

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
EMPRESA SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERAS FÍSICO - MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2007

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
EMPRESA SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ

Trabajo de grado optar al título de
INGENIERO INDUSTRIAL

Director de Proyecto
SIOMARA HERNÁNDEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERAS FÍSICO - MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2007**

DEDICATORIA

En primera instancia a **DIOS** por darme la sabiduría y la fuerza para culminar con éxito este proyecto

A mis padres por su apoyo, sacrificio, amor y orientación brindada que forjaron en mí una persona llena de amor y sentido social hacia el prójimo.

A mi precioso bebé que con su llegada invadió mi vida de felicidad siendo mi mayor motivación para el desarrollo del proyecto.

A mi querida esposa que gracias a su cariño y amor sincero se convirtió en mi fortaleza en los momentos difíciles.

A mis hermanas por su colaboración y apoyo incondicional.

Pero quiero hacer una **dedicatoria especial a mi hermano** que con su apoyo y respaldo incondicional durante el transcurso de mi vida personal y profesional, se convirtió en mi modelo a seguir.

“Sin su respaldo no hubiese sido posible conseguir este logro”

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

Doy un agradecimiento especial al Dr. Fabián Gómez Cano y a su esposa la Sra. Marcela Plata Hernández por haberme dado la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos y permitirme desarrollar el presente proyecto en **Seguridad Acrópolis Ltda.** Con la disposición y colaboración incondicional con la que lo hicieron.

Quiero agradecer a mi Directora de Proyecto la Ing. Siomara Hernández por su colaboración y gustosa disposición en la realización del proyecto.

Al Ing. Edward Silva Rojas, Tutor del proyecto, por el continuo interés y enseñanzas compartidas.

A la gran familia **Seguridad Acrópolis Ltda.** Por su calidad como personas y el interés mostrado en el desarrollo del proyecto.

A todos mis amigos que aun estando comprometidos con sus propias actividades siempre estuvieron atentos a brindarme una palabra de aliento y apoyo cuando lo necesitaba.

Y en general a todas la personas que creyeron en mi y que nunca pusieron en duda la realización de este proyecto.

A todos mil y mil GRACIAS.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	13
INTRODUCCION.....	17
1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	19
1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	19
1.1.1 Objetivo General.....	19
1.1.2 Objetivos Específicos.....	19
1.2 ALCANCE DEL PROYECTO.....	20
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	20
1.4 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	21
1.4.1 Identificación de la empresa.....	21
1.4.2 Antecedentes.....	21
1.4.3 Tipo de empresa.....	22
1.4.4 Productos y servicios ofrecidos.....	22
1.4.5 Principales Clientes.....	23
1.4.6 Estructura Organizacional.....	24
2. MARCO TEORICO	
2.1 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD.....	25
2.2 ¿QUÉ ES CALIDAD?.....	27
2.2.1 Algunas definiciones de la calidad.....	27
2.2.2 Los filósofos de la calidad.....	31
2.2.3 Evolución Histórica de la calidad.....	47
2.3 NORMAS DE CALIDAD ISO 9000.....	53
2.3.1 Origen de las ISO 9000.....	54
2.3.2 La familia de normas ISO 9000.....	54
2.3.3 Actualización de la Familia ISO 9000.....	56
2.3.4 Norma ISO 9001.....	61
2.4 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD.....	61
2.4.1 Enfoque al cliente.....	61
2.4.2 Liderazgo.....	63
2.4.3 Participación del personal.....	64
2.4.4 Enfoque basado en procesos.....	66
2.4.5 Enfoque de sistemas para la Gestión.....	67

