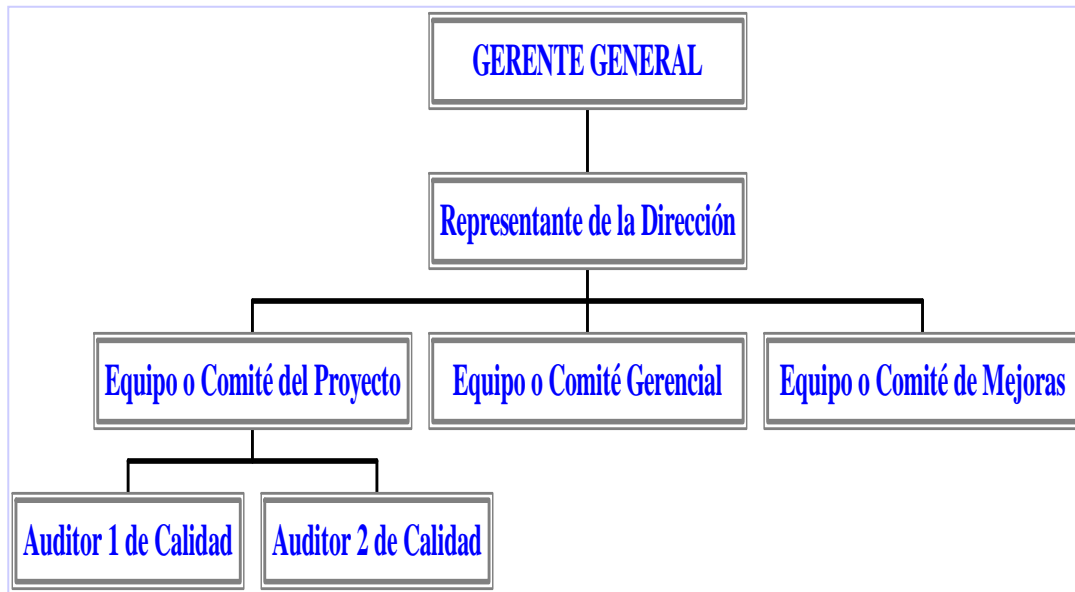
DELTHAC 1 SEGURIDAD, Se fundamenta en un trabajo *RESPONSABLE* realizado *OPORTUNAMENTE* por personal *CONFIABLE* donde la *HONESTIDAD*, la *LEALTAD* y la *FIDELIDAD* son los soportes de nuestro *COMPROMISO* con la *CALIDAD* que se refleja en la *CREDIBILIDAD* de nuestros Clientes.

Porque creemos en el país, sus valores y en su gente, Estamos seguros que nuestro aporte contribuye al crecimiento de Colombia.

1.4 ORGANIGRAMA GENERAL

Anexo A1

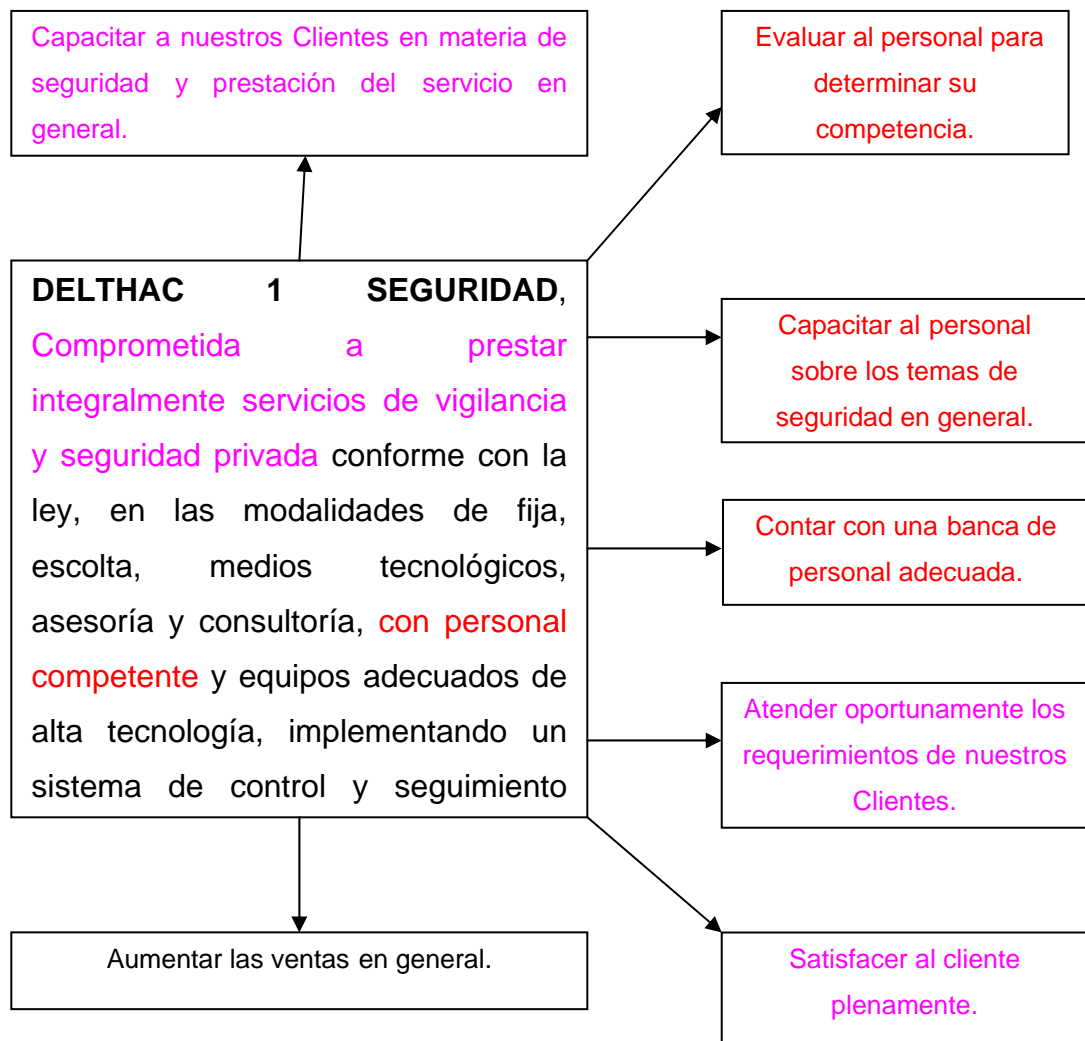
1.5 ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS COMITES



La descripción (integrantes, objetivos, responsabilidades, periodicidad de sus reuniones) de cada uno de los comités se puede conocer en el documento SC01-DE-001.

1.6 POLITICA DE CALIDAD

Producto del Análisis Estratégico en el que se analizó el entorno incluyendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes y teniendo en cuenta los objetivos generales de la empresa se definió nuestra Política de Calidad que enunciamos en seguida:



1.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

Dentro del mismo proceso de análisis y con base en la política de calidad, la empresa Delthac 1 Seguridad ha fijado los siguientes objetivos en coherencia con la política de calidad enunciada:

- Evaluar al personal para determinar su competencia.
- Capacitar al personal sobre los temas de seguridad en general.

- Contar con una banca de personal adecuada.
- Atender oportunamente los requerimientos de nuestros Clientes.
- Satisfacer al cliente plenamente.
- Aumentar las ventas en general.
- Capacitar a nuestros Clientes en materia de seguridad y prestación del servicio en general.

2. GESTION DEL MANUAL

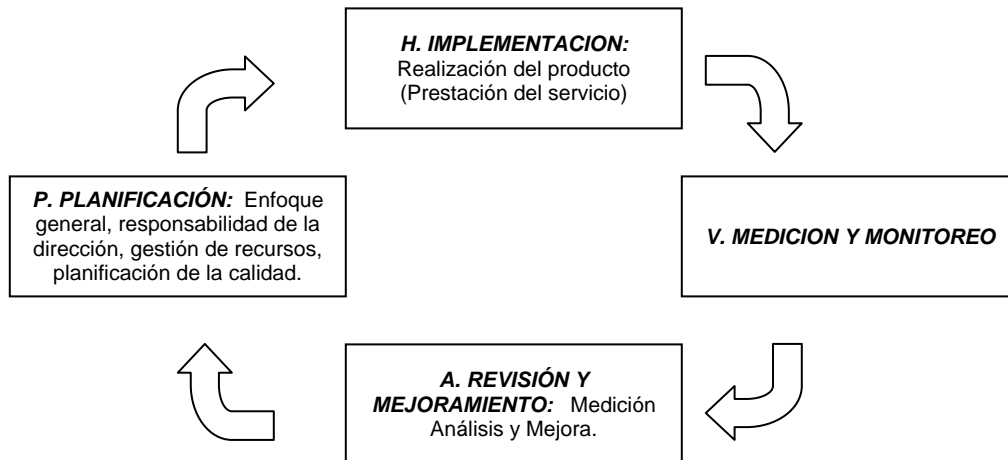
2.1 OBJETO Y ALCANCE

En el presente documento enunciamos nuestra política gerencial para la Gestión de la Calidad, declarando nuestro cumplimiento con todas las regulaciones pertinentes a nuestro negocio tales como las del ambiente, el comercio, el trabajo, la salud ocupacional y la seguridad industrial dentro de un enfoque integral orientado a satisfacer los requisitos de los clientes y todas las partes interesadas relacionadas con nuestros servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de fija, escolta, medios tecnológicos, asesoría y consultoría, desarrolladas primordialmente en nuestras instalaciones de la ciudad de Bucaramanga.

El Manual describe o referencia las disposiciones adoptadas por la empresa Delthac 1 Seguridad para cumplir nuestras políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2000.

2.2 PRESENTACION DEL MANUAL

El Manual de Calidad describe los diferentes procesos y componentes que conforman nuestro sistema de gestión integral agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), de la siguiente forma:



El vocabulario aplicado en este Manual es el presentado en la norma ISO 9000:2000, sección 2,

El Manual de Calidad es aprobado por la Gerencia de Delthac 1 Seguridad, las revisiones estarán a cargo del Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la calidad con el soporte del comité de calidad. Para llevar a cabo estas acciones se hará uso del procedimiento Control de Documentos .

2.3 CONTROL DEL MANUAL

2.3.1 Distribución y control de copias

El representante de la dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad es el único que tiene la autoridad y la responsabilidad para generar y distribuir copias de este Manual. Se ha definido un listado de cargos que deberán tener una copia controlada de este documento, estos se muestran al final del mismo.

Se definen las siguientes políticas para la distribución y control de copias del presente documento:

Con la anuencia o previa autorización del Gerente General, el representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad podrá hacer entrega de copias no controladas de este Manual.

El Formato diligenciado SC01-FO-008 Notificación de emisión o revisión de documentos evidencia el suministro a los destinatarios y la recepción por parte de los mismos.

Los cargos receptores de la copia del Manual hacen despliegue de la información a todo el personal bajo su responsabilidad mediante una reunión de trabajo. Es responsabilidad del representante de la dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad velar por que todo el personal de Delthac 1 Seguridad conozca y practique el manual de calidad.

Delthac 1 Seguridad determinó que todo el personal de una área tiene acceso a consultar el manual de calidad en el sitio en el que se encuentra la copia en su respectiva área.

2.3.2 Control de Cambios

El comité de calidad ha definido en el presente Manual las responsabilidades y la forma como se solicitan, se revisan y se aprueban cambios en este Manual

Para el ejercer el control de cambios al manual de calidad se definieron los siguientes aspectos:

Cada página de este Manual muestra la fecha de emisión o liberación, la fecha y número de cambio que se haya sucedido en cada una de ellas.

Al final del documento se encuentra la tabla de registro de los cambios que se han venido sucediendo.

El Representante de la Dirección es el responsable de la distribución y difusión de los cambios de este Manual, para ello utiliza el formato SC01-FO-008 Notificación de Emisión o Revisión de documentos.

El responsable de dar al documento del Manual de Calidad, el estado de "obsoleto" es el representante de la Dirección, esta es una excepción al procedimiento SC01- PD-002 Control de documentos.

Se utiliza el formato SC01-FO-008 Notificación de Emisión o Revisión de documentos debidamente diligenciado y lo conserva como evidencia de la notificación y distribución de los mismos, en el procedimiento SC01- PD-002 Control de Documentos, se define la forma como se tratan los documentos obsoletos.

3. DELTHAC 1 SEGURIDAD, PRESENTACIÓN.

El 24 de febrero de 1995 se constituyó ante la Notaría Tercera de Bucaramanga la COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DELTHAC 1 SEGURIDAD

LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, mediante resolución número 1318 del 18 de octubre de 1995, concedió a la compañía la licencia para operar en la modalidad de vigilancia física fija.

Con el propósito de crear una estructura integral de servicios, la Compañía fue creando a través de los años una organización que le permitiera atender cualquier requerimiento de seguridad de nuestros clientes y es así como hoy la Superintendencia de Vigilancia nos concede bajo una licencia única expedida con la resolución número 01543 del 26 de septiembre de 2000, el permiso para operar en las modalidades de VIGILANCIA FIJA CON ARMAS, MOVIL Y ESCOLTA A PERSONAS Y MERCANCIAS Y MEDIOS ELECTRONICOS A TRAVÉS DE MONITOREO DE ALARMAS; adicionalmente la compañía está autorizada con la licencia 01037 del 29 de julio de 2000, para importar, comercializar, instalar y arrendar todo lo relacionado con equipos electrónicos para la vigilancia y seguridad privada.

Las comunicaciones en la frecuencia de VHF mediante radios portátiles, móviles y bases fijas, se encuentran debidamente autorizadas por el MINISTERIO DE COMUNICACIONES mediante la resolución N° 02970 del 19 de noviembre de 1998

El aporte tributario a la ALCALDIA DE BUCARAMANGA por concepto de la "declaración de industria y comercio", se encuentra registrado bajo la matrícula principal N° 32860

OBJETO SOCIAL

Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en forma remunerada en la modalidad de fija, móvil y /o escolta, utilizando cuando se requiera el armamento indicado para cada actividad, así como también cualquier medio humano, animal, material o tecnológico distinto a las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarmas, circuitos cerrados de televisión, equipos de visión o escucha remotos, equipos de detección, rastreo vehicular, controles de acceso, controles perimétricos y todos los desarrollos que por adelantos tecnológicos se desarrollen en el mercado. Además la sociedad

podrá prestar todos los servicios conexos y complementarios como los de asesoría, consultoría, investigación en seguridad, seguridad industrial, instalación, compra y venta de equipos, mantenimiento y en general todo lo relacionado directa o indirectamente con el objeto social.

TIPO DE SOCIEDAD

Sociedad limitada.

SERVICIOS QUE PRESTA LA COMPAÑÍA DELTHAC 1 SEGURIDAD

- Seguridad fija
- Seguridad móvil y escoltas
- Seguridad electrónica
- Asesoría
- Consultoría

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- **Seguridad física**

Vigilancia fija: Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Aplicable a los sectores aeroportuario, comercial y de servicios, educativo y privado, energético y petrolero, financiero, industrial, público, residencial, transporte y telecomunicaciones.

- **Seguridad móvil y escoltas**

Vigilancia móvil: Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o delimitado.

Escolta: Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.

- **Seguridad electrónica**

Presta los siguientes servicios: venta de equipos, alquiler de equipos, instalación y adecuación de los sistemas, mantenimiento de los sistemas.

Sistema preventivos para robo, sistema para prevención y extinción de incendios: Vigilancia a través de dispositivos sensores para la prevención de intrusión e incendios.

Central de monitoreo: Este servicio incluye la atención de cualquier novedad y la constatación de todas las aperturas en el desarme del sistema (cuando de ha programado este evento), mediante una llamada telefónica en el mismo instante en que se reciba la señal, se emplean códigos de pase para los funcionarios de la entidad cubierta, que estén debidamente autorizados. También incluye, si el cliente lo desea, un reporte de toda la actividad del sistema con la periodicidad solicitada. En caso de solos pánicos la alarma tiene programado test de funcionamiento, se realizan pruebas periódicas y no se programan aperturas y cierres del sistema.

Cuerpo de reacción motorizado: La compañía cuenta con su propio cuerpo de apoyo de vigilancia móvil distribuido en el área metropolitana de Bucaramanga, debidamente equipados con: armamento, radio de comunicación Motorola conectado a la repetidora ubicado en el Kilómetro 9 vía a Cúcuta y Beeper o en su defecto celular como respaldo. Su desplazamiento se hace en motos de 125 y 175 c.c. El plan operativo se desarrolla de acuerdo a cada circunstancia.

Circuito cerrado de televisión: Vigilancia realizada con sistemas de vídeo.

Control de acceso: Sistema electrónico para la restricción del acceso a dependencias o áreas de instalaciones.

4. ALCANCE DEL SGC, SU RED DE PROCESOS, EXCLUSIONES Y EL ENFOQUE GENERAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

EL ALCANCE Del Sistema de Gestión de la Calidad de Delthac 1 Seguridad cubre los servicios de seguridad física y electrónica, sus procesos conexos definidos en este Manual para nuestras instalaciones de la cra 33 No. 49-35 piso 4º Centro Comercial Cabecera II Etapa, de la ciudad de Bucaramanga.

4.1. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC Y LA RED O MAPA

Durante todo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Delthac 1 Seguridad surgió la necesidad de elaborar un manual de procesos que detallara de manera sistémica cada uno de ellos.

EL MANUAL DE PROCESOS consta de dos partes, que son los procesos de planificación:

Planificación Fundamental. Donde junto con el ejercicio de Planeación Estratégica establecido por nosotros, y el enfoque metodológico dado se define La Misión, Visión, Valores de la organización, Objetivos Estratégicos del Negocio, Política de Calidad, Objetivos de Calidad. También se muestra un análisis del entorno, análisis estratégico, compromisos con el cliente. Finalmente en esta parte del manual se identifican los procesos que se desarrollan en la organización y se definen los procesos a certificar elaborando la respectiva red o mapa de procesos que muestra la interacción existente entre ellos y el resto de la organización.

Planificación Focalizada. Para cada uno de los procesos a certificar se ha definido de manera clara y específica los subprocesos y actividades específicas describiendo en cada una de ellas: entradas y salidas, elementos requeridos, características del servicio en el seguimiento al proceso, responsables, los métodos de control, los registros requeridos y los planes de reacción para cada actividad cuando el evento lo amerite.

Este Manual de Procesos, es parte fundamental de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y es un medio utilizado para cumplir los requisitos de nuestros clientes y demás partes interesadas.

Delthac 1 Seguridad ha implantado su Sistema de Gestión de la Calidad como el medio apropiado para cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas y conseguir su satisfacción.

El Gerente ha designado al Asistente de Gerencia, como su representante directo para el Sistema de Gestión de Calidad, quien además de sus responsabilidades y autoridad definida en el Manual de cargos, tendrá la responsabilidad y autoridad requerida para:

- ❑ Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios y suficientes para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❑ Asegurarse que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de Delthac 1 Seguridad, sobre las necesidades y expectativas del cliente.
- ❑ Informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las necesidades de mejora del mismo
- ❑ Ser el contacto y representante de Delthac 1 Seguridad con todas las partes externas a la misma que traten asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, para que esto sea luego tratado apropiadamente dentro de la Organización.

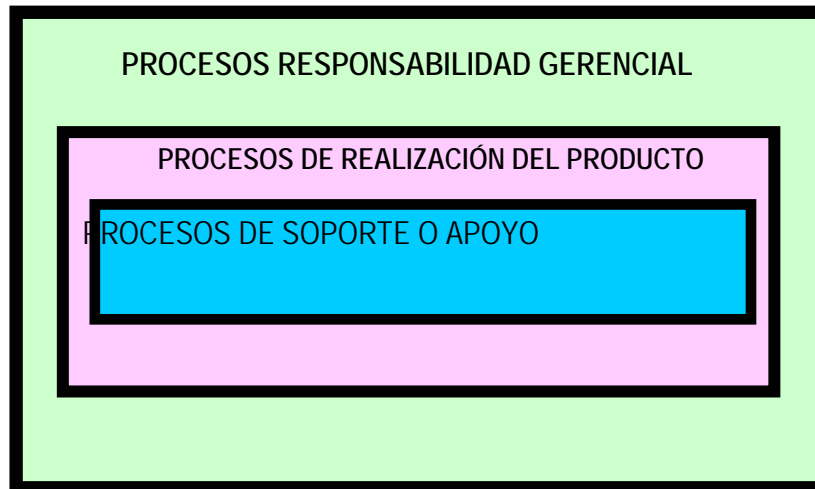
La red o mapa de procesos muestra las interrelaciones y coherencia entre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta es la lista de nuestros procesos:

	PROCESO
	<i>RG: Responsabilidad Gerencial</i>
1	PLANIFICACIÓN TOTAL
2	REVISION GERENCIAL
3	MEDICIÓN, ANALISIS y MEJORA
	<i>RP: Realización del Producto</i>
1	<i>NEGOCIOS</i>
2	PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO
3	GESTION DEL RECURSO HUMANO
	SA: De soporte y apoyo
1	AUDITORIAS INTERNAS
2	COMPRAS

Nota: No se subcontratan procesos

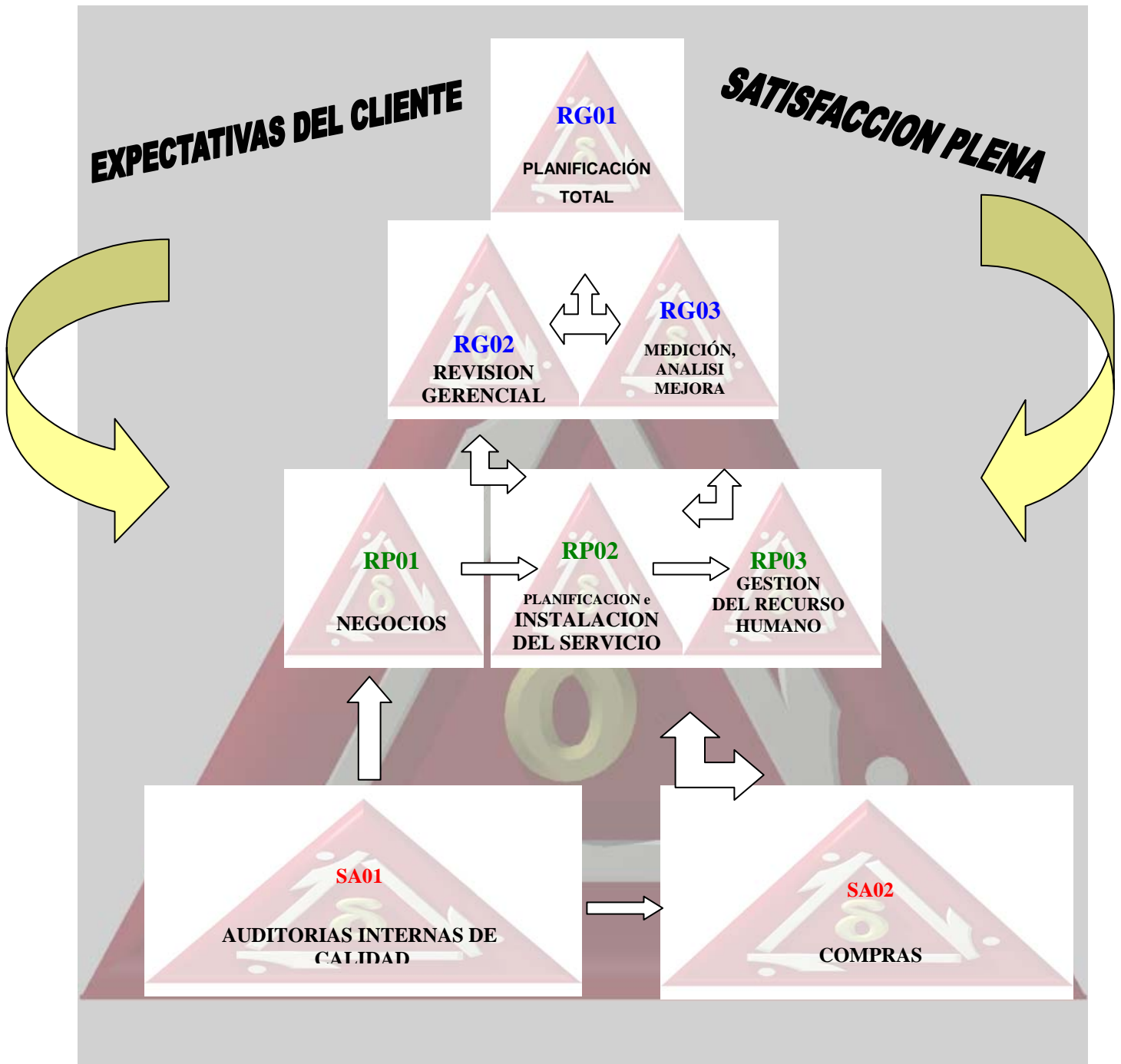
Teniendo en cuenta la definición de procesos como “El conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, La organización cuenta con tres niveles de procesos como se ilustra a continuación, empezando con los procesos de responsabilidad gerencial, los procesos de realización del producto, y los de soporte o apoyo.



Los Procesos de Responsabilidad Gerencial o “Procesos de la Dirección” son todos aquellos procesos requisitos de ISO 9001:2000 o implícitos a utilizar por la Alta Dirección de la Organización para monitorear y vigilar todo el SGC. Aplica a toda la compañía sin excepción y afecta a todos los procesos y funciones del SGC.

4.2. Secuencia e Interacción de los Procesos Del SGC

Los tres niveles de procesos del SGC de la Organización, se muestran en un Mapa o Red de Procesos que determina la cadencia o secuencia e interacción de los Procesos Superiores con el indicador que señala el lugar en el que los Procesos Inferiores encajan en el esquema grande.



RG: PROCESOS DE RESPONSABILIDAD GERENCIAL
RP: PROCESOS DE REALIZACION DEL PRODUCTO
SA: PROCESOS DE SOPORTE y APOYO

PROCESOS DE RESPONSABILIDAD GERENCIAL

ENTRADAS

- Norma ISO
- Metodología básica
- Cronograma inicial
- Guía conformación de equipos.



SALIDAS

- Identificación de los procesos del SGC.
- Inter-relación de los procesos.
- Los procesos claves y sus variables críticas.
- Plan Estratégico de gestión para la calidad.
- Planificación de los procesos del SGC.

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos
- Análisis de indicadores
- Conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Resultado de revisiones anteriores.
- Recomendaciones para mejora
- Cambios que podrían afectar el SGC.



- Definición de los planes de acción, para lograr la mejora del SGC, de los procesos, y de los servicios, identificando responsables, actividades, recursos y fechas de ejecución y seguimiento.
- Identificación de recursos.

- Resultado mensual de los indicadores.
- Análisis de datos por cada uno de los responsables de los procesos.
- Quejas y reclamos
- Informe de auditorías internas
- Informe de revisión Gerencial.
- Sugerencias de los comités del SGC.

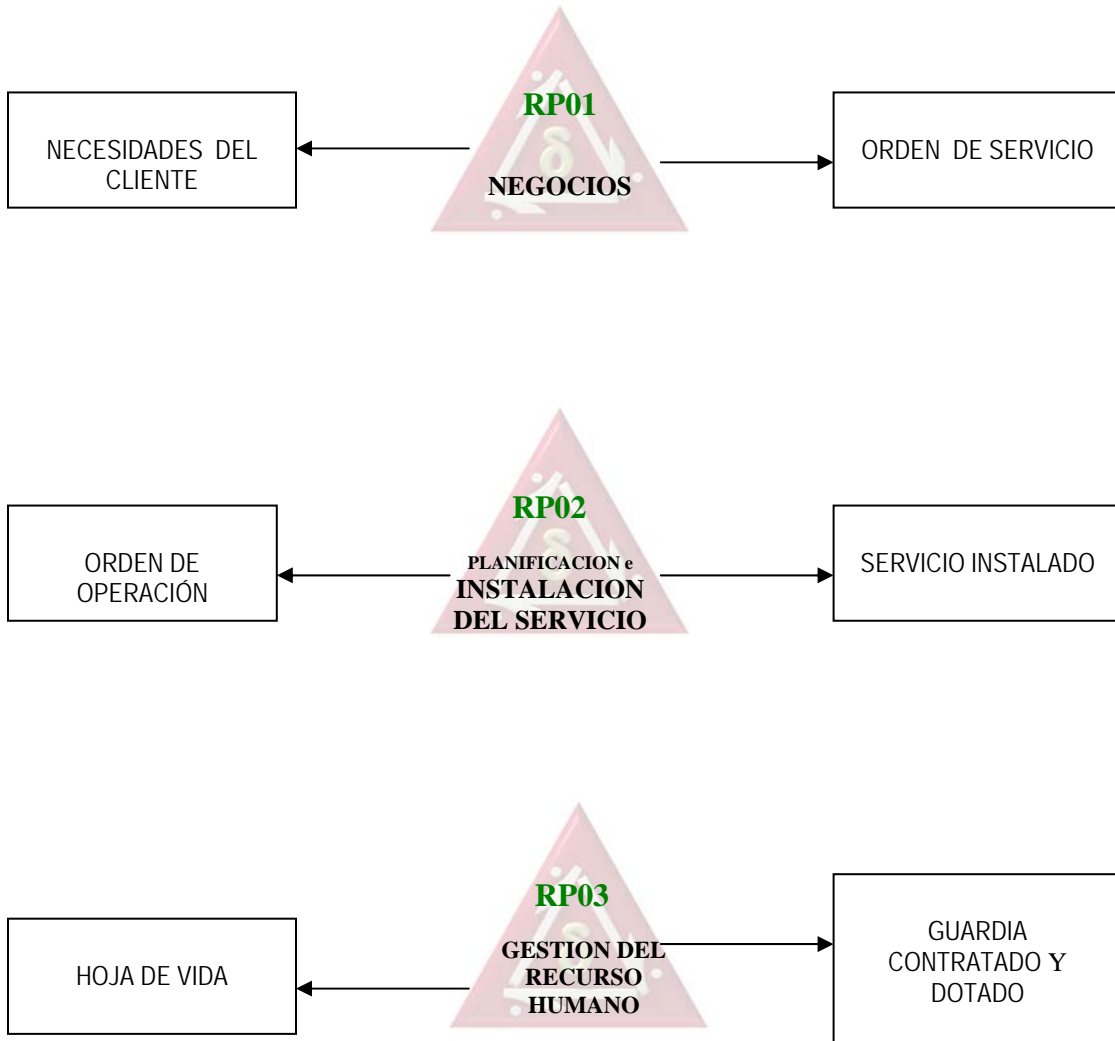


- Definición de las causas de: no conformidades, reclamos y quejas, y potenciales no conformidades y causas en la desviación de la meta de los indicadores.

PROCESOS DE REALIZACION DEL PRODUCTO

ENTRADAS

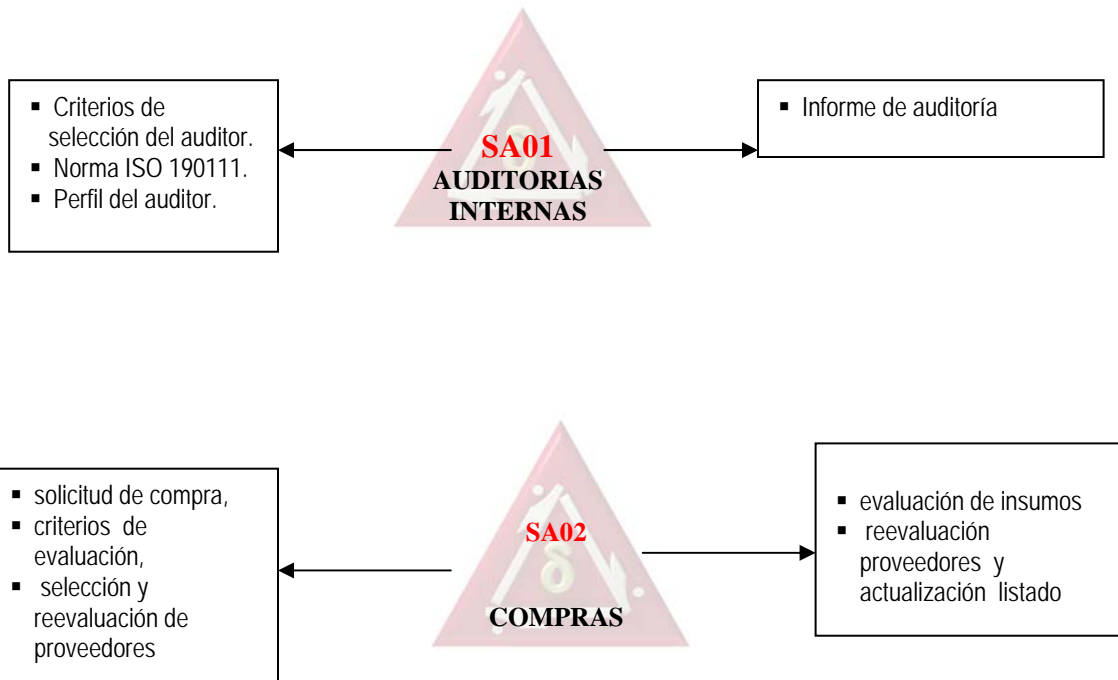
SALIDAS



PROCESO DE SOPORTE Y APOYO

ENTRADAS

SALIDAS



4.3.. CONTROL DE LOS PROCESOS

En la presentación de nuestros procesos no hemos discriminado los procesos relacionados con los requisitos ISO 9001:2000 siguientes:

- Control de Documentos (requisito 4.2.3)
- Control de Registros (requisito 4.2.4)

Su ausencia obedece principalmente al hecho de que estos requisitos están presentes dentro de uno o varios procesos. Por ejemplo, " Control de Registros" de una forma u otra se halla presente en todos los procesos, en consecuencia estos procesos se manejan como instrumentos para el control de los otros procesos.

La Red o Mapa de Procesos anterior muestra la vista completa de los Procesos del SGC y la interrelación de los Procesos de responsabilidad gerencial y su conexión con los Procesos de Realización del Producto, y los de soporte o apoyo en el que es claro el ciclo PHVA.

NOMBRE DEL PROCESO: PLANIFICACIÓN TOTAL			NUMERO DE PROCESO: RG01		
RESPONSABLE: Gerencia General			CLASE DE PROCESO: Responsabilidad Gerencial.		
ALCANCE: Este proceso cubre todo el personal, procesos, productos y servicios de la organización.					
OBJETIVO: Mantener la estructura orgánica del SGC. dentro de la empresa.					
REQUISITOS LEGALES: No aplica.					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Especificaciones definidas por el cliente, en caso contrario se utilizan especificaciones internas de la organización aceptadas por el cliente.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS: No aplica.					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numeral 4, 5, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
ESTRUCTURA ORGANICA DEL SGC.	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas ISO ▪ Metodología básica ▪ Cronograma inicial ▪ Guía conformación de equipos. 	Representante de la dirección para el SGC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura del SGC. ▪ Plan de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Comité de proyectos ▪ Toda la organización
ANALISIS ESTRATÉGICO	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis del negocio, de la visión, Misión, y de los valores. ▪ Análisis del entorno ▪ Análisis DOFA 	Alta Dirección Representante de la Dirección para el SGC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición del negocio, visión, misión y valores. ▪ Objetivos estratégicos del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Toda la organización
ENFOQUE AL CLIENTE	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación y análisis de las expectativas de los clientes. 	Alta Dirección Comité de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromisos y objetivos posibles de la organización con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Comité de Proyecto ▪ Toda la organización.
OBJETIVOS DE CALIDAD	Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos estratégicos del negocio. ▪ Compromisos y objetivos posibles de la organización. 	Alta Dirección Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos para la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Comité de proyectos ▪ Toda la organización

NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición del negocio ▪ Visión ▪ Misión ▪ Objetivos estratégicos de la organización. ▪ Análisis DOFA ▪ Organigrama actual 	Alta Dirección Comité de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Toda la organización
COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura Organizacional definida. ▪ Necesidades y expectativas de los clientes. ▪ Sistema de gestión de la calidad. 	Alta Dirección Representante de la Dirección para el SGC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operacionalización de los compromisos ▪ Planes de acción ▪ Definición de indicadores de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Comité de proyecto ▪ Toda la organización
POLITICA DE CALIDAD	Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromisos y objetivos posibles de la organización 	Alta Dirección Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de la política de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Toda la organización
PROVISIÓN DE RECURSOS	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de calidad ▪ Estructura organizacional ▪ Objetivos estratégicos del negocio. ▪ Objetivos para la calidad ▪ Misión ▪ visión 	Alta Dirección Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de responsabilidad, autoridad, recursos físicos y definición de relaciones y comunicaciones. ▪ Resumen de competencia actual del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Toda la organización

NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad, autoridad, relaciones y comunicación. ▪ Distribución de oficinas ▪ Necesidades de recursos físicos. ▪ Ambiente laboral 	Alta Dirección Comité de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de distribución de oficinas. ▪ Lista de equipos ▪ Lista de verificación de infraestructura y ambiente de trabajo. ▪ Asignación de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta dirección ▪ Toda la organización
PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	Comité de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión y definición de los procesos del negocio. ▪ Modelo de los procesos del SGC. ▪ Los procesos del SGC. ▪ Los objetivos para la calidad ▪ El tablero gerencial de indicadores. ▪ Caracterización de los procesos. 	Alta Dirección Comité de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los procesos del SGC. ▪ Inter-relación de los proceso ▪ Los procesos claves y sus variables críticas. ▪ Plan estratégico de gestión para la calidad. ▪ Planificación de los procesos del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Comité de Calidad ▪ Toda la organización
SEGUIMIENTO Y CONTROL		DOCUMENTOS- PROCEDIMIENTOS		RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de proyectos ▪ Comité técnico y de mejoras ▪ Revisión gerencial sobre el desempeño del SGC. De la empresa. ▪ Auditorías internas ▪ Control sobre el desarrollo y eficiencia del programa de capacitación. ▪ Evaluación de desempeño ▪ Tratamiento de quejas y reclamos 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de calidad ▪ Manual de procesos Planificación focalizada Planificación fundamental ▪ Instructivo Revisión gerencial ▪ Instructivo Gestión básica de los recursos ▪ Instructivo Lista de verificación de infraestructura y ambiente de trabajo. ▪ Lista de verificación de infraestructura y ambiente de trabajo. ▪ Plano de la empresa ▪ Lista de equipos 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Provisión de los recursos ▪ Infraestructura y medio ambiente. ▪ Hardware y software ▪ Recurso Humano calificado ▪ Revisión Gerencial ▪ Programa de capacitación. 	<p>Aplica todos los indicadores del SGC.</p>

NOMBRE DEL PROCESO: REVISIÓN GERENCIAL			NUMERO DE PROCESO: RG02		
RESPONSABLE: Gerencia general			CLASE DE PROCESO: Responsabilidad Gerencial.		
ALCANCE: Aplica para todos los procesos definidos en el SGC.					
OBJETIVO: Revisar el SGC, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.					
REQUISITOS LEGALES: No aplica					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Especificaciones definidas por el cliente, en caso contrario se utilizan especificaciones internas de la organización aceptadas por el cliente.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS: No aplica.					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numeral 5.6					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de auditorías ▪ Retroalimentación del cliente. ▪ Desempeño de los procesos. ▪ Análisis de indicadores ▪ Conformidad del producto ▪ Estado de las acciones correctivas y preventivas. ▪ Resultado de revisiones anteriores. ▪ Recomendaciones para mejora. ▪ Cambios que podrían afectar el SGC. 	Representante de la dirección para el SGC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conclusiones que involucran todos los procesos identificados en el mapa de procesos del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta dirección ▪ Comité de proyecto
RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conclusiones 	Alta dirección Comité de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de los planes de acción, para lograr la mejora del SGC, de los procesos, productos identificando responsables, actividades, recursos y fechas de ejecución y seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toda la organización

SEGUIMIENTO Y CONTROL	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento a la ejecución de acciones correctivas y preventivas. ▪ Comité de gerencia ▪ Comité de Calidad y de mejoras ▪ Revisión gerencial sobre el desempeño del SGC en la empresa ▪ Auditoría interna 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de calidad ▪ Manual de procesos Planificación focalizada Planificación fundamental ▪ Instructivo de revisión gerencial ▪ Formato registro de revisión por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware y software ▪ Recurso Humano calificado ▪ Infraestructura 	<p>No aplica</p>

NOMBRE DEL PROCESO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			NUMERO DE PROCESO: RG03		
RESPONSABLE: Director de calidad			CLASE DE PROCESO: Responsabilidad gerencial.		
ALCANCE: Este proceso cubre el seguimiento y análisis que se realiza a todos los procesos que hacen parte del SGC de la organización.					
OBJETIVO: Realizar análisis y seguimiento al SGC de tal forma que se logre un proceso de mejoramiento continuo.					
REQUISITOS LEGALES: No aplica.					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Especificaciones definidas por el cliente, en caso contrario se utilizan especificaciones internas de la organización aceptadas por el cliente.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS: No aplica.					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numerales 8.2, 8.3, 8.4, 8.5.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Comité de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultado (mensual, bimensual, trimestral, etc.) de los indicadores. ▪ Análisis de datos por cada uno de los responsables de los procesos. ▪ Quejas y reclamos. ▪ Informe de auditorias internas. ▪ Informe de revisión gerencial. ▪ Sugerencias de los comités del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefes de área responsable de los procesos de la red. ▪ Miembros de la organización. ▪ Cliente externo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de la realización de la revisión de indicadores en el comité de calidad. ▪ Oportunidades de acciones correctivas, preventivas o de mejora. 	Áreas involucradas.
ANALISIS DE DATOS	Responsable de Áreas y comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probables causas de las no conformidades, de reclamos y quejas. ▪ Probables causas de las potenciales no conformidades. ▪ Probables causas en la desviación de la meta de los indicadores. 	Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de las causas de: No conformidades, reclamos Y quejas, potenciales no Conformidades y causas en La desviación de la meta de Los indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas involucradas, ▪ Comité técnico y de mejoras. ▪ Comité de Calidad.

NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
DEFINICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA	Responsables de área.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de las causas de: no conformidades, reclamos y quejas, potenciales no conformidades y causas en la desviación de la meta de los indicadores. ▪ Sugerencia de acciones de mejora. 	Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición del plan de acción, con responsables, actividades y marco de tiempo. 	Áreas involucradas.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Responsable de áreas, comité de calidad, comité técnico y de mejoras.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sugerencias realizadas en la ejecución de: Comités del SGC, Auditorías internas, revisión gerencial, revisión de indicadores, sugerencias realizadas por los miembros de la organización. 	Miembros de la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición del plan de acción, con responsables, actividades y marco de tiempo. 	Áreas involucradas.
SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN Y DESARROLLO DE AUDITORIAS INTERNAS	Departamento de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de acción ▪ Programación anual de auditoría interna. ▪ Requisitos del SGC Norma ISO 9001:2000 	Departamento de Calidad, auditores internos del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hallazgos de auditoría. ▪ Informe de auditoría ▪ No conformidades resultado de auditoría interna. ▪ Evidenciar la ejecución de las acciones planteadas. 	Comité de calidad Gerencia

SEGUIMIENTO Y CONTROL	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de calidad ▪ Comité técnico y de mejoras ▪ Revisión gerencial sobre el desempeño del SGC en la empresa. ▪ Auditorías internas ▪ Estado de las acciones correctivas ▪ Estado de las acciones preventivas o de mejora ▪ Análisis de datos ▪ Revisión de indicadores (mensuales, bimensual, trimestral, etc.) de cada proceso ▪ Número de acciones correctivas por proceso ▪ Número de acciones preventivas por proceso ▪ Número de acciones de mejora por proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Calidad ▪ Manual de procesos Planificación focalizada Planificación fundamental ▪ Procedimiento de auditorías internas ▪ Procedimiento acciones correctivas ▪ Procedimiento acciones preventivas ▪ Procedimiento acciones de mejora ▪ Procedimiento control de producto no conforme. ▪ Instructivo Análisis de datos ▪ Instructivo Revisión Gerencial ▪ Formato Solicitud Acciones de mejora ▪ Formato Solicitud Acciones correctivas ▪ Formato Solicitud Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware y software ▪ Recurso Humano calificado ▪ Revisión gerencial ▪ Auditorías internas ▪ Análisis de datos. 	<p style="text-align: center;">No aplica para este proceso.</p>

NOMBRE DEL PROCESO: NEGOCIOS			NUMERO DE PROCESO: RP01		
RESPONSABLE: Gerente de Negocios			CLASE DE PROCESO: Realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para todos los servicios de seguridad física y electrónica.					
OBJETIVO: Lograr el crecimiento comercial de la compañía mediante la presentación técnica de propuestas que permitan una materialización de negocios, debidamente legalizados de conformidad con los parámetros trazados.					
REQUISITOS LEGALES: Pólizas de responsabilidad civil extracontractual, licencia de funcionamiento, tarifa regulada por decreto 356 ministerio de defensa.					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Particulares de cada cual.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS:					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numerales 7.2; 8.2; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE COTIZACIÓN Y ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA OFERTAR	Gerente Negocios	Necesidad del cliente	Gerente de Negocios	Solicitud o información para propuestas con el concepto de viabilidad para ofertar.	Gerente de Negocios
ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA	Gerente de Negocios	Solicitudes o información de propuestas viables.	Gerente de Negocios	Propuesta presentada.	Cliente
SEGUIMIENTO DE PROPUESTAS	Gerente de Negocios	Propuesta presentada y cronograma del procesos de selección del solicitante.	Gerente de Negocios	Propuesta presentada junto a la decisión favorable o no por parte del solicitante.	Gerente de Negocios
ELABORACIÓN, REVISIÓN, LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO Y AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO	Gerente de Negocios	Propuesta seleccionada por el solicitante.	Cliente	Contrato y / o autorización del servicio.	Gerente de Negocios
NOTIFICACIÓN DE NUEVO SERVICIO	Gerencia de Negocios	Contrato y / o autorización del servicio.	Gerente de Negocios	Orden de servicio.	Gerente de Seguridad
PARÁMETROS DE CONTROL	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	PROCESOS CONEXOS	RECURSOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información completa y oportuna. 	Procedimiento de negocios. RP01-PD-001	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de solicitud de cotizaciones y estudio de viabilidad para ofertar. ▪ Lista de documentos requeridos para la propuesta. ▪ Seguimiento de propuestas ▪ Listado de documentos requeridos para la contratación. ▪ Autorización del servicio. ▪ Formato orden de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento de sistema de información y comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de servicios ▪ Convocatorias ▪ Base de datos de solicitudes. 	<p>(Solicitudes efectivas de cotizaciones /cotizaciones solicitadas)*100</p> <p>(Ventas periodo actual / ventas periodo anterior)*100</p>

NOMBRE DEL PROCESO: PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO			NUMERO DE PROCESO: RP02		
RESPONSABLE: Gerencia de Seguridad			CLASE DE PROCESO: Realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica.					
OBJETIVO: Determinar las actividades a seguir y cada uno de los responsables de las tareas cuando se planifica e instala un servicio					
REQUISITOS LEGALES: Póliza de Responsabilidad civil extracontractual y/o Pólizas solicitadas por el cliente, Licencia de Funcionamiento, Licencia de Medios Electrónicos, Licencia de Vigilancia móvil, Licencia del Ministerio de Comunicaciones, Tarifa regulada por Decreto 356 del Ministerio de Defensa					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Particulares de cada cual.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS: Consignas específicas de la Compañía y Consignas específicas del puesto					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numerales 7.1; 7.2; 7.5; 7.5.1; 8.2; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
VISITA TÉCNICA Y VERIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de servicio y/o Autorización del servicio 	Gerente de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomendaciones para el cliente. ▪ Solicitud de Recursos Humanos e insumos. ▪ Consignas específicas del puesto. 	Gerente de Seguridad, Gerente de Recursos Humanos, Almacén, Cliente.
RECEPCIÓN DE RECURSOS E INSUMOS	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de recursos e insumos. 	Almacén. Gerencia de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Recursos Humanos e insumos firmada. 	Gerente de Seguridad
PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de servicio 	Gerente de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planilla de programación (física). ▪ Planilla programación del sistema (electrónica). 	Gerente de Seguridad
INDUCCIÓN AL PUESTO O SERVICIO	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consignas específicas del puesto. ▪ Consignas de la compañía. 	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de inducción al puesto. ▪ Asignación de claves. 	Gerente de Seguridad
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recurso Humano inducido, ▪ insumos. 	Gerente de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de instalación del servicio. 	Cliente

PARAMETROS DE CONTROL	DOCUMENTOS-PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	PROCESOS CONEXOS	RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de recursos requeridos de acuerdo a la visita. ▪ Especificaciones acerca del recurso solicitado. ▪ Perfil del guardia ▪ Cantidad y calidad del recurso Humano y suministros, una vez se recibe. ▪ Turnos, horarios. ▪ Configuración del sistema. ▪ Datos del servicio, fecha de entrega, listado de zona, orden de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento para la planificación e instalación del servicio. ▪ Instructivo programación en sistema CS1. ▪ Instructivo registro minuta electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de entrega- sistema seguridad. ▪ Acta de iniciación del servicio. ▪ Asignación de claves, usuario sistema de seguridad. ▪ Consignas específicas del puesto. ▪ Entrega final del puesto ▪ Listado de zonas ▪ Orden de suministro e instalación. ▪ Recibo inicial de puesto. ▪ Recomendaciones para el cliente. ▪ Registro de inducción al puesto. ▪ Requerimiento o solicitud de personal. ▪ Solicitud O remisión de insumos. ▪ Planilla de programación ▪ Planilla de turnadores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de Negocios. ▪ Procesos de Compras. ▪ Procedimiento control de producto no conforme. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de servicio ▪ Solicitud de recursos e insumos. ▪ Recurso Humano ▪ Insumos ▪ Equipos (Electrónica) ▪ Consignas particulares del puesto. ▪ Acta de iniciación del servicio. 	<p>(incumplimiento consignas / total fallas) *100</p> <p>(siniestros ocurridos / riesgos identificados) *100</p> <p>(Requerimientos oportunos / total requerimientos) *100</p> <p>(Compromisos pactados incumplidos / Compromisos pactados en el contrato) *100</p>

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE RECURSO HUMANO			NUMERO DE PROCESO: RP03		
RESPONSABLE: Gerente de Recursos Humanos			CLASE DE PROCESO: Realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para la prestación de servicios de seguridad física y electrónica.					
OBJETIVO: Mantener el orden en todos sus procedimientos, con miras a fortalecer la lealtad y buen servicio que pueda prestar el personal a sus clientes.					
REQUISITOS LEGALES: Ministerio de trabajo.					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Consignas específicas del puesto.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS: Reglamento interno de trabajo.					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numerales 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 8.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5; 8.5.2; 8.5.3.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
SELECCIÓN DE PERSONAL	Dirección de Desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos, Hoja de vida 	aspirante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformación de la banca de personal. 	Gerente Recursos Humanos
CONTRATACIÓN	Asistente de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banca de personal 	Dirección de Desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal contratado 	Gerencia de seguridad
INDUCCIÓN A LA COMPAÑÍA	Asistente de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal contratado 	Asistente de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal inducido 	Gerencia de Seguridad
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Comité de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de evaluación de desempeño. ▪ Control de contrataciones de guardias. ▪ Registro de evaluación de desempeño. 	Gerencia de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultado de evaluación de desempeño. ▪ Registro en el sistema comité de Gestión. ▪ Procedimiento de evaluación de desempeño. ▪ Renovación o no del contrato. ▪ Listado de vencimiento. 	Recursos Humanos. Director de Operaciones. Comité de Gestión.
ENTREGA DE PERSONAL	Dirección de Desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Recurso Humano. 	Gerencia de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Recurso Humano recibido por Gerencia de Seguridad. 	Gerencia de Seguridad
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Dirección de Desarrollo Humano	Personal	Gerencia de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal capacitado. ▪ Procedimiento análisis de competencia y formación. 	Dirección de Desarrollo Humano.

PARAMETROS DE CONTROL	DOCUMENTOS-PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	PROCESOS CONEXOS	RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis y descripción de cargos. ▪ Evaluación de desempeño. ▪ Control de entrega de dotación. ▪ Efectividad de la capacitación: Tema de la capacitación, Asistencia, Resultados de la evaluación. ▪ Renovación de contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Gestión de Recurso Humano. ▪ Procedimiento Selección de personal. ▪ Manual de inducción ▪ Procedimiento evaluación de desempeño. ▪ Procedimiento análisis competencias y formación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato listado de requisitos de hoja de vida. ▪ Formato listado de documentos para la contratación. ▪ Registro de inducción ▪ Formato evaluación de capacitación. ▪ Programa de capacitación. ▪ Registro de capacitación ▪ Control y seguimiento del proceso selección. ▪ Interpretación pruebas de personalidad. ▪ Análisis de la entrevista ▪ Verificación de referencias laborales. ▪ Formato registro de toma de descargos. ▪ Formato listado de vencimientos. ▪ Formato confirmación de continuidad. ▪ Formato evaluación de desempeño. ▪ Listado relación de puestos. ▪ Código criterio evaluación de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento de sistema de información y comunicaciones. ▪ Control de contrataciones. ▪ Control de entrega de dotaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal ▪ Dotación ▪ Programa de capacitación ▪ Control de contrataciones. 	<p>(Desempeño real / Desempeño potencial)*100</p> <p>(Personal capacitado / Total personal) *100</p> <p>(Personal en espera / total de personal) *100</p>

NOMBRE DEL PROCESO: AUDITORÍA INTERNA			NUMERO DE PROCESO: SA01		
RESPONSABLE: Director de calidad			CLASE DE PROCESO: Proceso de soporte o apoyo		
ALCANCE: Este proceso aplica al SGC, sus procesos y conexos parte del SGC de Delthac 1 Seguridad.					
OBJETIVO: Realización de las auditorías internas para asegurar que el SGC cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, con sus propios requisitos, con las disposiciones planificadas y mantenga su integridad cuando se produzcan cambios al interior o al exterior de la organización.					
REQUISITOS LEGALES: No aplica					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Especificaciones definidas por el cliente, en caso contrario se utilizan especificaciones internas de la organización aceptadas por el cliente.					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS: No aplica.					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numerales 4.1, 4.2, 5.1, 8.2.2.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
SELECCIONAR EQUIPO AUDITOR SEGÚN OBJETIVOS Y PROGRAMA.	Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios de selección del auditor. ▪ Norma ISO 19011 ▪ Perfil del Auditor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo auditor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de Auditores seleccionados (Equipo auditor) 	Comité de Calidad
PLANEAR AUDITORIA SEGÚN IMPORTANCIA, NECESIDADES TENDENCIAS Y OTROS.	Equipo Auditor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos ISO 9001:2000 ▪ Requisitos SGC ▪ Requisitos legales y regulatorios. ▪ Objetivos y política de calidad. ▪ Cambios internos y externos ▪ Decisiones de la Dirección. ▪ Documentos ▪ Resultados de anteriores auditorías ▪ Análisis de las tendencias de los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo auditor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de auditoría ▪ Plan de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo auditor ▪ Auditados

NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
REALIZAR AUDITORIAS Y REGISTRAR HALLAZGOS (NO CONFORMIDADES MAYORES, MENORES, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE MEJORA.	Equipo auditor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de auditorias ▪ Plan de auditoria ▪ Listas de verificación ▪ Requisitos ISO 9001:2000. ▪ Requisitos SGC. ▪ Requisitos legales y regulatorios. ▪ Documentos del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo auditor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de auditoria 	Auditados
SEGUIMIENTO Y CONTROL	PROCESOS CONEXOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA		RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de calidad y de mejoras. ▪ Comité Gerencial ▪ Revisión Gerencial sobre el desempeño del SGC. en la empresa. ▪ Auditorias internas ▪ Estado de las acciones correctivas. ▪ Estado de las acciones preventivas o de mejora. ▪ Análisis de datos ▪ Revisión de indicadores mensuales de cada proceso. ▪ Número de acciones correctivas por proceso. ▪ Número de acciones preventivas por proceso. ▪ Número de acciones de mejoras por proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación total ▪ Revisión Gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Calidad ▪ Manual de Procesos ▪ Procedimiento de auditorias internas ▪ Procedimiento control de producto no conforme ▪ Procedimiento acciones correctivas ▪ Procedimientos de acciones preventivas ▪ Procedimiento acciones de mejora ▪ Procedimiento análisis de datos ▪ Instructivo revisión Gerencial ▪ Instructivo tratamiento de reclamos ▪ Formato de No conformidades ▪ Formato de acciones correctivas ▪ Formato de acciones preventivas ▪ Formato de acciones de mejora ▪ Listas de verificación de auditoria ▪ Plan de auditoria ▪ Programa de auditoria. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware y software ▪ Recurso Humano calificado ▪ Revisión Gerencial ▪ Auditorias internas ▪ Análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No. de no conformidades ▪ No. De acciones correctivas. ▪ No. De acciones preventivas. ▪ No. De acciones de mejora. ▪ En general todos los indicadores del SGC.

NOMBRE DEL PROCESO: COMPRAS			NUMERO DE PROCESO: SA02		
RESPONSABLE: Gerente Administrativo y Financiero.			CLASE DE PROCESO: Proceso de soporte o apoyo		
ALCANCE: Aplica para la compra de implementos para la prestación de servicios de seguridad física y electrónica.					
OBJETIVO: Ejecutar las compras de los requerimientos de la Organización					
REQUISITOS LEGALES: Decreto 1900 de 1990 artículo 20, resolución 0045 19 enero de 2004 del Ministerio de Comunicaciones.					
REQUISITOS DEL CLIENTE: Especificaciones propias de cada contrato en cuanto a suministros según lo descrito en el proceso de negocios					
REQUISITOS INTERNOS Y OTROS:					
REQUISITOS ISO 9001:2000: Numerales 7.1; 7.2; 7.4; 8.2; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5; 8.5.2; 8.5.3.					
NOMBRE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE
IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, SELECCIÓN DE PROVEEDORES.	Gerente Administrativo y Financiero	criterios de evaluación, selección y reevaluación de proveedores.	Gerente Administrativo y Financiero	Adjudicación o listado de proveedores seleccionados.	Gerente Administrativo y Financiero.
COMPRA DE SUMINISTROS	Gerente Administrativo y Financiero.	Solicitud de compra, Adjudicación de proveedores.	Gerente Administrativo y Financiero.	Orden de compra	Gerente Administrativo y Financiero.
VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INSUMOS COMPRADOS Y REEVALUACIÓN PROVEEDOR	Gerente Administrativo y Financiero	Remisión o factura	Gerente Administrativo y Financiero.	Evaluación de insumos, reevaluación proveedores y actualización listado.	Gerente Administrativo y Financiero.
PARAMETROS DE CONTROL	DOCUMENTOS-PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legalidad ▪ Cumplimiento ▪ Condiciones comerciales ▪ Precio ▪ Calidad 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de compra ▪ Listado de posibles proveedores. ▪ Listado de proveedores existentes. 	((Tiempo programado - Tiempo real) / Tiempo programado)*100

PARAMETROS DE CONTROL	DOCUMENTOS-PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	PROCESOS CONEXOS	RECURSOS	INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información del producto y proveedor. ▪ Cumplimiento de las condiciones comerciales. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de compra ▪ Orden de compra ▪ Criterios de evaluación ▪ Listado de proveedores seleccionados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suministros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjudicación. ▪ Orden de compra. ▪ Remisión y factura. 	<p>(Cantidades no conforme/ cantidad recibida) *100</p>

5. PROCESOS EXCLUIDOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SU JUSTIFICACION

5.1 DISEÑO Y DESARROLLO (numeral 7.3)

Este requisito no aplica en la empresa Delthac 1 Seguridad y por tanto fue excluido del sistema de Gestión de Calidad.

Las razones que originan la exclusión radican en:

No hacemos Diseño y Desarrollo

No tenemos compromisos contractuales relacionados con Diseño y Desarrollo.

Las regulaciones vigentes no nos exigen Diseño y Desarrollo.

5.2 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN (numeral 7.6)

Las actividades relacionadas con todos nuestros procesos no requieren de dispositivos o sistemas especiales para el seguimiento y la medición. No usamos dispositivos de seguimiento y medición. No tenemos compromisos contractuales relacionados con el uso de dispositivos de seguimiento y medición. Las regulaciones vigentes no nos exigen el uso de dispositivos de seguimiento y medición.

6. VINCULO REQUISITOS ISO 9001:2000 CON LOS PROCESOS DEL SGC

	ISO 9001: 2000	PROCESOS							
		Planificación total	Revisión Gerencial	Medición, análisis y mejora	Negocios	Planificación e instalación del servicio	Gestión de Recursos Humanos	Auditoria Interna	Compras
4.	Sistema de gestión de la calidad								
4.1.	Requisitos generales	R	A					A	
4.2.	Requisitos de la documentación	R	A					A	
5.	Responsabilidad de la dirección								
5.1	Compromiso de la dirección	R	A					A	
5.2	Enfoque al cliente	R	A						
5.3	Política de calidad	R	A						
5.4	Planificación	R	A						
5.5	Responsabilidad, autoridad, comunicación.	R	A						
5.6	Revisión por la dirección	A	R						
6.	Gestión de los recursos								
6.1.	Provisión de Recursos	A	A				R		
6.2.	Recursos Humanos	A	A				R		
6.3.	Infraestructura	A	A				A		
6.4.	Ambiente de trabajo	A	A				A		
7.	Realización del producto								
7.1.	Planificación de la realización del producto.					R			R
7.2.	Procesos relacionados con el cliente			A	R	A			R
7.3.	Diseño y desarrollo	No aplica							

R: Proceso da respuesta al requisito. A: Requisito es aplicado al proceso.