2.4.6 Mejora Continua.....	68
2.4.7 Enfoque en hechos para la toma de decisiones.....	70
2.4.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	71
2.5 LA CERTIFICACIÓN.....	72
2.5.1 Organismos certificadores en SGC.....	74
2.6 MEJORAMIENTO CONTINUO.....	74
2.6.1 El ciclo PHVA.....	74
2.7 ANÁLISIS DOFA.....	75
2.8 GENERALIDADES SOBRE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	77
2.8.1 Definición.....	77
2.8.2 Objetivo de la vigilancia y seguridad privada.....	77
2.8.3 Marco jurídico de la vigilancia y seguridad privada.	78
2.8.4 Principios, deberes y obligaciones.....	78
2.8.5 Modalidades de los S.V.S.P.....	79
2.9 CLASIFICACION DE LOS S.V.S.P.....	80
2.9.1 Servicios de vigilancia con armas de fuego.....	80
2.9.2 Servicios de vigilancia sin armas.....	81
2.9.3 Servicios de vigilancia con caninos.....	81
2.9.4 Servicios de vigilancia con medios tecnológicos.....	81
2.9.5 Servicios de transporte de valores.....	81
2.9.6 Servicios de blindaje.....	82
2.9.7 Servicios especiales.....	82
2.9.8 Asesoría, consultoría e investigación en seguridad.	82
2.9.9 Cooperativas de V.S.P.....	83
2.9.10 Escuelas de capacitación y formación.....	83
2.9.11 Servicios comunitarios.....	83
2.10 EMPRESAS CERTIFICADAS EN EL SECTOR S.V.S.P. A NIVEL REGIONAL.....	84
3. METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	
3.1 METODOLOGÍA.....	87
3.1.1 Planear.....	87

3.1.2 Hacer.....	88
3.1.3 Verificar.....	89
3.1.4 Actuar.....	89
4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	
4.1 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.....	91
4.1.1 Definición de amenazas y oportunidades (POAM).....	91
4.1.2 Definición de fortalezas y debilidades.....	91
4.2 DIAGNOSTICO DE CALIDAD.....	94
4.2.1 Metodología del diagnóstico.....	94
4.2.2 Resultados del diagnóstico.....	95
5. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DEL SGC	
5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA.....	97
5.1.1 Definición de la Visión.....	97
5.1.2 Definición de la Misión.....	98
5.2 DISEÑO Y PLANIFICACION DEL SGC.....	99
5.2.1 Responsable del sistema de gestión de calidad.....	99
5.2.2 Alcance del sistema de gestión de calidad.....	100
5.2.3 Exclusiones del sistema de gestión de calidad.....	100
5.2.4 Política de Calidad.....	100
5.2.5 Objetivos de calidad.....	102
5.2.6 Identificación de los procesos del SGC.....	103
5.2.7 Indicadores de Gestión.....	105
6. PLAN DE FORMACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
6.1 CAPACITACIÓN SOBRE LA NORMA ISO 9001:2000.....	106
6.2 SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.....	108
6.2.1 Programación de las capacitaciones.....	108
6.2.2 Metodología y estrategias utilizadas.....	108
7. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

7.1 REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE.....	109
7.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	110
7.3 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	112
7.3.1 Manual de calidad.....	113
7.3.2 Caracterizaciones de proceso.....	114
7.3.3 Procedimientos Obligatorios.....	116
7.3.4 Instructivos.....	118
7.3.5 Formatos de calidad.....	118
7.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD....	118
7.4.1 Metodología.....	119
7.4.2 Actividades generales de la implementación.....	119
7.4.3 Actividades complementarias de la implementación.....	122
8. EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SGC	
8.1 AUDITORIAS INTERNAS AL SGC.....	126
8.1.1 Metodología utilizada.....	126
8.1.2 Formación de auditores.....	127
8.1.3 Programación de auditorias internas.....	127
8.1.4 Preparación y ejecución de auditorias internas.....	128
8.1.5 Resultados de auditoria interna.....	128
8.1.6 Plan de mejora.....	128
8.2 REVISION POR LA DIRECCIÓN.....	133
8.2.1 Resultados de la revisión por la dirección.....	133
8.3 CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	133
8.3.1 Informe de Auditoria de certificación.....	134
8.3.2 Plan de mejora.....	134
8.3.3 Otorgamiento del certificado por el ICONTEC.....	138
9. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	139
CONCLUSIONES.....	140
RECOMENDACIONES.....	142
BIBLIOGRAFIA.....	143
ANEXOS.....	145