ISO 9001: 2000	PROCESOS							
	Planificación total	Revisión Gerencial	Medición, análisis y mejora	Negocios	Planificación e instalación del servicio	Gestión de Recursos Humanos	Auditoria Interna	Compras
7.4.	Compras							R
7.5.	Producción y prestación del servicio				R			
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio.				R			
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.				R			
7.5.3.	Identificación y trazabilidad				R			
7.5.4.	Propiedad del cliente				R			
7.5.5.	Preservación del producto				R			
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.	No aplica						
8.	Medición, análisis y mejora.							
8.1.	Generalidades	A	A	A		A		
8.2.	Seguimiento y medición	A	A	R	A	A		A
8.2.1.	Satisfacción del cliente	A	A	A	A	A		
8.2.2.	Auditorías interna	A	A				R	
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos.	A	A		A	A		A
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto.	A	A		A	A		A
8.3.	Control de producto no conforme				A	A		A
8.4.	Análisis de datos.	A	A	R	A	A	A	A

R: Proceso da respuesta al requisito. A: Requisito es aplicado al proceso.

ISO 9001: 2000		PROCESOS							
		Planificación total	Revisión Gerencial	Medición, análisis y mejora	Negocios	Planificación e instalación del servicio	Gestión de Recursos Humanos	Auditoría Interna	Compras
8.5.	Mejora	A	A	A			A		A
8.5.1.	Mejora continua.	A	A						
8.5.2.	Acción correctiva			A			A		A
8.5.3.	Acción preventiva.			A			A		A

R: Proceso da respuesta al requisito. A: Requisito es aplicado al proceso.

7. DOCUMENTOS DEL SGC, LOS PRODEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y OTROS

La empresa Delthac 1 Seguridad en su Sistema de Gestión de Calidad, ha estructurado su documentación, por niveles tal como se muestra a continuación:

Primer Nivel	(MA) Manual de Procesos, Manual de Calidad, que también incluye, la declaración de la política de calidad y objetivos de calidad.
Segundo Nivel	(DE) Declaraciones, (PD) Procedimientos, (PL) Planificaciones
Tercer Nivel	(IN) Instructivos, (FO) Formatos, (LI) Listados, (GU) Guías.

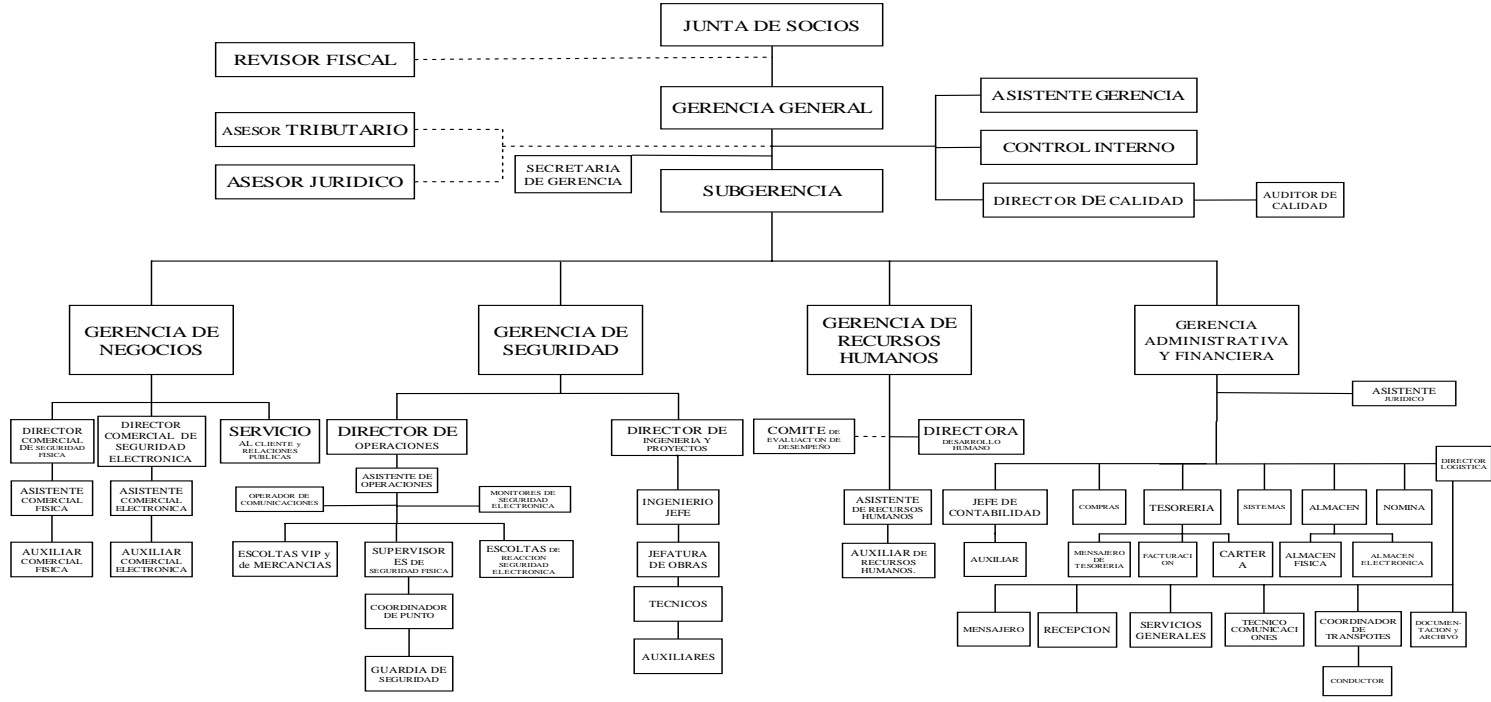
Esta clasificación significa que los documentos se han jerarquizado de acuerdo con su uso y el tipo de información que ofrece al usuario y no por ninguna otra razón.

Se presenta el listado maestro de documentos (eliminando revisión y su fecha de revisión) en el anexo A2.

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

COPIA No.	CARGO	OBSERVACIONES
1	Gerencia General	
1	Director de Calidad	
1	Sistemas	
1	Gerencia de Seguridad	
1	Gerencia de Negocios	
1	Gerencia de Recursos Humanos	
1	Gerencia Administrativa y Financiera	

ANEXO A1
ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN
DEL THAC 1 SEGURIDAD
ORGANIGRAMA



ANEXO A2

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Aplicación General	Manual de Calidad	SC01-MA-001	Director Calidad, Gerencia, sistemas, responsables de cada proceso.
Aplicación General	Manual de Procesos	SC01-MA-002	Director de Calidad, Gerencia.
Aplicación General	Manual de Procedimientos	SC01-MA-003	Director de Calidad, Gerencia, responsables de cada proceso.
Aplicación General	Manual de Descripción de cargos	SC01-MA-004	Director de Calidad, Gerencia, Gerencia de Recursos Humanos.
Aplicación General	Análisis de Competencia y formación	SC01-PD-001	Director de Calidad, Gerencia de Recursos Humanos.
Aplicación General	Control de Documentos	SC01-PD-002	Director de Calidad, Responsables de cada proceso.
Aplicación General	Control de Registros.	SC01-PD-003	Director de Calidad, Responsables de cada proceso.
Aplicación General	Codificación de documentos	SC01-IN-001	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Aplicación General	Diligenciamiento tabla de control	SC01-IN-002	Director de calidad.
Aplicación General	Programa control de personal	SC01-IN-003	Director de calidad, Gerencia de recursos Humanos, asistente de Recursos Humanos.
Aplicación General	Control de documentos por proceso	SC01-FO-001	Director de calidad, responsables de cada proceso.
Aplicación General	Descripción y análisis de cargos	SC01-FO-002	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Aplicación General	Necesidades de formación	SC01-FO-003	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Aplicación General	Programa capacitación	SC01-FO-004	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Aplicación General	Lista aptitudes	SC01-FO-005	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Aplicación General	Formación de acuerdo habilidades	SC01-FO-006	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Aplicación General	Notificación de emisión o revisión de documentos.	SC01-FO-007	Director de calidad.
Aplicación General	Listado maestro de documentos	SC01-FO-008	Director de calidad.
Aplicación General	Tabla control de registros	SC01-FO-009	Director de calidad.
Aplicación General	Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos.	SC01-FO-010	Director de calidad.
Aplicación General	Préstamo de registros	SC01-FO-011	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Aplicación General	Listado de personal a capacitar por habilidad	SC01-FO-012	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Planificación total	Procedimiento planificación total	RG01-PD-001	Director de calidad
Planificación total	Estructura orgánica del SGC.	RG01-DE-001	Director de calidad
Planificación total	Descripción del Negocio	RG01-DE-002	Director de calidad
Planificación total	Visión	RG01-DE-003	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Misión	RG01-DE-004	Director de calidad, toda la organización .

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Planificación total	Valores de la organización	RG01-DE-005	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Análisis del entorno del negocio	RG01-DE-006	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Análisis estratégico del negocio	RG01-DE-007	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Objetivos del negocio	RG01-DE-008	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Intereses de nuestros clientes	RG01-DE-009	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Compromiso Gerencial	RG01-DE-010	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Política de calidad	RG01-DE-011	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Objetivos de calidad	RG01-DE-012	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Procesos de la organización	RG01-DE-013	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Red de procesos	RG01-DE-014	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Organigrama Orgnizacional	RG01-DE-015	Director de calidad, toda la organización.
Planificación total	Matriz interfuncional cargo-proceso	RG01-PL-001	Director de calidad
Planificación total	Procesos claves	RG01-PL-002	Director de calidad
Planificación total	Plan estratégico gestión de indicadores	RG01-PL-003	Director de calidad
Planificación total	Tablero gerencial	RG01-PL-004	Director de calidad
Planificación total	Plan gestión de indicadores	RG01-PL-005	Director de calidad
Planificación total	Planificación simplificada	RG01-PL-006	Director de calidad
Planificación total	Gestión básica de recursos	RG01-IN-001	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos.
Planificación total	Lista de verificación infraestructura	RG01-IN-002	Director de calidad, Gerencia de Recursos Humanos.
Planificación total	Lista de verificación Infraestructura y ambiente de trabajo.	RG01-FO-001	Director de calidad, Directora Desarrollo Humano.
Aplicación General	Lista de equipos	RG01-LI-001	Director de calidad
Revisión Gerencial	Revisión Gerencial	RG02-IN-001	Director de calidad, Gerencia
Revisión Gerencial	Registro de revisión por la dirección	RG02-FO-001	Director de calidad, Gerencia
Medición, Análisis y Mejora	Acciones correctivas	RG03-PD-001	Director de calidad

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Medición, Análisis y Mejora	Acciones preventivas	RG03-PD-002	Director de calidad
Medición, Análisis y Mejora	Acciones de mejora	RG03-PD-003	Director de calidad
Medición, Análisis y Mejora	Control producto no conforme	RG03-PD-004	Director de calidad
Medición, Análisis y Mejora	Tratamiento de reclamos	RG03-PD-005	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Análisis de datos	RG03-PD-006	Director de calidad, responsable de cada proceso, Gerencia.
Medición, Análisis y Mejora	Tratamiento de la potencial no conformidad.	RG03-FO-001	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Solicitud acciones preventivas	RG03-FO-002	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Estado de las acciones tomadas-auditor	RG03-FO-003	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Estado de las acciones tomadas-responsable.	RG03-FO-004	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Solicitud de acciones correctivas	RG03-FO-005	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Formato tratamiento de reclamos	RG03-FO-006	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Solicitud acciones de mejora	RG03-FO-007	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Tratamiento de no conformidades	RG03-FO-008	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Medición, Análisis y Mejora	Análisis de datos	RG03-FO-009	Director de calidad, responsable de cada proceso.
Negocios	Procedimiento de Negocios	RP01-PD-001	Director de Calidad, Sistemas, Gerencia de negocios.
Negocios	Registro de solicitud de cotizaciones	RP01-FO-001	Gerencia de negocios.
Negocios	Listado de documentos requeridos para la propuesta.	RP01-FO-002	Gerencia de negocios.

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Negocios	Seguimiento de la propuesta	RP01-FO-003	Gerencia de negocios.
Negocios	Documentos requeridos para la contratación.	RP01-FO-004	Gerencia de negocios.
Negocios	Autorización del servicio	RP01-FO-005	Gerencia de negocios.
Negocios	Orden de servicio	RP01-FO-006	Gerencia de negocios.
Planificación e instalación del servicio	Procedimiento planificación e instalación del servicio	RP02-PD-001	Director de calidad, Gerencia de seguridad.
Planificación e instalación del servicio	Programación en sistema CS1	RP02-IN-001	Director de calidad, Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Registro en minuta de electrónica	RP02-IN-002	Director de calidad, Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Recomendaciones para el cliente	RP02-FO-001	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Requerimiento o solicitud de personal	RP02-FO-002	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Solicitud o remisión de insumos	RP02-FO-003	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Consignas específicas del puesto	RP02-FO-004	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Planilla de programación	RP02-FO-005	Gerencia de seguridad, asistente de programación.
Planificación e instalación del servicio	Planilla de turnadores	RP02-FO-006	Gerencia de seguridad, asistente de programación.
Planificación e instalación del servicio	Listado de zonas	RP02-FO-007	Gerencia de seguridad, Director de ingeniería y proyectos.
Planificación e instalación del servicio	Registro de inducción al puesto	RP02-FO-008	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Asignación de claves usuarios sistema de seguridad	RP02-FO-009	Gerencia de seguridad, Director de ingeniería y proyectos.
Planificación e instalación del servicio	Acta de iniciación del servicio	RP02-FO-010	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Acta de entrega- sistema de seguridad	RP02-FO-011	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Orden de suministro e instalación	RP02-FO-012	Gerencia de seguridad

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Planificación e instalación del servicio	Entrega del puesto final	RP02-FO-013	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Recibo de puesto	RP02-FO-014	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Informe de supervisión	RP02-FO-015	Gerencia de seguridad
Planificación e instalación del servicio	Registro de capacitación al cliente	RP02-FO-016	Gerencia de seguridad
Gestión de Recurso Humano	Manual de inducción	RP03-MA-001	Director calidad, Gerencia Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	Procedimiento Selección de personal	RP03-PD-001	Director calidad, Gerencia Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	Procedimiento Evaluación de desempeño	RP03-PD-002	Director calidad, Gerencia Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	Procedimiento Gestión de Recursos Humanos	RP03-PD-003	Director calidad, Gerencia Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	listado de requisitos para hojas de vida	RP03-FO-001	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	Listado de documentos para la contratación.	RP03-FO-002	Gerencia de Recursos Humanos, Asistente de Recursos Humanos.
Gestión de Recurso Humano	Registro de inducción	RP03-FO-003	Gerencia de Recursos Humanos, Asistente de Recursos Humanos.
Gestión de Recurso Humano	Evaluación de capacitación	RP03-FO-004	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	Registro de capacitación	RP03-FO-005	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Gestión de Recurso Humano	Control y seguimiento del proceso selección.	RP03-FO-006	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano
Gestión de Recurso Humano	Interpretación pruebas de personalidad	RP03-FO-007	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano
Gestión de Recurso Humano	Análisis de la entrevista	RP03-FO-008	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano
Gestión de Recurso Humano	Verificación de referencias laborales	RP03-FO-009	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano
Gestión de Recurso Humano	Registro toma de descargos	RP03-FO-010	Gerencia de Recursos Humanos, Asistente de Recursos Humanos.
Gestión de Recurso Humano	Evaluación de desempeño	RP03-FO-011	Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Desarrollo Humano.
Gestión de Recurso Humano	Listado de vencimiento	RP03-FO-012	Gerencia de Recursos Humanos.
Gestión de Recurso Humano	Confirmación de continuidad	RP03-FO-013	Gerencia de Recursos Humanos.
Gestión de Recurso Humano	Código criterio evaluación.	RP03-FO-014	Gerencia de Recursos Humanos.
Auditoria Interna	Procedimiento Auditoria interna	SA01-PD-001	Director de calidad
Auditoria Interna	Plan de auditoria	SA01-FO-001	Director de calidad
Auditoria Interna	Reporte de auditoria	SA01-FO-002	Director de calidad
Auditoria interna	Informe de auditoria	SA01-FO-003	Director de calidad
Compras	Compras	SA02-PD-001	Gerente Administrativo y Financiero
Compras	Solicitud de compra	SA02-FO-001	Gerente Administrativo y Financiero

IDENTIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN
Compras	Criterios de evaluación	SA02-FO-002	Gerente Administrativo y Financiero
Compras	Listado de proveedores seleccionados	SA02-FO-003	Gerente Administrativo y Financiero
Compras	Orden de compra	SA02-FO-004	Gerente Administrativo y Financiero

ANEXO B

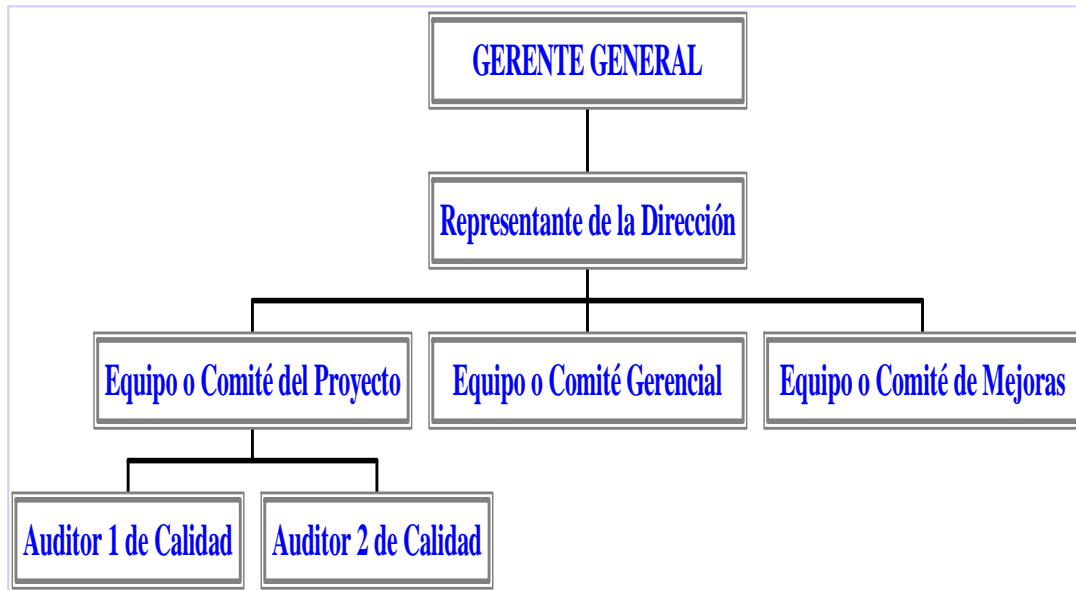
MANUAL DE PROCESOS

SC01-MA-002

PLANIFICACIÓN FUNDAMENTAL O ESTRATÉGICA

ESTRUCTURA ORGANICA DEL S.G.C

ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



EQUIPOS O COMITES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Equipo Gerencial:

Conformado por integrantes de la alta dirección quienes nombrarán un secretario. El líder coordinador de este equipo es el gerente, además de llevar a cabo las revisiones periódicas del SGC, es responsable de definir la posición de la organización en relación con el SGC. Es el responsable del liderazgo poniéndose al frente de las actividades, para que estas se realicen por los responsables, manteniendo una estrecha comunicación con el equipo de mejoras y del proyecto, debe brindar orientación y apoyo, debe revisar la condición del sistema y su desarrollo, debe asegurar que el personal éste debidamente capacitado y entrenado para desarrollar la labor asignada. El representante de la gerencia y coordinador del equipo de proyecto formará parte de éste equipo para que exista un puente directo entre los dos equipos y así el equipo gerencial disponer de información fresca para conocer los avances y necesidades del proyecto con el propósito de darle el apoyo requerido y oportuno que el proyecto demande. El secretario deberá llevar actas de todas las reuniones que se produzcan y registro del estado de las distintas actividades, con el propósito de disponer de datos que muestren el estado del desempeño del sistema, para consultar la condición de cualquier actividad cuando las circunstancias así lo exijan. Deberá mostrarse a toda la organización.

NOMBRE: COMITÉ O EQUIPO GERENCIAL

LIDER COORDINADOR: *Gerente General*

PROPOSITO

Analizar con el grupo gerencial las cifras consolidadas de la Organización.
Impartir las directrices necesarias para el manejo de la Organización y su interacción.

FUNCIONES

- * Revisar el desempeño general de la organización acumulado a la fecha, incluyendo su comparación con los resultados del año inmediatamente anterior. Incluye Revisión SGC.

- * Presentar los resultados financieros y operativos obtenidos del periodo inmediatamente anterior, y acumulados a la fecha comparándolos con el presupuesto y con el año inmediatamente anterior, e identificar y analizar de las causas que tuvieron mayor incidencia en los resultados
.

- * Revisar las tendencias del año y lo que hace falta para cumplir el presupuesto y tomar las acciones correctivas para asegurar el cumplimiento.

- * Actualizar a las gerencias y directores, por parte de la Gerencia General, de las actividades y temas de interés sobresalientes.

- * Establecer en forma coordinada las acciones a tomar y la asignación de recursos, en la búsqueda de los objetivos y planes trazados por la Organización.

- * Transmitir los programas y enfoques de la Organización para el desarrollo

de las operaciones

* Presentación y revisión del ejercicio presupuestal a la Gerencia General para su aprobación definitiva. La revisión se hace trimestralmente y en el último trimestre de cada año, se hace además el presupuesto del año siguiente.

INTEGRANTES: Gerente General, Subgerente y Gerente de Negocios

SECRETARIO: Gerente de Negocios

FRECUENCIA DE REUNION: Trimestral (tercera semana del mes).

SITIO DE REUNION: Sala de capacitación

Fecha revisión:	Modificación:
Revisión No.:	
Aprobó:	

Equipo del proyecto:

Conforman este equipo los responsables de las distintas funciones operativas. Este equipo una vez termine el proyecto se convertirá en el equipo o comité de calidad de la organización. Debe tener un líder coordinador y un secretario. El líder coordinador deberá ser el representante de la gerencia y el secretario será nombrado de común acuerdo entre los miembros. En general este equipo debe señalar las actividades a realizarse en detalle y como verificar su desempeño. El equipo debe hacer seguimiento a los planes con sus cronogramas establecidos, para asegurar el cumplimiento de los mismos y servir de puente entre los responsables de su ejecución y la alta dirección para agilizar la consecución de recursos cuando así se requiera. Una vez funcione como equipo o comité de calidad deberá planear y proporcionar los recursos requeridos por el comité de mejoras incluyendo la capacitación, proporcionar reconocimiento y recompensas en proporción a las mejoras logradas y reportadas por el comité de mejoras, es decir, este equipo o comité de calidad se encarga de velar por el sistema desde el punto de vista administrativo, mientras que el comité o equipo de mejoras se concentrará en velar por que los planes establecidos de mejora se ejecuten de la manera prevista, además El secretario deberá llevar actas de todas las reuniones que se produzcan y registro del estado de las distintas actividades, con el propósito de disponer de datos que muestren el estado del desempeño del sistema para alimentar a la alta dirección y para consultar la condición de cualquier actividad cuando las circunstancias así lo exijan.

NOMBRE: EQUIPO DE PROYECTO (COMITÉ DE CALIDAD)

LIDER COORDINADOR: Representante de Gerencia.

PROPOSITO

Constituir a nivel corporativo un comité encargado de la revisión permanente del Sistema de Gestión de Calidad, la adaptación de la Organización a su entorno externo y donde se creen y soporten los valores organizacionales de Mejoramiento Continuo y orientación al cliente, que garanticen la Supervivencia y Crecimiento permanente de la Organización. Identificar y definir las entradas para la revisión gerencial.

FUNCIONES

- * Asegurar: El mantenimiento del SGC, la concienciación de los requisitos del cliente en el personal, la evaluación de los resultados del desempeño del sistema de calidad y del Mejoramiento Continuo (los resultados y evaluación de la satisfacción del cliente, los resultados y desempeño de los indicadores de los distintos objetivos del SGC) recomendando las acciones pertinentes con sus correspondientes recursos y en general, mantener enterado al Gerente General de todos los pormenores del Sistema de Calidad.
- * Hacer seguimiento y/o Revisión al Sistema de Gestión de Calidad de la Organización para evaluar la efectividad del Sistema.
- * Establecer y hacer seguimiento y/o revisión a políticas y directrices Organizacionales.

* Hacer seguimiento y /o revisión del proceso, metas, objetivos, estrategias y planes resultantes del ejercicio de planeación estratégica, auditorías y acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.

* Evaluar y recomendar a la dirección de la empresa las acciones para mejorar y mantener los niveles alcanzados.

INTEGRANTES: Representante de la gerencia y todas las Gerencias de primer nivel

FRECUENCIA DE REUNION: Una vez cada trimestre calendario

SITIO DE REUNION: Sala de reuniones u oficina de calidad

Fecha revisión:	Modificación:
Revisión No.:	
Aprobó:	

Equipo de Mejoras:

Conformado por el representante de la gerencia, los auditores y miembros de otras áreas o secciones de la organización que por sus características se considere apropiado que formen parte de este equipo como por ejemplo el Jefe de recursos humanos, supervisores de secciones, etc. Se deberá nombrar un secretario. El líder coordinador será el representante de la gerencia. La responsabilidad principal de este equipo, consiste en coordinar las distintas personas o equipos encargados de planear y llevar a cabo actividades de mejoramiento y hacer el nexo con la alta dirección y demás secciones con el fin de proporcionar los recursos apropiados oportunamente, además de asegurar el logro de los propósitos. Las personas o equipos responsables de las mejoras serán aquellos que se designen en el comité o equipo de mejoras en congruencia con el equipo o comité de calidad, para llevar a cabo las mejoras definidas en las revisiones de la alta dirección, auditorías, acciones correctivas y preventivas, política y objetivos de calidad, material no conforme, reclamos o imprevistos que requieran una acción pronta de mejoramiento. El secretario deberá llevar actas de todas las reuniones que se produzcan y registro del estado de las distintas actividades, con el propósito de disponer de datos que muestren el estado del desempeño, procesando estos datos de tal manera que se pueda visualizar gráficamente. Esta información que es una síntesis de los resultados obtenidos serán las entradas para alimentar al comité o equipo de calidad como para consultar la condición de cualquier actividad cuando las circunstancias así lo exijan y para informar periódicamente a toda la organización a través de los medios disponibles. Los miembros de éste equipo de mejoras deberán ser las cabezas o líderes de los distintos equipos de mejoras filiales, que se creen en cada sección para desarrollar actividades de mejoramiento.

La organización de acuerdo con sus propias necesidades y características podrá crear los comités adicionales que se requieran.

NOMBRE: *COMITÉ MEJORAS Y SOLUCION DE PROBLEMAS*

LIDER: Representante Gerencia

PROPOSITO

Analizar todos las oportunidades de mejora, los problemas, las no conformidades y los asuntos detectados por la organización y los relacionados con reclamos de clientes que sean repetitivos y de mayor impacto, planteando soluciones y asegurando, a través de la estandarización de la mejora, su no recurrencia.

FUNCIONES

- * Crear equipos de mejoras a través de los gerentes o responsables de áreas.

- * Participar en el proceso de implantación de mejoras asociadas con el cliente interno y externo de acuerdo con el flujo grama determinado para este fin.

- * Analizar los asuntos relacionados con reclamos de clientes utilizando las herramientas de que dispone la Organización para este fin a través de reuniones periódicas.

- * Plantear soluciones que garanticen la no recurrencia de los defectos. Gestionar los recursos.

- * Coordinar el proceso de implantación de la solución definitiva participando en el equipo responsable de su implantación a través de uno ó varios de los integrantes del comité.

* Verificar la estandarización de la(s) solución(es) definitiva(s) cerrando el ciclo de mejoramiento.

INTEGRANTES: Gerentes, Coordinadores (jefes) de secciones, Representante de la dirección y auditores del SGC.

SECRETARIO: Coordinador (jefe) de Calidad

FRECUENCIA DE REUNION: Mensual

SITIO DE REUNION: Sala de Reuniones 2

ARCHIVO: Fólder Comité de Mejoras

Fecha revisión:	Modificación:
Revisión No.:	
Aprobó:	

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

RESEÑA HISTORICA y ASPECTOS LEGALES

El 24 de febrero de 1995 se constituyó ante la Notaría Tercera de Bucaramanga la COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - DELTHAC 1 SEGURIDAD.

LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, mediante resolución número 1318 del 18 de octubre de 1995, concedió a la compañía la licencia para operar en la modalidad de vigilancia física fija.

Con el propósito de crear una estructura integral de servicios, la Compañía fue creando a través de los años una organización que le permitiera atender cualquier requerimiento de seguridad de nuestros clientes y es así como hoy la Superintendencia de Vigilancia nos concede bajo una licencia única expedida con la resolución número 01543 del 26 de septiembre de 2000, el permiso para operar en las modalidades de VIGILANCIA FIJA CON ARMAS, MOVIL Y ESCOLTA A PERSONAS Y MERCANCIAS Y MEDIOS ELECTRONICOS A TRAVÉS DE MONITOREO DE ALARMAS; adicionalmente la compañía está autorizada con la licencia 01037 del 29 de julio de 2000, para importar, comercializar, instalar y arrendar todo lo relacionado con equipos electrónicos para la vigilancia y seguridad privada.

Las comunicaciones en la frecuencia de VHF mediante radios portátiles, móviles y bases fijas, se encuentran debidamente autorizadas por el MINISTERIO DE COMUNICACIONES mediante la resolución N° 02970 del 19 de noviembre de 1998

El aporte tributario a la ALCALDIA DE BUCARAMANGA por concepto de la "declaración de industria y comercio", se encuentra registrado bajo la matrícula principal N° 32860

OBJETO SOCIAL

Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en forma remunerada en la modalidad de fija, móvil y /o escolta, utilizando cuando se requiera el armamento indicado para cada actividad, así como también cualquier medio humano, animal, material o tecnológico distinto a las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarmas, circuitos cerrados de televisión, equipos de visión o escucha remotos, equipos de detección, rastreo vehicular, controles de acceso, controles perimétricos y todos los desarrollos que por adelantos tecnológicos se desarrollen en el mercado. Además la sociedad podrá prestar todos los servicios conexos y complementarios como los de asesoría, consultoría, investigación en seguridad, seguridad industrial, instalación, compra y venta de equipos, mantenimiento y en general todo lo relacionado directa o indirectamente con el objeto social.

TIPO DE SOCIEDAD

Sociedad limitada.

SERVICIOS QUE PRESTA LA COMPAÑÍA DELTHAC 1 SEGURIDAD

- Seguridad fija
- Seguridad móvil y escoltas
- Seguridad electrónica

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- **Seguridad física**

Vigilancia fija: Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Aplicable a los sectores aeroportuario, comercial y de servicios, educativo y privado, energético y petrolero, financiero, industrial, público, residencial, transporte y telecomunicaciones.

- **Seguridad móvil y escoltas**

Vigilancia móvil: Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o delimitado.

Escolta: Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.

- **Seguridad electrónica**

Presta los siguientes servicios: venta de equipos, alquiler de equipos, instalación y adecuación de los sistemas, mantenimiento de los sistemas.

Sistema preventivo para robo, sistema para prevención y extinción de incendios: Vigilancia a través de dispositivos Censores para la prevención de intrusión e incendios.

Central de monitoreo: Este servicio incluye la atención de cualquier novedad y la constatación de todas las aperturas en el desarme del sistema (cuando se ha programado este evento), mediante una llamada telefónica en el mismo instante en que se reciba la señal, se emplean códigos de pase para los funcionarios de la entidad cubierta, que estén debidamente autorizados. También incluye, si el cliente lo desea, un reporte de toda la actividad del sistema con la periodicidad solicitada. En caso de solos pánicos la alarma tiene programado test de funcionamiento, se realizan pruebas periódicas y no se programan aperturas y cierres del sistema.

Cuerpo de reacción motorizado: La compañía cuenta con su propio cuerpo de apoyo de vigilancia móvil distribuido en el área metropolitana de Bucaramanga, debidamente equipados con: armamento, radio de comunicación Motorola conectado a la repetidora ubicado en el Kilómetro 9 vía a Cúcuta y Beeper o en su defecto celular como respaldo. Su desplazamiento se hace en motos de 125 y 175 c.c. El plan operativo se desarrolla de acuerdo a cada circunstancia.

Circuito cerrado de televisión: Vigilancia realizada con sistemas de vídeo.

Control de acceso: Sistema electrónico para la restricción del acceso a dependencias o áreas de instalaciones.

VISION

Al Terminar el Presente Decenio, Seremos reconocidos como una de las mejores Compañías Colombianas de Seguridad, Caracterizada por la Prestación de Servicios Integrales y Competitivos que satisfagan plenamente a nuestros Clientes.

MISION

DELTHAC 1 SEGURIDAD, Organización especializada en la prestación Integral de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las Modalidades de Fija, Escolta, Medios Tecnológicos, Asesoría y Consultoría; Enfocada a satisfacer las necesidades de Protección, que para el desarrollo de sus actividades requieran todas las personas naturales y jurídicas en el territorio Nacional, Utilizando para ello la mejor tecnología certificada existente en el mercado y personal competente con férrea Voluntad de Servicio.

VALORES

DELTHAC 1 SEGURIDAD, Se fundamenta en un trabajo **RESPONSABLE** realizado **OPORTUNAMENTE** por personal **CONFIABLE** donde la **HONESTIDAD**, la **LEALTAD** y la **FIDELIDAD** son los soportes de nuestro **COMPROMISO** con la **CALIDAD** que se refleja en la **CREDIBILIDAD** de nuestros Clientes.

Porque creemos en el país, sus valores y en su gente, Estamos seguros que nuestro aporte contribuye al crecimiento de Colombia.

ANALISIS DEL ENTORNO			
REGLAMENTOS		CLIENTES	
ESPECIFICOS DE SEGURIDAD PRIVADA	Ley 62/Agosto/93 (Crea Superintendencia) Decreto 2187 (Reglamenta el Decreto 356) Decreto 3556 (Estatuto de Vigilancia) Decreto 1979/2001 (Resolución de uniformes) Decreto 71/2002 (Capital de las compañías) Decreto 73/2002 (Tarifas)	POR SECTORES	Conjuntos residenciales Residentes o particulares Estatales Entidades Bancarias Educativo Industrial, Comercial y de Servicios Otras empresas de seguridad de transporte.
GENERALES	Ley 789/2002 (Reforma Laboral) Ley 788/2002 (DIAN) Decreto 2749 (Impuesto timbre para contratos) Decreto 1295 (ARP)	PROVEEDORES	
TECNOLOGIA	Ley 80 Ley 100	CRITICOS	Fabricas de confecciones, Indumil, Equipos electrónicos Papelerías y tipografías, Almacenes de repuestos de equipos de comunicación, Mantenimientos, Seguros, Suministro y materiales de construcción, Academias de seguridad, Seguridad y Blindaje, Concesionarios, carpinterías, zapaterías, restaurantes, aspirantes.
GENERALES	Hardware y software, sistemas de comunicaciones, armamento, equipos de movilización y transporte, grabaciones telefónicas, laboratorio de electrónica, internet e intranet, detector de mentiras, equipos audiovisuales, polígrafos, línea ARDSI, cables de transmisión, página web.	CLIENTE INTERNO	
		Operativos y de Supervisión.	

ANALISIS DEL ENTORNO		
COMPETENCIA		SOCIAL
EN EL SECTOR	Cooperativas Departamentos de seguridad Celadores de la calle Empresas ilegales Instaladores de alarmas Compañías legalmente constituidas ***Sevicol, Atlas, Las Águilas, etc.***	Actual situación del país de violencia inestabilidad del país.

ANALISIS ESTRATÉGICO DOFA

DEBILIDADES	<p>Incumplimiento del P.O.T. Incumplimiento en resolución de uniformes. Incumplimiento en registro de vehículos. Inexperiencia en contratos grandes. Patrimonio pequeño. Endeudamiento elevado. Comunicación interna. Espacio físico. Inexistencia de manuales de funciones. No tener certificado ISO. Falta de servicio personalizado al cliente. No hay seguimiento comercial al cliente. Indispensabilidad de personal. Carencia de laboratorio de electrónica. Carencia de programas de capacitación al personal activo. Carencia de tablas de sanciones a personal operativo. Falta de seguimiento a personal de supervisión. Capacitación a supervisión. Auditorias internas. Falta de evaluación de desempeño. Ausencia de organigrama Manejo inadecuado de programa de control de inventario . Ausencia de visitas domiciliarias. Software integral administrativo Monitoreo banca de personal Plan de incentivos.</p>	OPORTUNIDADES	<p>Crecimiento urbanístico Inseguridad general Plan de reactivación económica Reforma laboral Mal servicio de la competencia Malos salarios de la competencia.</p>
		FORTALEZAS	<p>Sentido Humano de la Compañía. Buena imagen de la Compañía. Agradable clima laboral Pago oportuno al personal. Sentido de pertenencia. Credibilidad financiera. Acatamiento tributario. Reacción para atender al cliente. Relaciones públicas. Actualización tecnológica. Capacitación específica a algunos funcionarios. Línea de comunicación directa con el gerente. Integración de las familias de los empleados en actividades. Selección y perfil del personal.</p>
		AMENAZAS	<p>Inestabilidad cambiaría del dólar. Inestabilidad en las leyes del país. La llegada de grandes compañías a la ciudad. Competencia desleal por tarifas y piratería. Lentitud de trámites ante el estado. Ida de la superintendencia de la ciudad.</p>

ANÁLISIS ESTRATÉGICO MATRIZ FO

OPORTUNIDADES / FORTALEZAS	Crecimiento urbanístico	Inseguridad en general	Reforma laboral	Mal servicio de la competencia	Malos salarios de la competencia	Plan de reactivación económica	Objetivo
Buena imagen de la compañía.	X	X		X	X	X	Mantener y mejorar la buena imagen de la Compañía mediante estrategias de mercadeo y de servicio al cliente.
Clima laboral			X	X	X		Conservar y mejorar el actual clima laboral de la Organización elaborando planes de capacitación, reconocimientos, incentivos, etc.
Credibilidad financiera						X	Mantener una política de pago puntual a proveedores para consolidar la credibilidad financiera con la que cuenta nuestra compañía.
Perfil del personal		X		X	X		Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.
Selección de personal		X		X			Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO MATRIZ FA

AMENAZAS FORTALEZAS	Competencia desleal y piratería	Llegada de grandes Cías a la ciudad	Inestabilidad cambiaria de la TMR	Inestabilidad de las leyes del estado.	Ida de la superintendencia de la ciudad	Lentitud de trámites ante el Estado.	Objetivo
Buena imagen de la compañía.	X	X					Mantener y mejorar la buena imagen de la Compañía mediante estrategias de mercadeo y de servicio al cliente.
Clima laboral							Conservar y mejorar el actual clima laboral de la Organización elaborando planes de capacitación, reconocimientos, incentivos, etc.
Credibilidad financiera							Mantener una política de pago puntual a proveedores para consolidar la credibilidad financiera con la que cuenta nuestra compañía.
Perfil del personal	X	X					Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.
Selección de personal	X	X					Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO MATRIZ DA

AMENAZAS DEBILIDADES	Competencia desleal y piratería	Llegada de grandes Cías a la ciudad	Inestabilidad cambiaria de la TMR	Inestabilidad de las leyes del estado.	Ida de la Superintendencia de la ciudad	Lentitud de trámites ante el Estado.	Objetivo
Incumplimiento de algunas sentencias de el MIN (Uniformes, vehículos).		X		X	X	X	Cumplir con los requerimientos ordenados por la ley que nos regula, estableciendo parámetros de seguimiento y actualización permanente.
No tener certificación ISO		X					Implementar un Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para obtener una certificación de calidad.
Plan de capacitación Administrativa y a supervisores		X					Implementar un plan de capacitación permanente basado en las necesidades identificadas.
Indispensabilidad de personal							
Seguimiento comercial a clientes	X	X					Desarrollar y fortalecer un esquema profesional de servicio al cliente, estableciendo un procedimiento de seguimiento a clientes actuales y potenciales.
Tablas de sanciones de personal operativo y evaluación de desempeño.							
Comunicación interna, documentación, falta de manuales y organigrama							
Espacio físico							Mejorar el ambiente físico laboral.

ANALISIS ESTRATÉGICO MATRIZ DA

AMENAZAS DEBILIDADES	Competencia desleal y piratería	Llegada de grandes Cías a la ciudad	Inestabilidad cambiaria de la TMR	Inestabilidad de las leyes del estado.	Ida de la Superintendencia de la ciudad	Lentitud de trámites ante el Estado.	Objetivo
Auditorías internas							
Visitas domiciliarias y monitoreo banca de personal.							Establecer un procedimiento para realizar visitas domiciliarias y seguimiento a la banca de personal.