LISTA DE FIGURAS

	PAG.
Figura 1. Organigrama de Seguridad Acrópolis Ltda.	25
Figura 2. Evolución de la calidad.....	47
Figura 3. Descripción de la ISO.....	53
Figura 4. Modelo de un sistema de gestión basado en procesos.....	58
Figura 5. Descripción de proceso.....	59
Figura 6. Principios de la gestión de calidad.....	61
Figura 7. Ciclo de Deming.....	75
Figura 8. Metodología para la implementación del SGC.....	87
Figura 9. Mapa de procesos.....	103
Figura 10. Estructura documental.....	111
Figura 11. Metodología para la realización de auditorías internas.....	126

LISTA DE TABLAS

	PAG.
Tabla 1. Metodología en la redacción de la política de Calidad.....	101
Tabla 2. Definición de los objetivos de calidad.....	102
Tabla 3. Responsables de cada proceso.....	104
Tabla 4. Capítulos que componen el manual de calidad.....	114
Tabla 5. No conformidades encontradas en auditoria interna.....	129
Tabla 6. Plan de acción a desarrollar.....	130
Tabla 7. Plan de mejora a la revisión por la dirección.....	133
Tabla 8. Cumplimiento de objetivos del proyecto.....	139

LISTA DE ANEXOS

	PAG.
Anexo A. Diagnóstico inicial norma ISO 9001:2000.....	146
Anexo B. Análisis DOFA realizado a Seguridad Acrópolis Ltda.....	149
Anexo C. Cuadro de Mando.....	163
Anexo D. Ejemplo de evaluación de Indicadores de gestión.....	164
Anexo E. Programa y soportes de capacitación.....	169
Anexo F. Presentación diseñada para la capacitación en calidad.....	177
Anexo G. Folleto Entregado a todo el personal de la empresa.....	196
Anexo H. Listado Maestro de Documentos.....	199
Anexo I. Documentación del SGC.....	203
Anexo J. Auditoría Interna.....	288
Anexo K. Certificación del SGC.....	297

RESUMEN

TITULO: DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA EMPRESA SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.*

AUTOR: OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ**

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC), NORMA ISO 9001:2000 (NTC – ISO 9001:2000), DOCUMENTACIÓN, PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, MEJORAMIENTO CONTINUO, VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, SEGURIDAD.

CONTENIDO

El presente documento contiene la documentación, implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA. Cimentado en los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2000 y cuyo alcance comprende la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de física fija, móvil, escolta y a través de medios tecnológicos, con o sin armas de fuego a nivel nacional.

El documento se encuentra dividido en 9 capítulos generales. En el primer capítulo se puede ver las generalidades del proyecto presentando los objetivos bajo el cual se enmarcó el proyecto y una pequeña presentación sobre la empresa.

El capítulo 2 nos muestra el marco teórico utilizado para el desarrollo del proyecto y el capítulo 3 describe la metodología utilizada para el desarrollo del proyecto basada en el ciclo PHVA.

* Trabajo de Grado – Practica empresarial

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas, Ingeniería industrial. Director: Siomara Hernández.

El desarrollo del proyecto inicia a partir del capítulo 4 donde se realiza el diagnóstico de la situación de la empresa mediante la matriz DOFA, incluyendo un diagnóstico de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000.

Seguidamente el capítulo 5 se expone la planificación estratégica del SGC, donde se realizó el direccionamiento estratégico de la organización y la planificación del SGC definiendo los lineamientos básicos del sistema de gestión de calidad como la política y objetivos de calidad, alcance, exclusiones, identificación de procesos que harán parte del sistema y la definición de los indicadores de gestión.

En el capítulo 6 se muestra el plan de formación ejecutado con el propósito de sensibilizar, crear una cultura de calidad y un compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los miembros de la organización. En el capítulo 7 se describe toda la documentación necesaria y una descripción general de las actividades de implementación del SGC. El soporte para el desarrollo de la capacitación, documentación e implementación del SGC se fundamenta principalmente en los requisitos de la ISO 9001:2000

En el capítulo 8 se describe detalladamente la etapa de evaluación y certificación del SGS implementado, terminando en el capítulo 9 con la descripción del cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en el capítulo 1.

Por último se exponen las conclusiones sobre el desarrollo del proyecto y las recomendaciones para el sostenimiento y mejoramiento del sistema certificado.

ABSTRACT

TITLE: DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND CERTIFICATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO THE NORM ISO 9001:2000 IN THE COMPANY SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.*

AUTHOR: OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ**

KEY WORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, NORM ISO 9001:2000, DOCUMENTATION, PLANNING, IMPLEMENTATION, CONTINUOUS IMPROVEMENT, ALERTNESS AND PRIVATE SAFETY, SAFETY.

DESCRIPTION

The present document contains the documentation, implementation and certification of the quality Management System of SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA. Established in the requirements and beginning of the ISO 9001:2000 and whose scope the rendering of services of alertness and private safety in the modalities physics fixed, mobile, escorts and across technological means, with or without firearms to national level.

This document is divided in 9 general chapters. In the first chapter it is possible to see the generalities of the project presenting the aims under which I frame the project and a small presentation of the company.

The chapter 2 shows us the theoretical frame used for the development of the project and the chapter 3 describes the methodology used for the development of the project based on the cycle PHVA.

* Graduation Work – Company Practice

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas, Ingeniería industrial. Director: Siomara Hernández.

The development of the project initiates from the chapter 4 where there is realized the diagnosis of the company situation by means of the counterfoil DOFA, including a diagnosis of fulfillment of the ISO 9001:2000.

Immediately the chapter 5 exposes the strategic planning of the SGC, where there was realized the strategic planning of the organization and the planning of the SGC defining the basic limits of the Quality management system of as the politics and aims of quality, scope, exclusions, process identification that will do part of the system and the definition of the management indicators.

In the chapter 6 there appears the training plan executed with the intention of sensitizing, creating a quality culture and a commitment of continuo improvement in each and every of the members of the organization. In the chapter 7 there is described the whole necessary documentation and a general description of the activities of implementation in the SGC. The support for the development of the training, documentation and implementation of the SGC is based principally on the requirements of ISO 9001:2000

In the chapter 8 there is described detailed the evaluation and certification stage of the SGS implemented, finishing in the chapter 9 with the description of the fulfillment of each one of the aims raised in the chapter 1.

Finally the conclusions are exposed on the development of the project and the recommendations for the maintenance and improvement of the certified system.

INTRODUCCIÓN

En su afán por sobrevivir y progresar, el ser humano debe atravesar por muchos cambios que casi siempre llevan a transformaciones fundamentales. El satisfacer sus propias necesidades de la mejor manera y con la menor cantidad de recursos es la constante de su día a día.

Se puede ver a grosso modo como esta búsqueda se convierte en una lucha que al parecer no tiene fin, más cuando pensamos en el hecho de que no solo el hombre busca satisfacer necesidades sino sobrepasarlas. Esta batalla a la cual se le ha llamado mejoramiento continuo esta directamente relacionada con las últimas técnicas en lo que a Gestión se refiere. Esta batalla es a la que se enfrentan hoy en día cada empresa, ya sea pequeña o grande, la cual existe mientras hayan clientes los cuales buscan además de cumplir a cabalidad sus necesidades, sobrepasarlas.

Un Sistema de Gestión de Calidad basado en una norma de estándar internacional es una de las herramientas para hacerle frente a esta batalla interminable, ya que nos garantiza la satisfacción de sus clientes y al mismo tiempo métodos de gestión para asegurar la rentabilidad y continuidad de la empresa. Es valido aclarar, que este sistema no debe llegar solo al punto de la definición teórica, sino de la realización práctica dando cumplimiento a sus objetivos y política, de lo contrario, el Sistema de Gestión de Calidad carece de validez para la Organización que lo posee.