ANALISIS ESTRATÉGICO MATRIZ DO

OPORTUNIDADES DEBILIDADES	Crecimiento urbanístico	Inseguridad en general	Reforma laboral	Mal servicio de la competencia	Malos salarios de la competencia	Plan de reactivación económica	Objetivo
Incumplimiento de algunas sentencias de el MIN (Uniformes, vehículos).							
No tener certificación ISO							
Plan de capacitación Administrativa y a supervisores							
Indispensabilidad de personal							
Seguimiento comercial a clientes	X			X		X	Desarrollar y fortalecer un esquema profesional de servicio al cliente, estableciendo un procedimiento de seguimiento a clientes actuales y potenciales
Tablas de sanciones de personal operativo y evaluación de desempeño.							
Comunicación interna, documentación, falta de manuales y organigrama							
Espacio físico	X						Mejorar el ambiente físico laboral.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO MATRIZ DO

OPORTUNIDADES DEBILIDADES	Crecimiento urbanístico	Inseguridad en general	Reforma laboral	Mal servicio de la competencia	Malos salarios de la competencia	Plan de reactivación económica	Objetivo
Auditorías internas							Establecer un procedimiento de auditorías internas.
Visitas domiciliarias y monitoreo banca de personal.		X					Establecer un procedimiento para realizar visitas domiciliarias y seguimiento a la banca de personal.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Objetivos DO “Reposicionamiento”	Objetivos FO “Expansión”
Desarrollar y fortalecer un esquema profesional de servicio al cliente, estableciendo un procedimiento de seguimiento a clientes actuales y potenciales.	Mantener y mejorar la buena imagen de la Cía mediante estrategias de mercadeo y de servicio al cliente.
Mejorar el ambiente físico laboral.	Conservar y mejorar el actual clima laboral de la organización elaborando planes de capacitación, reconocimientos, incentivos, salarios, etc.
Establecer un procedimiento de auditorías internas	Mantener una política de pago puntual a proveedores para consolidar la credibilidad financiera con la que cuenta nuestra compañía.
Establecer un procedimiento para realizar visitas domiciliarias y seguimiento a la banca de personal.	Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.
Objetivos DA “Reconcepción”	Objetivos FA “Diversificación”
Cumplir con los requerimientos ordenados por la ley que nos regula, estableciendo parámetros de seguimiento y actualización permanente.	Mantener y mejorar la buena imagen de la compañía mediante estrategias de mercadeo y de servicio al cliente.
Implementar un Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para obtener una certificación de calidad.	Conservar y mejorar el actual clima laboral de la organización elaborando planes de capacitación, reconocimientos, incentivos, salarios, etc.
Implementar un plan de capacitación permanente basado en las necesidades identificadas.	Mantener una política de pago puntual a proveedores para consolidar la credibilidad financiera con la que cuenta nuestra compañía.
Desarrollar y fortalecer un esquema profesional de servicio al cliente, estableciendo un procedimiento De seguimiento a clientes actuales y potenciales.	Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.
Mejorar el ambiente físico laboral	Conformar un grupo humano altamente calificado que se comprometa integralmente en la prestación eficiente del servicio prestado.

OBJETIVOS DEL NEGOCIO

DE SUPERVIVENCIA

- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad
- Reducir el nivel de riesgo en la prestación del servicio

DE CRECIMIENTO

- Incrementar las ventas
- Mejorar la base tecnológica
- Mejorar la participación de seguridad electrónica en el mercado.

DE RENTABILIDAD

- Mejorar el nivel de propiedad.

INTERESES DE NUESTROS CLIENTES

ASPECTO	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTICULARES	POSIBLES COMPROMISOS Y OBJETIVOS
CALIDAD	El servicio prestado debe satisfacer al cliente de una manera integral.	El servicio debe adaptarse a cada usuario para suplir todas y cada una de sus necesidades en seguridad.	Visitar y escuchar periódicamente al cliente para solucionar de manera inmediata las posibles fallas que se presenten en la prestación del servicio.
EFICIENCIA	Demostrar la capacidad de prestación de servicio con excelencia.	Cubrir de inmediato las posibles falencias del servicio.	Estar atento a todas las fallas del personal para poderlas subsanar a tiempo y no permitir desgaste con el cliente.
SERVICIO	Cumplir con lo contratado por el cliente.	Mantener al personal capacitado para que las condiciones del servicio no disminuyan con el tiempo.	Superar la expectativa que el cliente tiene con respecto al servicio para que su satisfacción sea total.
ATENCIÓN	El cliente espera ser atendido en el momento en que él lo solicite.	Acudir de inmediato a las solicitudes del cliente	Tener suficiente personal de atención al cliente para asistir todos los requerimientos en su momento oportuno.
CUMPLIMIENTO	Ejecutar a cabalidad las funciones relacionadas con el servicio, de manera puntual y organizada.	Exigir disciplina y puntualidad al personal que presta el servicio.	Crear mecanismos de supervisión adicionales y auditarlos para obtener resultados satisfactorios en éste campo.
RESPONSABILIDAD	Cumplir responsablemente con las condiciones del servicio.	Instruir al personal en el manejo de armas y equipos para evitar siniestros. Manejar pólizas que permitan subsanar económicamente a los clientes en caso de siniestros por mal manejo de los equipos.	Intensificar la capacitación del personal en primeros auxilios, control de incendios, etc., que permitan prevenir los siniestros.
RESPALDO	Hacer que el cliente se sienta respaldado en los temas de seguridad que le atañen.	Capacitar al cliente sobre sus propias necesidades de seguridad para obtener su propia colaboración dentro de la mejora del servicio.	Complementar el servicio contratado con estudios de seguridad sobre el puesto que permitan prevenir mayores riesgos.

ASPECTO	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTICULARES	POSIBLES COMPROMISOS Y OBJETIVOS
SERIEDAD	Seriedad en la prestación del servicio.	Tener la claridad suficiente con el cliente en el momento de la venta del servicio, para que las condiciones no sean diferentes en el momento de la prestación del mismo.	Capacitar al personal del Departamento Comercial para que el ofrecimiento del servicio se haga sobre bases reales y no sobre servicios y responsabilidades utópicas.
COMPROMISO	Comprometer al guardia con las necesidades de seguridad del cliente.	Trasmitir al guardia las funciones puntuales del puesto para involucrarlo dentro del mismo.	Mantener charlas periódicas con el personal operativo en cada puesto para repasar las consignas propias del mismo.
ACERCAMIENTO	Mantener acercamiento continuo con el cliente, para hacerlo sentir parte de la organización.	Tener un contacto clave dentro de cada organización y llamarlo, visitarlo periódicamente.	Realizar un fichero de clientes donde se mantenga una información básica para permitir mantener el contacto. Tener en cuenta fechas de cumpleaños de la persona contacto para tener un detalle especial.
ETICA Y CONFIDENCIALIDAD	Mantener con discreción toda la información inherente a la seguridad del cliente.	No dar información comprometedor a personas ó entidades sobre el cliente.	Mantener bajo estricta confidencialidad sistematizada, información de toda índole que pueda comprometer la seguridad del cliente.
PREVENCIÓN	Ofrecer sistemas y procedimientos que ayuden a prevenir los riesgos.	Crear planillas, métodos de información, proveer de equipos de comunicaciones, que ayuden a mantener una información preventiva sobre posibles riesgos.	Intensificar la capacitación del personal operativo.
TRANQUILIDAD	Hacer que el cliente se sienta tranquilo al contratar nuestros servicios.	Demostrar la capacidad de reacción de la compañía.	Aumentar la publicidad de la compañía mostrando al cliente la solidez y respaldo.

COMPROMISOS GERENCIALES CON LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL NEGOCIO	COMPROMISOS CON LA CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	INDICADORES ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE
DE SUPERVIVENCIA	<p>Establecer y cumplir un perfil mínimo general de contratación, programando además de manera permanente, capacitaciones en las diversas áreas en que se compone el tema de seguridad. (primeros auxilios, seguridad industrial, relaciones publicas, polígono, etc.), igualmente estructurando y realizando de manera regular el programa denominado "desempeño" con el fin de evaluar a todos y cada uno de nuestros guardias y prever los posibles errores en la prestación del servicio que puedan y deban ser evitados.</p>	<p>Evaluar al Personal para determinar su competencia</p>	<p>Desempeño Real / Desempeño potencial</p>	<p>Gerencia de Recurso Humanos</p>
IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<p>Capacitar al personal en materias de seguridad a través de un programa elaborado de conformidad con nuestro servicio prestado</p>	<p>Capacitar al personal sobre los temas de Seguridad en General</p>	<p>Personal Capacitado / Total Personal</p>	<p>Gerencia de Recurso Humanos</p>
	<p>Establecer una política clara sobre el personal disponible a fin de solucionar los inconvenientes normales que se presenten en la prestación del mismo y atender las necesidades de personal extra que estos requieran</p>	<p>Contar con una banca de personal adecuada</p>	<p>Total Banca / Total Guardias</p>	<p>Gerencia de Recursos Humanos</p>

COMPROMISOS GERENCIALES CON LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL NEGOCIO	COMPROMISOS CON LA CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	INDICADORES ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE
<p align="center">REDUCIR EL NIVEL DE RIESGO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO</p>	<p>Elaborar un Programa de adquisición y mantenimiento de armas y comunicaciones que permitan una prestación eficiente del servicio de seguridad.</p>	<p align="center">Atender Oportunamente los requerimientos de nuestros clientes</p>	<p align="center">Requerimientos Oportunos / Total Requerimientos</p>	<p align="center">Gerencia de Negocios</p>
	<p>Crear mecanismos adicionales de supervisión a los puestos que sirvan de refuerzo y auditoria a los tradicionalmente establecido.</p>			
	<p>Realizar estudios de seguridad a la totalidad de los clientes y comunicarles a ellos sus resultados y estrategias a implementar de conformidad con lo observado, capacitándole especialmente en el servicio a contratar.</p>			
	<p>Resolver las inquietudes de nuestros clientes de manera diligente y oportuna y comunicando le a ellos los resultados.</p>			
	<p>Visitar de manera periódica y regular a nuestros clientes a fin de obtener sus precisiones del servicio de manera directa.</p>			
	<p>Establecer un coordinador de servicio al cliente</p>			
	<p>Tener como proveedor de equipos a compañías ampliamente reconocidas por su calidad, soporte, repuestos</p>			

COMPROMISOS GERENCIALES CON LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL NEGOCIO	COMPROMISOS CON LA CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	INDICADORES ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE
REDUCIR EL NIVEL DE RIESGO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	Entregar de manera completa y oportuna la dotación al personal.	Satisfacer al Cliente Plenamente	Encuestas Positivas / Total encuestas satisfacción	Gerencia de Negocios
	Contratar la dotación con compañías que ofrezcan calidad y durabilidad.			
DE CRECIMIENTO	En electrónica, armonizar la lista de precios con los ofrecidos por la competencia y los que el mercado esta dispuesto a cancelar ya sean por los equipos o por el servicio.	Aumentar las Ventas en General	Ventas reales / Ventas presupuestadas	Gerencia de Negocios
INCREMENTAR LAS VENTAS				
MEJORAR LA PARTICIPACION DE SEGURIDAD ELECTRONICA EN EL MERCADO	Tener una estructura de financiación claramente determinada para aquellos clientes que lo necesiten en la cual se establecerán plazos, montos, intereses, requisitos para obtenerla.			
MEJORAR LA BASE TECNOLÓGICA	Establecer una política de mantenimiento preventivo a los equipos instalados y atender con diligencia y oportunidad los requerimientos de nuestros clientes.			

COMPROMISOS GERENCIALES CON LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL NEGOCIO	COMPROMISOS CON LA CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	INDICADORES ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE
DE RENTABILIDAD	Negociar con los proveedores garantías adicionales a las que normalmente ofrecen y enfatizar en los procesos de venta que nuestros equipos tienen una garantía superior a la ofrecida por el mercado.	Capacitar a nuestros Clientes en materia de Seguridad y prestación del servicio en General	Clientes Capacitados / Total Clientes	Gerencia de Seguridad
MEJORAR EL NIVEL DE PROPIEDAD	Capacitar a nuestros clientes sobre el servicio de Seguridad contratado, documentando los requerimientos especiales que la Compañía puede cumplir.			
	Establecer claras directrices para el manejo y cumplimiento de las consignas que en cada puesto en particular se requieran.			
	- Realización de cursos a nuestros clientes sobre temas de interés ligados al concepto de seguridad. Ejm. Manejo defensivo, sentido de pertenencia, procedimientos en seguridad de instalaciones, seguridad en el manejo de la información.			
	- Presentar como valores agregados muchos de los elementos que componen la normal prestación del servicio. Ejm. Estudios de seguridad, dotación del puesto y del personal, mantenimiento, reportes en el caso de electrónica.			

COMPROMISOS GERENCIALES CON LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL NEGOCIO	COMPROMISOS CON LA CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	INDICADORES ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE
MEJORAR EL NIVEL DE PROPIEDAD	Entrega de elementos adicionales previamente pactados con el cliente.	Capacitar a nuestros Clientes en materia de Seguridad y prestación del servicio en General	Clientes Capacitados / Total Clientes	Gerencia de Seguridad
	Boletines de seguridad con temas fundamentales y de actualidad.			
	Patrocinar económicamente las actividades extra curriculares de nuestros clientes con base en un presupuesto establecido.			
	Servir de intermediarios entre nuestros clientes y las compañías de seguros con el fin de orientarlos sobre los elementos que deban ser asegurados.			
	Cláusula de salvaguardia en los contratos.			

POLITICA DE CALIDAD

DELTHAC 1 SEGURIDAD, Comprometida a prestar integralmente servicios de vigilancia y seguridad privada conforme con la ley, en las modalidades de fija, escolta, medios tecnológicos, asesoría y consultoría, con personal competente y equipos adecuados de alta tecnología, implementando un sistema de control y seguimiento basado en el análisis de datos confiables para la toma de decisiones enfocadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción plena de nuestros clientes.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Evaluar al personal para determinar su competencia.
- Capacitar al personal sobre los temas de seguridad en general.
- Contar con una banca de personal adecuada.
- Atender oportunamente los requerimientos de nuestros Clientes.
- Satisfacer al cliente plenamente.
- Aumentar las ventas en general.
- Capacitar a nuestros Clientes en materia de seguridad y prestación del servicio en general.

PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

No.	PROCESO
1 2 3	RG: Responsabilidad Gerencial <i>PLANIFICACIÓN TOTAL</i> <i>REVISION GERENCIAL</i> <i>MEDICIÓN, ANALISIS y MEJORA</i>
1 2 3	RP: Realización del Producto <i>NEGOCIOS</i> <i>PLANIFICACION E INSTALACION DEL SERVICIO</i> <i>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</i>
1 2	SA: De soporte y apoyo <i>AUDITORIAS INTERNAS</i> <i>COMPRAS</i>

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

SATISFACCION PLENA



RG: PROCESOS DE RESPONSABILIDAD GERENCIAL
RP: PROCESOS DE REALIZACION DEL PRODUCTO
SA: PROCESOS DE SOPORTE y APOYO

PROCESOS DE RESPONSABILIDAD GERENCIAL

ENTRADAS

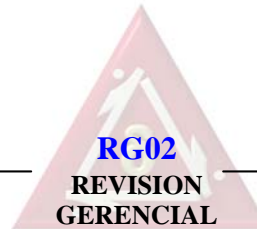
- Norma Iso
- Metodología básica
- Cronograma inicial
- Guía conformación de equipos.



SALIDAS

- Identificación de los procesos del SGC.
- Inter-relación de los procesos.
- Los procesos claves y sus variables críticas.
- Plan Estratégico de gestión para la calidad.
- Planificación de los procesos del SGC.

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos
- Análisis de indicadores
- Conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Resultado de revisiones anteriores.
- Recomendaciones para mejora
- Cambios que podrían afectar el SGC



- Definición de los planes de acción, para lograr la mejora del SGC, de los procesos, y de los servicios, identificando responsables, actividades, recursos y fechas de ejecución y seguimiento.
- Identificación de recursos.

- Resultado mensual de los indicadores.
- Análisis de datos por cada uno de los responsables de los procesos.
- Quejas y reclamos
- Informe de auditorías internas
- Informe de revisión Gerencial.
- Sugerencias de los



- Definición de las causas de: no conformidades, reclamos y quejas, y potenciales no conformidades y causas en la desviación de la meta de los indicadores.

PROCESOS DE REALIZACION DEL PRODUCTO

ENTRADAS

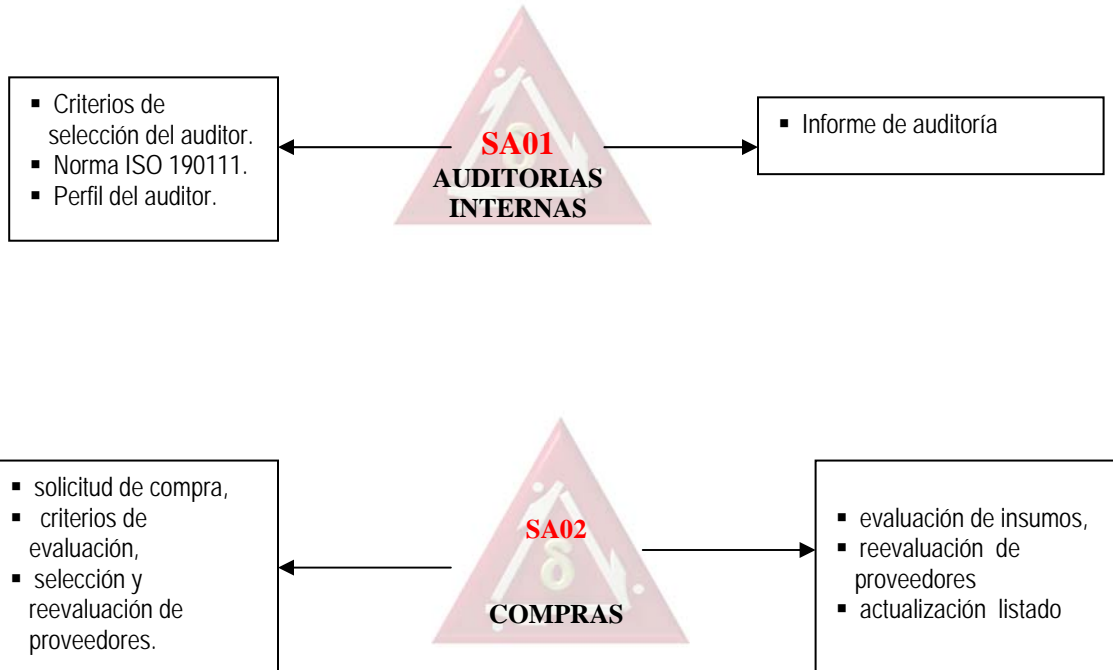
SALIDAS



PROCESO DE SOPORTE Y APOYO

ENTRADAS

SALIDAS



PLANIFICACIÓN FOCALIZADA

MATRIZ INTERFUNCIONAL CARGOS PROCESOS

PROCESO			
CARGO	NEGOCIOS	PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO
GERNCIA GENERAL			
GERENCIA DE NEGOCIOS	A	B	
GERENCIA DE SEGURIDAD	M	A	B
ASISTENTE JURIDICO	M		M
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		B	A
ALMACEN		B	
DIRECCIÓN DE OPERACIONES		M	
INGENIERO JEFE		A	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO			M
GERENCIA ADMTIVA Y FINANCIERA			
TECNICO COMUNICACIONES /MANTENIMIENTO			
JEFE DE CONTABILIDAD			
COMPRAS			
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS			M
SUPERVISOR DE SEGURIDAD FISICA			B
ESCOLTA DE REACCIÓN			B
OPERADOR DE COMUNICACIONES			B

CONVENCIONES: Las relaciones que se tratan acá tiene que ver con las variables responsabilidad y / o autoridad. A: alta relación, M: Mediana relación, B: Baja relación, Espacio en blanco significa relación muy baja o nula.

PROCESO CARGO	NEGOCIOS	PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO
MONITOR DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA			B
SECRETARIA DE COMITÉ DE GESTIÓN			
LIDER DE COMITÉ DE GESTIÓN			
CONTROL INTERNO			
DIRECTOR DE INGENIERIA Y PROYECTOS			

CONVENCIONES: Las relaciones que se tratan acá tiene que ver con las variables responsabilidad y / o autoridad. A: alta relación, M: Mediana relación, B: Baja relación, Espacio en blanco significa relación muy baja o nula.