Hoy en día todavía son muchas las empresas que consideran que los sistemas de gestión de calidad se tratan de una moda pasajera que no les incumbe, o que buscan únicamente una certificación de Calidad para lucir en sus catálogos. Otras fracasan al implantar procesos de mejora mal enfocados y superficiales, basados en ideas incorrectas, que acaban siendo

abandonados con la consiguiente frustración y el convencimiento de que todo el movimiento acerca de la calidad no sirve para nada.

Sin embargo nadie discute que la mejor forma de operar en una empresa es hacer correctamente, a la primera, y con el menor consumo de recursos, las actividades necesarias para satisfacer cada vez mejor a los clientes, internos y externos, convirtiéndose en una necesidad primordial en las empresas.

Seguridad Acrópolis Ltda. conciente de esta necesidad ha emprendido el camino del mejoramiento continuo y con el interés y compromiso de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes ha decidido certificar un sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000, como estrategia empresarial que le permita a la empresa elevar las condiciones de competitividad y facilitar la permanencia del mercado actual, ya que, dadas las condiciones cambiantes que rigen la economía actualmente, la implementación de sistemas de gestión de calidad en las empresas han dejado de considerarse como una ventaja competitiva, y se han convertido en un requisito.

En el presente documento comentamos los pasos utilizados para la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad de Seguridad Acrópolis Ltda., convencidos de que un proceso de mejora de la calidad debe ser emprendido a conciencia, con un planteamiento completo en el que no se quede al margen ningún ámbito de la gestión empresarial, con un conocimiento profundo de los enormes cambios que van a implicar en la actividad de todos y cada uno de los miembros de la organización, con un compromiso firme y a un plazo indefinido para buscar continuamente la mejor forma de desempeñar el trabajo diario, y con la seguridad de que todos los esfuerzos y recursos consumidos se verán sobradamente compensados si el proceso se implanta con seriedad.

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General

Documentar, implementar, evaluar la eficacia y Certificar el sistema de gestión de calidad de la empresa SEGURIDAD ACRÓPOLIS Ltda., siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001: 2000.

1.1.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Documentar y ejecutar un programa de formación en SGC y la norma ISO 9001 con el propósito de sensibilizar, crear una cultura de calidad y un compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los miembros de la organización.
- ✓ Definir y documentar los procesos de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA. involucrados en el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- ✓ Establecer la política y los objetivos de la calidad alineados con el plan estratégico de la organización.
- ✓ Realización de los perfiles y responsabilidades de los funcionarios de la empresa.
- ✓ Realizar la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001:2000 y las necesidades de la organización.

- ✓ Realizar la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la organización.
- ✓ Realizar auto-evaluaciones del sistema a través de la aplicación de auditorías internas
- ✓ Identificar, analizar y mejorar los procesos críticos de la empresa conforme a los hallazgos encontrados en las auditorías internas.
- ✓ Obtener el certificado del cumplimiento de los requisitos del SGC por un ente certificador.

1.2 ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto se centra en documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad dándole cumplimiento a todos los numerales aplicables de la norma ISO 9001:2000 para la prestación del servicio de Vigilancia en modalidad fija, móvil, escolta y medios tecnológicos.

Este proyecto culminara en el momento que la empresa obtenga la certificación de su SGC por un ente certificador.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Dadas las condiciones cambiantes que rigen la economía actualmente, la implementación de sistemas de gestión de calidad en las empresas han dejado de considerarse como una ventaja competitiva, y se han convertido en un requisito.

Para el caso de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA. Se tiene en cuenta que su mercado objetivo son grandes empresas (principalmente del estado) que buscan a través de licitaciones la prestación del servicio de vigilancia privada en todas sus modalidades, haciendo de la certificación en calidad un requisito a la hora de participar en estas licitaciones.