PROCESO CARGO	PROCESOS DE RESPONSABILIDAD GERENCIAL			PROCESO DE SOPORTE	
	PLANIFICACIÓN TOTAL	REVISIÓN GERENCIAL	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	AUDITORIAS INTERNAS	COMPRAS
GERENCIA GENERAL	A	A	A		
SUBGERENCIA	M	M	M		
GERENCIA DE NEGOCIOS	M	M	M	A	
DIRECTOR DE CALIDAD			A	A	
GERENCIA DE SEGURIDAD			A	A	
DIRECTOR DE OPERACIONES			A	A	
DIR. INGENIERIA Y PROYECTOS			A	A	
GERENCIA RECURSOS HUMANOS			A	A	
DIR. DESARROLLO HUMANO			A	A	
AUDITOR DE CALIDAD			A	A	
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				A	A
COMPRAS					M

CONVENCIONES: Las relaciones que se tratan acá tiene que ver con las variables responsabilidad y / o autoridad. A: alta relación, M: Mediana relación, B: Baja relación, Espacio en blanco significa relación muy baja o nula.

PROCESOS CLAVES Y SUS VARIABLES CRITICAS

PROCESOS	RESPONSABLE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA CALIDAD						
		Evaluar al personal para determinar su competencia	Capacitar al personal sobre los temas de seguridad en general	Evaluar el grado de satisfacción del cliente	Atender oportunamente los requerimientos de nuestros clientes.	Contar con una banca de personal adecuada.	Aumentar las ventas en general	Capacitar a nuestros clientes en seguridad y prestación del servicio en general
RESPONSABILIDAD GERENCIAL	GERENCIA GENERAL	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
NEGOCIOS	GERENCIA DE NEGOCIOS	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI
PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO.	GERENCIA DE SEGURIDAD	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI
RECURSOS HUMANOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
PROCESOS DE SOPORTE Y APOYO	GERENCIA GENERAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO: NEGOCIOS				NUMERO DE PROCESO: RP01.		
RESPONSABLE: Gerencia de Negocios.				CLASE DE PROCESO: Realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica.						
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	OBJETIVOS OPERACIONALES	ACCIONES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS	RECURSOS	INDICADORES	RESPONSABLES	FECHA O FRECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ATENDER OPORTUNAMENTE LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES. ▪ AUMENTAR LAS VENTAS EN GERNERAL. 	Mejorar la efectividad en la ejecución de negociación.	A través de un adecuado seguimiento a la propuesta.	Software de negocios, atención a través de la WEB y telefónicamente.	(Solicitudes de cotizaciones efectivas / cotizaciones solicitadas) *100	Gerencia de Negocios	Mensual.
	Aumentar las ventas de seguridad física y electrónica.	A través de estrategias de mercadeo.	Publicidad en diferentes medios.	(Ventas del periodo actual / ventas periodo anterior) * 100	Gerencia de Negocios.	Mensual

PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO: PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO	NUMERO DE PROCESO: RP02
RESPONSABLE: Gerente de Seguridad.	CLASE DE PROCESO: Realización del producto.

ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	OBJETIVOS OPERACIONALES	ACCIONES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS	RECURSOS	INDICADORES	RESPONSABLES	FECHA O FRECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. ▪ ATENDER OPORTUNAMENTE LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES. ▪ CAPACITAR A NUESTROS CLIENTES EN SEGURIDAD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL. 	Realizar completas inducciones al personal operativo con las recomendaciones específicas del puesto.	A través de la evaluación de desempeño.	Registro de evaluación de desempeño	(Incumplimiento de consignas / Total de faltas) * 100	Gerencia de Seguridad	Mensual
	Minimizar los riesgos que afecten la seguridad en los puestos de trabajo.	A través de estudios de seguridad y capacitaciones a clientes y a guardias.	Auditorio con ayudas audiovisuales,	(Siniestros ocurridos / riesgos identificados) *100	Gerencia de Seguridad	Mensual
	Atender oportunamente los requerimientos de los clientes en materia de seguridad.	A través de registros de atención al cliente.	Formato tratamiento de reclamos.	(Requerimientos oportunos / Total de requerimientos) *100	Gerencia de Seguridad	Mensual
	Cumplir con lo estipulado en el contrato.	A través de la comparación periódica de consignas de contrato Vs servicio prestado.	Contrato, Consignas específicas del puesto.	(Compromisos pactados incumplidos / compromisos pactados en contrato) *100	Gerencia de Seguridad	Mensual

PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NUMERO DE PROCESO: RP03

RESPONSABLE: Gerencia de Recursos Humanos

CLASE DE PROCESO: Realización del producto

ALCANCE: Aplica para los servicios de Seguridad física y electrónica.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	OBJETIVOS OPERACIONALES	ACCIONES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS	RECURSOS	INDICADORES	RESPONSABLES	FECHA O FRECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EVALUAR AL PERSONAL PARA DETERMINAR SU COMPETENCIA. ▪ CAPACITAR AL PERSONAL SOBRE LOS TEMAS DE SEGURIDAD EN GENERAL. ▪ CONTAR CON UNAS BANCA DE PERSONAL ADECUADA. ▪ ATENDER OPORTUNAMENTE LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES. 	<p>Seleccionar personal competente.</p>	<p>A través de la evaluación de desempeño.</p>	<p>Registro de evaluación de desempeño.</p>	<p>(Desempeño real / Desempeño potencial) *100</p>	<p>Desarrollo Humano</p>	<p>Mensual</p>
	<p>Elaborar un programa de capacitación de conformidad con los temas de seguridad.</p>	<p>A través de un programa de capacitación cuidadosamente elaborado.</p>	<p>Auditorio con ayudas audiovisuales y registro de capacitación.</p>	<p>(Personal capacitado / total personal) *100</p>	<p>Desarrollo Humano</p>	<p>Mensual</p>
	<p>Efectuar selecciones permanentes de personal acorde con las necesidades existentes.</p>	<p>Seleccionar por periodos predefinido personal para contar con una banca de personal adecuada.</p>	<p>Pruebas psicológicas, entrevistas, hojas de vida.</p>	<p>(Personal en espera / Total de personal) *100</p>	<p>Desarrollo Humano</p>	<p>Mensual</p>

TABLERO GERENCIAL DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO: NEGOCIOS		NUMERO DE PROCESO: RP01		
RESPONSABLE: Gerencia de Negocios		CLASE DE PROCESO: De realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica				
OBJETIVOS OPERACIONALES	INDICADORES			
	NOMBRE	FORMULA	META Y MARCO TIEMPO	SIGNIFICADO
Mejorar la efectividad en la ejecución de negociaciones.	Efectividad	$(\text{Cotizaciones efectivas} / \text{Cotizaciones solicitadas}) * 100$	>10% Mensual	Se reconoce el nombre e imagen de la compañía. Cotizaciones efectivas y cualidades en negociación.
Aumentar las ventas de seguridad física y electrónica.	Ventas	$(\text{Ventas periódicas actual} / \text{Ventas período anterior}) * 100$	>8% Trimestral	Aumento y crecimiento de la compañía.

TABLERO GERENCIAL DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO: PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO		NUMERO DE PROCESO: RP02		
RESPONSABLE: Gerencia de Seguridad		CLASE DE PROCESO: De realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica				
OBJETIVOS OPERACIONALES	INDICADORES			
	NOMBRE	FORMULA	META Y MARCO TIEMPO	SIGNIFICADO
Realizar completa inducción al personal operativo con las recomendaciones específicas del puesto.	Inducción al puesto de trabajo	(incumplimiento de consignas / total faltas) *100	>20% En el mes	El proceso de inducción es adecuado. La selección de personal cumple con las expectativas del puesto.
Minimizar los riesgos que afectan la seguridad en los puestos de trabajo.	Control de riesgos	(Siniestros ocurridos / Riesgos identificados) *100	>5% En el mes	Satisfacción de las expectativas del cliente.
Atender oportunamente los requerimientos de nuestros clientes en materia de seguridad	Respuesta a eventualidades	(Requerimientos oportunos / total de requerimientos) *100	100% Al mes	Excelente capacidad de respuesta.
Cumplir con lo estipulado en el contrato.	Cumplimiento a lo pactado.	(Compromiso pactados incumplidos / Compromiso pactados en el contrato) *100	100% Cumplimiento	Satisfacción total del cliente, seriedad de la compañía.

TABLERO GERENCIAL DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		NUMERO DE PROCESO: RP03		
RESPONSABLE: Gerencia de Recursos Humanos		CLASE DE PROCESO: De realización del producto.		
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica				
OBJETIVOS OPERACIONALES	INDICADORES			
	NOMBRE	FORMULA	META Y MARCO TIEMPO	SIGNIFICADO
Seleccionar personal competente	Selección de personal competente	$(\text{Desempeño real} / \text{Desempeño potencial}) * 100$	90% Mensual	Adecuado desempeño del personal.
Elaborar un programa de capacitación de conformidad con los temas de seguridad.	Capacitación de personal en seguridad	$(\text{Personal capacitado} / \text{Total personal}) * 100$	70% Mensual	Calidad y competencia del Recurso Humano.
Efectuar selecciones permanentes de personal acorde con las necesidades existentes.	Personal en banca	$(\text{Personal en espera} / \text{total personal requerido}) * 100$	60% Mensual	Personal disponible para prestar el servicio.

NOMBRE DEL PROCESO: NEGOCIOS					NÚMERO PROCESO: RP01				
RESPONSABLE: Gerencia de Negocios					CLASE DE PROCESO: Realización del producto				
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica.									
PLAN DE GESTIÓN DE INDICADORES									
INDICADOR	¿EN DONDE MEDIR?	¿QUÉ MEDIR?	¿QUIÉN DEBE MEDIR?	FRECUENCIA A MEDIR	¿CÓMO MEDIR?	¿CÓMO REGISTRAR?	¿CÓMO REPRESENTAR?	¿CÓMO ANALIZAR?	¿CÓMO DIVULGAR?
Efectividad (Cotizaciones efectivas / Cotizaciones solicitadas) *100	Gerencia de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cotizacion es efectivas ▪ Cotizacion es solicitadas 	Gerente de Negocios	Diario	Electrónicamente a través del software.	Software Negocios	A través de gráficos.	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Informe electrónico.
Ventas (Ventas periódicas actual / Ventas período anterior) * 100	Gerencia de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas periodo actual ▪ Ventas periodo anterior. 	Gerente de Negocios.	Mensual	Electrónicamente a través del software.	Software Negocios	A través de gráficos.	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Informe electrónico.

NOMBRE DEL PROCESO: PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO					NÚMERO PROCESO: RP02				
RESPONSABLE: Gerencia de Seguridad					CLASE DE PROCESO: Realización del producto				
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica.									
PLAN DE GESTIÓN DE INDICADORES									
INDICADOR	¿EN DONDE MEDIR?	¿QUÉ MEDIR?	¿QUIÉN DEBE MEDIR?	FRECUENCIA A MEDIR	¿CÓMO MEDIR?	¿CÓMO REGISTRAR?	¿CÓMO REPRESENTAR?	¿CÓMO ANALIZAR?	¿CÓMO DIVULGAR?
Inducción al puesto de trabajo (incumplimiento de consignas / total faltas) *100	Gerencia de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consignas incumplidas. ▪ Total de fallas 	Supervisor (física) Escolta de reacción (electrónica)	Diario	Conteo visual	Formato análisis de datos	Tablas y gráficas	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Mediante informes al Gerente de seguridad y Gerencia de Recursos Humanos.
Control de riesgos (Siniestros ocurridos / Riesgos identificados) *100	Gerencia de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siniestros ocurridos ▪ Riesgos identificados en la visita técnica 	Supervisor (física) Escolta de reacción (electrónica)	Diario	Conteo visual	Formato análisis de datos	Tablas y gráficas	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Mediante informe al Gerente de Seguridad.
Respuesta a eventualidades (Requerimientos oportunos / total de requerimientos) *100	Gerencia de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos oportunos. ▪ Total de requerimientos. 	Gerencia de Seguridad	Diario	Conteo visual	Formato análisis de datos	Tablas y gráficas	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Mediante informe a Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Administrativa y Financiera.

PLAN DE GESTIÓN DE INDICADORES

INDICADOR	¿EN DONDE MEDIR?	¿QUÉ MEDIR?	¿QUIÉN DEBE MEDIR?	FRECUENCIA A MEDIR	¿CÓMO MEDIR?	¿CÓMO REGISTRAR?	¿CÓMO REPRESENTAR?	¿CÓMO ANALIZAR?	¿CÓMO DIVULGAR?
<p>Cumplimiento a lo pactado</p> <p>(Compromiso pactados incumplidos / Compromiso pactados en el contrato) *100</p>	Gerencia de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso Pactado incumplido, de acuerdo a los informes de supervisión, formato de tratamiento de reclamos. ▪ Compromiso pactado en contrato. 	Gerente de Seguridad	Diario	Conteo visual	Formato análisis de datos.	Tablas y gráficas	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Informe a Gerencia General.

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO					NÚMERO PROCESO: RP03				
RESPONSABLE: Gerencia de Recursos Humanos					CLASE DE PROCESO: Realización del producto				
ALCANCE: Aplica para los servicios de seguridad física y electrónica.									
PLAN DE GESTIÓN DE INDICADORES									
INDICADOR	¿EN DONDE MEDIR?	¿QUÉ MEDIR?	¿QUIÉN DEBE MEDIR?	FRECUENCIA A MEDIR	¿CÓMO MEDIR?	¿CÓMO REGISTRAR?	¿CÓMO REPRESENTAR?	¿CÓMO ANALIZAR?	¿CÓMO DIVULGAR?
Evaluación del personal (Desempeño real / Desempeño potencial) *100	Gerencia de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño real, del registro de evaluación de desempeño ▪ Desempeño potencial. 	Comité de operaciones.	Mensual	Electrónicamente a través de software.	Software evaluación de desempeño.	Tablas y gráficos	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Informe al Gerente de Seguridad y Gerente de Recursos Humanos.
Capacitación de personal (Personal capacitado / Total personal) *100	Dirección de Desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal capacitado. ▪ Total de personal. 	Directora de Desarrollo Humano.	Mensual	Visual conteo	Software control personal.	Tablas y gráficos	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Informe a Gerencia de Recursos Humanos.
Banca de personal (Personal en espera / total personal requerido) *100	Dirección de Desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal en banca. ▪ Personal requerido. 	Directora de Desarrollo Humano.	Semanal	Visual conteo	Formato control y seguimiento del proceso de selección.	Tablas y gráficos	Utilizando el instructivo análisis de datos.	Informe a Gerencia de Recursos Humanos.

PLANIFICACIÓN SIMPLIFICADA:

Esta planificación de cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad se encuentra contenida en el manual de calidad.

ANEXO C

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS

SC01-MA-004

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS

SC01-MA-004

- Guardia de seguridad
- Escolta de reacción
- Coordinador de punto
- Supervisor de seguridad física
- Escolta vip y mercancía
- Técnico seguridad electrónica

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo: GUARDIA DE SEGURIDAD		
Área: Seguridad		
Subordinación: Coordinador de Punto o Supervisor de Seguridad Física		
Supervisión: No aplica		
CONTENIDO DEL CARGO		
Misión: Satisfacer las necesidades de protección del Cliente		
Funciones: - Vigilar y proteger a personas o a bienes muebles e inmuebles que le hayan sido entregados bajo su custodia en un lugar determinado. - Informar oportunamente sobre los hechos que considere sospechosos y/o violatorios de la ley - Identificar los acontecimientos habituales para detectar los inusuales - Detallar y registrar el Entorno para proporcionar información - Prevenir para que la posibilidad de riesgo no se convierta en siniestro - Entregar y recibir el puesto de conformidad con lo establecido donde aplique. - Realizar el control de acceso en las instalaciones donde se requiera		
Tareas: - Registrar todas las novedades y consignas específicas en el libro de minuta - Efectuar las marcaciones de los controles perimetrales cuando aplique. - Revisar los vehículos que ingresan a las instalaciones donde aplique - Registrar en las planillas la información correspondiente propia de cada puesto cuando aplique. - Identificar personas, objetos o vehículos que ingresen a las instalaciones donde aplique - Solicitar las autorizaciones para el ingreso y/o salida del personal, objetos o vehículos pertinentes en las instalaciones donde aplique. - Recibir las ordenes impartidas por el contratante vinculadas directamente con el ejercicio de sus funciones. - Todas las tareas adicionales delegadas por la Compañía.		

ANÁLISIS DEL CARGO		
REQUISITOS FÍSICOS		
Genero: No aplica	Edad mínima de enganche: 20	Estado Civil: No Aplica
REQUISITOS INTELECTUALES		
Formación académica básica: Quinto grado primaria		
Formación académica especializada: Nivel 1 Básico de Vigilancia y seguridad privada		
Experiencia en cargos similares: 1 AÑO EN EL SECTOR DE SEGURIDAD Y/O HABER PRESTADO EL SERVICIO MILITAR.		

<p>Aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adaptación al Cambio - Habilidades Sociales - Integridad - Nivel de Compromiso - Disciplina personal - Aprendizaje Continuo - Temple

RESPONSABILIDADES INCLUIDAS
<p>Por Supervisión de personal: No aplica</p>
<p>Por materiales y equipos: Equipos de dotación ej. Arma, radio, detector etc.</p>
<p>Por dinero, títulos o documentos: En algunos casos especialmente conjuntos residenciales donde se recibe dinero de administración.</p>
<p>Por información confidencial: Procedimientos de seguridad propios del puesto</p>
<p>Por responsabilidad de terceros: no aplica</p>

RELACIONES DE TRABAJO	
<p>Internas: Coordinador de punto: Recibir instrucciones y solicitar apoyo donde aplique. Supervisor de Seguridad Física: Para informar novedades y hacer solicitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director de Operaciones: Solicitud de permisos, vacaciones, listados de puesto - Directora desarrollo Humano: Capacitación y orientación personal - Asistente de recursos humanos; Recepción de descargos, solicitudes de certificaciones - Asistente de Operaciones: Programación de turnos - Auxiliar de Recursos humanos: Solicitud de credenciales, Carnets, afiliaciones. - Almacén Física: Solicitudes de Dotación <p>Operador de Comunicaciones: Reportes y</p>	<p>Externas: - Clientes</p>

apoyo Recepcion: Solicitudes, cheques de subsidio	
Toma de Decisiones	
Autónomas: No aplica	En equipo: No aplica
Habilidades Especiales	
Manejo de Armas y equipos de comunicación	
Condiciones de Trabajo	
Riesgo Publico	
Disponibilidad	
Para viajar: No se requiere	Para trabajar tiempo extra: No se requiere
Recursos Necesarios para Desempeñar el Cargo	
Arma de dotacion, Equipo de comunicaciones, minuta, equipo para lluvia etc. donde el servicio lo requiera.	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: ESCOLTAS DE REACCION SEGURIDAD ELECTRONICA
Área: Seguridad
Subordinación: Director de Operaciones - Asistente de Operaciones
Supervisión: No aplica
CONTENIDO DEL CARGO
Misión: Apoyar los eventos que se registran en la central de monitoreo, haciendo presencia inmediata en el lugar en que se encuentra instalado un sistema de seguridad electrónica.
Funciones: Acudir de forma inmediata a los lugares en que se ha activado el Sistema de seguridad Electrónica. Verificar el motivo por el cual se ha accionado la alarma. Realizar inspecciones preventivas a establecimientos que cuentan Sistema de alarmas monitoreadas por la Empresa. Verificar personalmente la realización de aperturas que no pudieron ser confirmadas por vía telefónica. Realizar apertura de instalaciones, según solicitud del cliente.
Tareas: 1- Entregar mensualmente facturas y reportes a los clientes.

ANÁLISIS DEL CARGO			
REQUISITOS FÍSICOS			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Genero: Masculino</td> <td style="width: 33%;">Edad mínima de enganche: 25 años</td> <td style="width: 33%;">Estado Civil: No Aplica</td> </tr> </table>	Genero: Masculino	Edad mínima de enganche: 25 años	Estado Civil: No Aplica
Genero: Masculino	Edad mínima de enganche: 25 años	Estado Civil: No Aplica	
REQUISITOS INTELECTUALES			
Formación académica básica: Bachiller			
Formación académica especializada: Curso básico de seguridad Nivel I y de Especialización en Seguridad como Escolta			
Experiencia en cargos similares: 1 año y haber prestado el servicio militar obligatorio.			
Aptitudes: Compromiso con la organización dinamismo - energía temple			

RESPONSABILIDADES INCLUIDAS	
Por Supervisión de personal:	No aplica
Por materiales y equipos:	Armas de fuego Equipos de comunicación Vehículo asignado (motocicleta)
Por dinero, títulos o documentos:	Facturas y reportes que deben entregar a los clientes Documentos que los clientes entregan para hacer llegar a la Compañía.
Por información confidencial:	Sobre los sistemas de seguridad electrónica instalados en los diferentes puntos.
Por responsabilidad de terceros:	no aplica

RELACIONES DE TRABAJO	
<p>Internas:</p> <p>Director de Operaciones: Reportar novedades presentadas durante el turno de trabajo.</p> <p>Monitores de Seguridad Electrónica: Recibir solicitudes de apoyo ante la activación de alarmas.</p> <p>Asistente de Operaciones: Recibir programación de sus turnos de trabajo</p> <p>Facturación: Recibir facturas que deben ser entregadas a los clientes</p> <p>Tesorería: Hacer entrega de cheques por pago del Servicio de Monitoreo de alarmas, por parte del cliente.</p>	<p>Externas:</p> <p>Clientes: Recibir sugerencias, inquietudes, e inconformidades de los clientes y transmitirlos al Monitor de Seguridad Electrónica.</p>
Toma de Decisiones	
<p>Autónomas:</p> <p>Determinar el procedimiento a seguir ante un evento.</p>	<p>En equipo:</p> <p>No aplica.</p>
Habilidades Especiales	
<p>Manejar motocicleta y automovil</p> <p>Manejo de Armas de Fuego</p> <p>Coordinación neuromuscular.</p> <p>Capacidad de orientación y conocimiento de la red vial de la ciudad.</p>	

Condiciones de Trabajo	
Su trabajo se realiza en exteriores, esta condición los expone a Riesgos de Tránsito y Riesgo Público.	
Disponibilidad	
Para viajar: No se requiere	Para trabajar tiempo extra: No se requiere
Recursos Necesarios para Desempeñar el Cargo	
Chaleco antibalas Automovil o Motocicleta Arma de fuego Radio de comunicaciones Planillas de recorrido y formatos de revista preventiva.	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: COORDINADOR DE PUNTO
Área: Seguridad
Subordinación: Supervisores de Seguridad Física
Supervisión: Guardias de Seguridad
CONTENIDO DEL CARGO
Misión: Coordinar los procedimientos de seguridad requeridos, ante los diferentes eventos que se presenten en el punto custodiado.
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar las actividades de vigilancia a instalaciones y bienes entregados bajo custodia a la compañía. ▪ Informar a la compañía sobre los eventos que se presenten en el puesto de trabajo. ▪ Garantizar el cumplimiento de las consignas establecidas en cada puesto. ▪ Propender por la calidad del trabajo del equipo humano que está bajo su cargo.
Tareas: <ol style="list-style-type: none"> 1- Registrar diariamente las novedades y consignas particulares en el libro de minuta. 2- Servir de puente de comunicación entre la Dirección de Operaciones y el cliente.

ANÁLISIS DEL CARGO			
REQUISITOS FÍSICOS			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Genero: Masculino</td> <td style="width: 33%;">Edad mínima de enganche: 25 años</td> <td style="width: 33%;">Estado Civil: No Aplica</td> </tr> </table>	Genero: Masculino	Edad mínima de enganche: 25 años	Estado Civil: No Aplica
Genero: Masculino	Edad mínima de enganche: 25 años	Estado Civil: No Aplica	
REQUISITOS INTELECTUALES			
Formación académica básica: Bachiller			
Formación académica especializada: Curso básico de seguridad Nivel III			
Experiencia en cargos similares: Preferiblemente de 2 años como Guardia de Seguridad.			
Aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> Motivación por el logro adhesión a normas y políticas gestión de conflicto dinamismo y energía dirección de personas 			

RESPONSABILIDADES INCLUIDAS
Por Supervisión de personal: Guardia de Seguridad
Por materiales y equipos: Implementos de dotación
Por dinero, títulos o documentos: No aplica
Por información confidencial: Sobre los procedimientos de seguridad propios del puesto.
Por responsabilidad de terceros: No aplica

RELACIONES DE TRABAJO	
Internas: Guardia de Seguridad: Dar instrucciones sobre los procedimientos establecidos y brindar apoyo cuando éste lo requiera. Supervisores de Seguridad Física: Informar las novedades del puesto y las solicitudes a los Guardias o el Cliente. Director de Operaciones: Informar todo lo correspondiente a la seguridad del punto, sobre el desempeño de los Guardias.	Externas: Con los clientes: Recibir consignas particulares, solicitudes y sugerencias.
Toma de Decisiones	
Autónomas: No aplica	En equipo: Coordinar procedimientos propios del punto.
Habilidades Especiales	
Manejo de emergencias Manejo de Armas de Fuego Conocimientos en radio-comunicaciones	
Condiciones de Trabajo	
Este trabajo puede realizarse en edificios o lugares abiertos, y en ellos se enfrenta permanentemente al riesgo público	
Disponibilidad	
Para viajar: No se requiere	Para trabajar tiempo extra: No se requiere
Recursos Necesarios para Desempeñar el Cargo	
Arma de Fuego	

Equipo de radiocomunicaciones

Bastón de mando

Chaleco distintivo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo: SUPERVISOR DE SEGURIDAD FISICA		
Área: Seguridad		
Subordinación: Director de Operaciones - Asistente de Operaciones		
Supervisión: Coordinadores de Punto - Guardias de Seguridad		
CONTENIDO DEL CARGO		
Misión: Verificar la eficiente prestación del servicio de seguridad física en los diferentes puntos contratados con la Compañía.		
Funciones: Vigilar el cumplimiento de las normas y disposiciones de la Empresa, por parte de los Guardias de Seguridad, en caso contrario hacer las recomendaciones pertinentes, informar al Director de Operaciones y citar a descargos al personal. Apoyar a los Guardias de Seguridad en las eventualidades que surjan durante la prestación del servicio. Pasar revista a las personas, instalaciones y equipos que dan soporte al servicio. Hacer, a través de la Gerencia de Seguridad, recomendaciones al cliente que permitan incrementar la Seguridad en los diferentes puntos. Proponer acciones de mejora continua a los procesos de seguridad y vigilancia. Ser puente de comunicación entre Cliente (externo e interno) y la Gerencia de Seguridad. Participar en el proceso de Evaluación de desempeño del personal operativo (Coordinadores y Guardias de Seguridad).		
Tareas: 1- Apoyar, cuando fuere necesario, a los Escoltas de Reacción frente a la activación de una Alarma. 2- Verificar el estado físico y emocional de los Guardias de Seguridad durante su jornada laboral. 3- Presentar a los nuevos Guardias de Seguridad en los diferentes puestos de trabajo. 4- Realizar diariamente el traslado de armamento y equipos necesarios para la prestación del servicio. 5- Entregar mensualmente la programación de turnos en los diferentes puestos de trabajo.		

ANÁLISIS DEL CARGO		
REQUISITOS FÍSICOS		
Genero: Masculino	Edad mínima de enganche: 25 años	Estado Civil: No Aplica
REQUISITOS INTELECTUALES		
Formación académica básica: Bachiller		
Formación académica especializada: Curso básico de seguridad Nivel II y de especialización en Seguridad, modalidad Supervisor de Seguridad Nivel I.		

Experiencia en cargos similares: 1 AÑO
Aptitudes: Motivación por el logro adhesión a normas y políticas gestión de conflicto dinamismo y energía dirección de personas

RESPONSABILIDADES INCLUIDAS
Por Supervisión de personal: Coordinadores de punto - Guardias de Seguridad
Por materiales y equipos: Armas de fuego Equipos de comunicación Vehiculos asignados (motocicletas)
Por dinero, títulos o documentos: No aplica
Por información confidencial: Sobre procedimientos en seguridad en los puestos de trabajo
Por responsabilidad de terceros: no aplica

RELACIONES DE TRABAJO	
Internas: Director de Operaciones: Recibir instrucción sobre el desarrollo de las operaciones de seguridad para optimizar la calidad del trabajo - Reportar las novedades que se presenten durante la jornada de trabajo. Asistente de Operaciones: Recibir programación mensual de los Guardias para hacerla llegar a los Puestos de trabajo - Realizar la presentación de nuevos Guardias - Reportar novedades. Almacén de física: Recibir la dotación de los puestos de trabajo (nuevas o por reposición) Operadores de comunicaciones: Recibir y dar información sobre eventualidades de los puestos de trabajo - Solicitudes de apoyo al equipo de Reacción de Alarmas - Recibir	Externas: Clientes: Ser puente de información entre la Empresa y el Cliente, atender sugerencias, inquietudes y solicitudes de los mismos.

<p>instrucciones emanadas de la Dirección de Operaciones.</p> <p>Coordinadores - Guardias de Seguridad: Visitar los puestos de trabajo y evaluar las condiciones físicas y emocionales para realizar el turno - Verificar el estado de seguridad de los puestos.</p>	
<p>Toma de Decisiones</p>	
<p>Autónomas:</p> <p>Determinar las condiciones en que se encuentra un Guardia de seguridad y si estas le permiten continuar con su turno de trabajo.</p> <p>Citar a descargos al personal que presenta fallas en el servicio.</p>	<p>En equipo:</p> <p>No aplica</p>
<p>Habilidades Especiales</p>	
<p>Conducir Motocicleta y automovil</p> <p>Manejo de Armas de Fuego</p> <p>Conocimiento sobre Equipos de Radiocomunicaciones</p> <p>Conocimientos sobre seguridad de instalaciones</p>	
<p>Condiciones de Trabajo</p>	
<p>La jornada de trabajo se desarrolla en la vía pública, transportándose en Motocicleta, esta condición los expone a Riesgos de Tránsito y Riesgo Público.</p>	
<p>Disponibilidad</p>	
<p>Para viajar: Se requiere</p>	<p>Para trabajar tiempo extra: No se requiere</p>
<p>Recursos Necesarios para Desempeñar el Cargo</p>	
<p>Chaleco antibalas</p> <p>Motocicleta</p> <p>Arma de fuego</p> <p>Radio de comunicaciones</p> <p>Planillas de control</p> <p>Sellos institucionales</p>	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo: ESCOLTAS VIP Y DE MERCANCIAS	
Área: Seguridad	
Subordinación: Director de Operaciones - Asistente de Operaciones	
Supervisión: No aplica	
CONTENIDO DEL CARGO	
Misión: Proteger la integridad física de los Ejecutivos, Bienes o Vehículos que les hayan sido asignados.	
Funciones: Verificar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad establecidos para disminuir las vulnerabilidades del Ejecutivo, Bien o Vehículo asignado, frente al riesgo público. Salvaguardar la vida del Ejecutivo que protege. Acompañar en todos los desplazamientos al Ejecutivo. Custodiar los bienes o vehículos que les hayan sido asignados.	
Tareas: 1- Implementar procedimientos de protección integral. 2- Aplicar Técnicas de Seguridad para el desplazamiento en vehículos. 3- Definir rutas, caravanas e itinerarios para los desplazamientos a realizar 4- Desplegar Técnicas de información y observación.	

ANÁLISIS DEL CARGO		
REQUISITOS FÍSICOS		
Genero: Masculino	Edad mínima de enganche: 25 años	Estado Civil: No Aplica
REQUISITOS INTELECTUALES		
Formación académica básica: Bachiller		
Formación académica especializada: Curso básico de seguridad Nivel I y de Especialización en Seguridad como Escolta o Protección a dignatarios y Escolta de Mercancías.		
Experiencia en cargos similares: 1 AÑO		
Aptitudes: Integridad pensamiento analítico dinamismo –energía disciplina personal temple		

RESPONSABILIDADES INCLUIDAS
Por Supervisión de personal: No aplica
Por materiales y equipos: Armas de fuego Equipos de comunicación Vehículos asignados (motocicletas)
Por dinero, títulos o documentos: No aplica
Por información confidencial: Sobre procedimientos en seguridad establecidos para la protección de Ejecutivos, Bienes, Vehículos o Mercancías.
Por responsabilidad de terceros: no aplica

RELACIONES DE TRABAJO	
Internas: Director de Operaciones: Recibir instrucciones para la realización de su trabajo. Reportar novedades ocurridas durante la prestación del servicio. Operador de comunicaciones: Solicitar apoyo del grupo de reacción o las autoridades competentes ante eventuales siniestros.	Externas: Con el cliente para coordinar procedimientos de seguridad establecidos.
Toma de Decisiones	
Autónomas: Determinar el procedimiento a seguir ante un evento repentino o siniestro.	En equipo: Con el Director de Seguridad, determinar los procedimientos a seguir en pro de la seguridad del Ejecutivo, Bienes, Vehículos o Mercancías asignados.
Habilidades Especiales	
Dominar técnicas de manejo preventivo y defensivo en motocicleta y automovil Manejo de Armas de Fuego Técnicas de observación y descripción de personas. Memoria de rostros y vehículos. Primeros auxilios	
Condiciones de Trabajo	
Su trabajo se realiza en exteriores, esta condición los expone a Riesgos de Tránsito y Riesgo	

Público.	
Disponibilidad	
Para viajar: Se requiere	Para trabajar tiempo extra: Se requiere
Recursos Necesarios para Desempeñar el Cargo	
Chaleco antibalas Automovil o Motocicleta Arma de fuego Radio de comunicaciones Teléfono celular	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo: TECNICOS SEGURIDAD ELECTRONICA	
Área: Seguridad	
subordinación: jefe de obras	
supervisión: auxiliares	
CONTENIDO DEL CARGO	
Misión: Instalación, mantenimiento de los sistemas de seguridad electrónica, sistemas de C.C.T.V., controles de acceso, alarmas, etc.	
funciones: programacion de paneles de control asignados por el jefe de obras . asignacion de claves a los usuarios de los sistemas de seguridad electronicos y explicacion del funcionamiento de las mismas. diseño de planos en la instalacion de los sistemas electronicos de seguridad.	
tareas: diseño de redes y cableado en el montaje de los sistemas de seguridad. elaboracion de planos de los sistemas de seguridad. elaboracion de los listados de zonas y elementos. visitas a las instalaciones de los usuarios, para asignacion de claves, mantenimiento y revision de los sistemas por problemas tecnicos y su solucion. actualizacion de la carpeta tecnica de division electronica de todos los usuarios de sistemas con su correspondiente cableado, listado de zonas, manuales, composicion de equipos, y planos. reparacion de equipos, limpieza de equipos y elementos de sistemas de seguridad electronicos, camaras, y elementos de c.c.t.v..	

ANALISIS DEL CARGO		
REQUISITOS FÍSICOS		
genero: Masculino	edad mínima de enganche: 23	estado civil: Soltero
REQUISITOS INTELECTUALES		
formación académica básica: bachiller industrial especialización electrónica		
formación académica especializada: tecnico en electronica , preferiblemente con conocimientos de redes, cableado, fibra optica instalaciones telefonicas, instalacion de alarmas, sistemas de seguridad electronicos, c.c.t.v, controles de acceso, calculo matematico . preferiblemente con conocimientos de ingles y manejo de motocicleta. se valida con experiencia		
experiencia en cargos similares: 2 años		

<p>aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> orientación al cliente preocupación por el orden y la calidad trabajo en equipo pensamiento analítico
--

RESPONSABILIDADES INCLUIDAS
<p>por supervisión de personal: auxiliares</p>
<p>por materiales y equipos: equipos, materiales entregados para las obras y equipos y herramientas para el desarrollo de su labor, equipos de comunicación, equipo de computo.</p>
<p>por dinero, títulos o documentos: dineros entregados para su desplazamiento, y desarrollo de la labor. documentos como diseños, listados de zonas y planos para la realización de las obras, formatos de mantenimiento y asignación de claves ordenes de suministro e instalación, actas de entrega.</p>
<p>por información confidencial: obras y/o proyectos en proceso de adjudicación e instalación, claves de usuarios, listado de usuarios, códigos de usuarios, proveedores nacionales y extranjeros.</p>
<p>por responsabilidad de terceros: por objetos dejados en instalaciones en donde se ejecutan obras .</p>

RELACIONES DE TRABAJO	
<p>internas:</p> <p>ingeniero jefe y jefe de obras: planean, asignan, instruyen, coordinan, supervisan, controlan y comprueban su trabajo. asisten al personal en los montajes, dirigen la solución de problemas e inconvenientes técnicos en las obras y sistemas de seguridad instalados.</p> <p>atención al cliente : informe de quejas y novedades de tipo técnico.</p>	<p>externas:</p> <p>clientes: atención de sugerencias, observaciones, inquietudes, quejas, adiciones a los sistemas de seguridad y transmitirlos al jefe de obras e ingeniero jefe.</p>

toma de decisiones	
autónomas: en las instalaciones y reparaciones de daños simples y cotidianos	en equipo: ante un daño en algun sistema de seguridad electronico o instalacion de magnitud, puede proponer ideas que solucionen el inconveniente o ayuden al desarrollo mejor de la labor tecnica, en conjunto con el jefe de obra, ingeniero jefe y director de ingenieria y proyectos .
habilidades especiales	
habilidad para adherirse facilmente a las politicas de grupo, ajustandose a los hechos, siendo responsable, constante, disciplinado, y dominado por el sentido del deber, cumpliendo estrictamente con las normas y reglas establecidas. excelente co-equipero, tolerante, disponible, adaptable al cambio, y dispuesto a superar dificultades. atender con facilidad el manejo de elementos de tipo concreto (fisico), real y tangible, con excelente coordinacion psicomotriz. que perciba con facilidad detalles e instrucciones de su trabajo, con buenos habitos de trabajo y mucha concentracion.	
condiciones de trabajo	
en oficinas y en instalaciones de los clientes y obras	
disponibilidad	
para viajar: Se requiere	para trabajar tiempo extra: Se requiere
recursos necesarios para desempeñar el cargo	
telefono, computador, radio, transporte, equipos y herramientas tales como multmetro, taladro, alicates, martillo, destornilladores, cortafrios , pistola silicona, cautin, nivel, cuchillas, seguetas, pinzas de punta y corte, fuentes, ups, baterias, transformadores, y equipos y elementos para pruebas de sistemas y c.c.t.v. , escaleras, pretales.	

ANEXO D

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
GUARDIAS**

CONTENIDO DEL PROGRAMA			
TEMA	INTENSIDAD HORARIA	FECHA	FACILITADOR
Sentido de pertenencia	1.5 horas por sesión	Febrero 17,20,24,27 /04. Marzo 02,05, 13 /04	Adriana Rueda Prieto
Ética en el trabajo	1.5 horas por sesión	Marzo 30 / 04 Abril 02,12,14,20,23,26,28	Adriana Rueda Prieto
Comunicación y relaciones interpersonales	1.5 horas por sesión	Mayo 04,06,10,13,18,20	Rosa C. González G.
Motivación hacia el trabajo	1.5 horas por sesión	Junio 01,04,08,11,14 /04	Adriana Rueda Prieto
Auto esquemas positivos	1.5 horas por sesión	Julio 02,06,09,13,16,23,27,30.	Adriana Rueda Prieto

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SUPERVISORES**

CONTENIDO DEL PROGRAMA				
TEMA	INTENSIDAD HORARIA	FECHA	FACILITADOR	
Ética en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valores del supervisor ▪ Deberes ▪ Responsabilidad en el trabajo 	1.5 horas	Diciembre 3/ 03	Adriana Prieto	Rueda
El manejo de la autoridad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Como se establece la autoridad ▪ Autoridad VS autoritarismo ▪ 852 	1.5 horas	Diciembre 17 /03	Adriana Prieto	Rueda
Informes escritos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esquema de un informe ▪ Contenido 	1.5 horas	Enero 14 /03	Adriana Prieto	Rueda
El proceso de comunicación <ul style="list-style-type: none"> ▪ Barreras de la comunicación ▪ Estrategias para la comunicación eficaz ▪ Asertividad ▪ Aprender a escuchar 	1.5 horas	Enero 28 /04	Marcela (A.RP)	Galeano
Relaciones interpersonales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empatía ▪ Proceso de confianza mutua ▪ Flexibilidad mental 	1.5 horas	Febrero 11 /04	Marcela (A.RP)	Galeano
Liderazgo ("lograr que otros hagan con ganas" <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características de personalidad ▪ Logros del liderazgo positivo ▪ Inteligencia emocional para la conducción del grupo. 	1.5 horas	Febrero 25 /04	Adriana Prieto	Rueda
Administración de personas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso administrativo (planear, ejecutar, controlar) ▪ Recursos humanos características personales ▪ Motivación del personal. 	1.5 horas	Marzo 10 /04	Adriana Prieto	Rueda

CONTENIDO DEL PROGRAMA			
TEMA	INTENSIDAD HORARIA	FECHA	FACILITADOR
Primeros auxilios <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de heridas ▪ Fracturas ▪ Quemaduras ▪ Estado de shock 	6 horas	Marzo 24 y 31 /04 Abril 7 y 14 /04	Humberto Cortez (ARP)
Revista al puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo ▪ Importancia de la curiosidad ▪ Cómo hacer una visita o recorrido de inspección. 	1.5 horas	Abril 28 /04	Hugo Tavera Gaona
Conceptos básicos ISO	6 horas	Mayo 12 y 26 /04 Junio 9 y 23 /04	Freddy Carreño Alfonso