Analizando estos factores el Gerente y representante legal de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA., ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad a través de la norma ISO 9001:2000 en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en modalidad fija, móvil, escolta y medios tecnológicos, no solo por ser un requisito de su principales clientes sino convencidos de la importancia que tiene esta herramienta en la gestión de los procesos de la empresa, permitiendo elevar sus condiciones de competitividad y facilitar su permanencia en el mercado.

1.4 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.4.1 Identificación de la empresa

- Razón social

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

- Domicilio

Calle 18 No. 32B-28 Barrio San Alonso. Bucaramanga, Santander.

- Teléfono

6345090 – PBX 6343409

- NIT

804 011536 – 1

- E-MAIL

seguridadacropolisltda@hotmail.com

1.4.2 Antecedentes

Desde su constitución en el año 2004 la empresa SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA., ha sufrido grandes transformaciones dentro de las cuales se destacan el crecimiento de su infraestructura y personal, formalizando así su estructura organizacional, sin embargo, todo este proceso de crecimiento se ha logrado de una forma totalmente empírica, es decir, sin tener en cuenta ningún tipo de conocimiento teórico a la hora de soportarlo.

Durante todo este tiempo la empresa ha levantado sus procesos y estructura organizacional fundamentándose solamente en la experiencia adquirida como militar de su propietario y Gerente el señor Fabián Gómez.

1.4.3 Tipo de empresa

SEGURIDAD ACRÓPOLIS se encuentra constituida como Sociedad limitada, con dos socios:

- Fabián Gómez Cano – Gerente general
- Marcela Plata Hernández - Subgerente

1.4.4 Productos y servicios ofrecidos

“SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.” esta autorizada para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades Fija, Móvil y Escoltas, con armas y demás medios caninos y tecnológicos incluyendo los servicios conexos como los de Asesoría, Consultoría e Investigaciones en Seguridad.

Sin embargo, actualmente presta el servicio revigilancia en las siguientes modalidades:

✓ MEDIOS TECNOLÓGICOS

Se presta el servicio de instalación de circuitos cerrados de televisión e instalación y monitoreo permanente de alarmas.



✓ VIGILANCIA FIJA

Se presta el servicio de seguridad mediante el empleo de Vigilantes o Guardas de Seguridad (Con o sin Armas), con el propósito de dar seguridad y protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado dentro del territorio nacional.

✓ VIGILANCIA MÓVIL

Se presta el servicio de vigilancia con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector determinado con unidades móviles, ya sea caminando o mediante vehículo.



✓ ESCOLTAS

Es concretamente, la protección que se presta a través de Escoltas portando armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados. Tal protección puede ser a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro elemento durante su desplazamiento o movilización.



1.4.5 Principales Clientes

A continuación se mencionan los principales clientes a los que SEGURIDAD ACRÓPOLIS Ltda. Esta prestando el servicio de vigilancia privada:

- ♣ BOMBEROS DE BUCARAMANGA
- ♣ COOPCENTRAL
- ♣ CVS EXPLORATIONS
- ♣ CENTRO COMERCIAL CABECERA I ETAPA
- ♣ HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA
- ♣ DISTRIBUIDORA TOYOTA
- ♣ CENTRO COMERCIAL ALTAMONTE
- ♣ MEALS DE COLOMBIA (CUCUTA Y BUCARAMANGA)
- ♣ PRECONCRETOS CUCUTA
- ♣ FERTIPETROLEOS
- ♣ AGROPARQUE
- ♣ PALMAS DEL CESAR
- ♣ EMPRESAS DE PALMA EN EL MUNICIPIO DE PTO. WILCHES COMO:
BUCARELIA, BRISAS, MONTERREY, EXTRACTORA y CENIPALMA.

➤ DIFERENTES UNIDADES RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.

1.4.6 Estructura Organizacional

El Recurso Humano es la principal fortaleza con que cuenta "SEGURIDAD ACRÓPOLIS Ltda.", para cumplir con eficiencia y efectividad las funciones inherentes a su actividad en el campo de la vigilancia y seguridad privada.

Su estructura organizacional esta dividida en dos Unidades principales controladas por el Gerente General de la empresa:

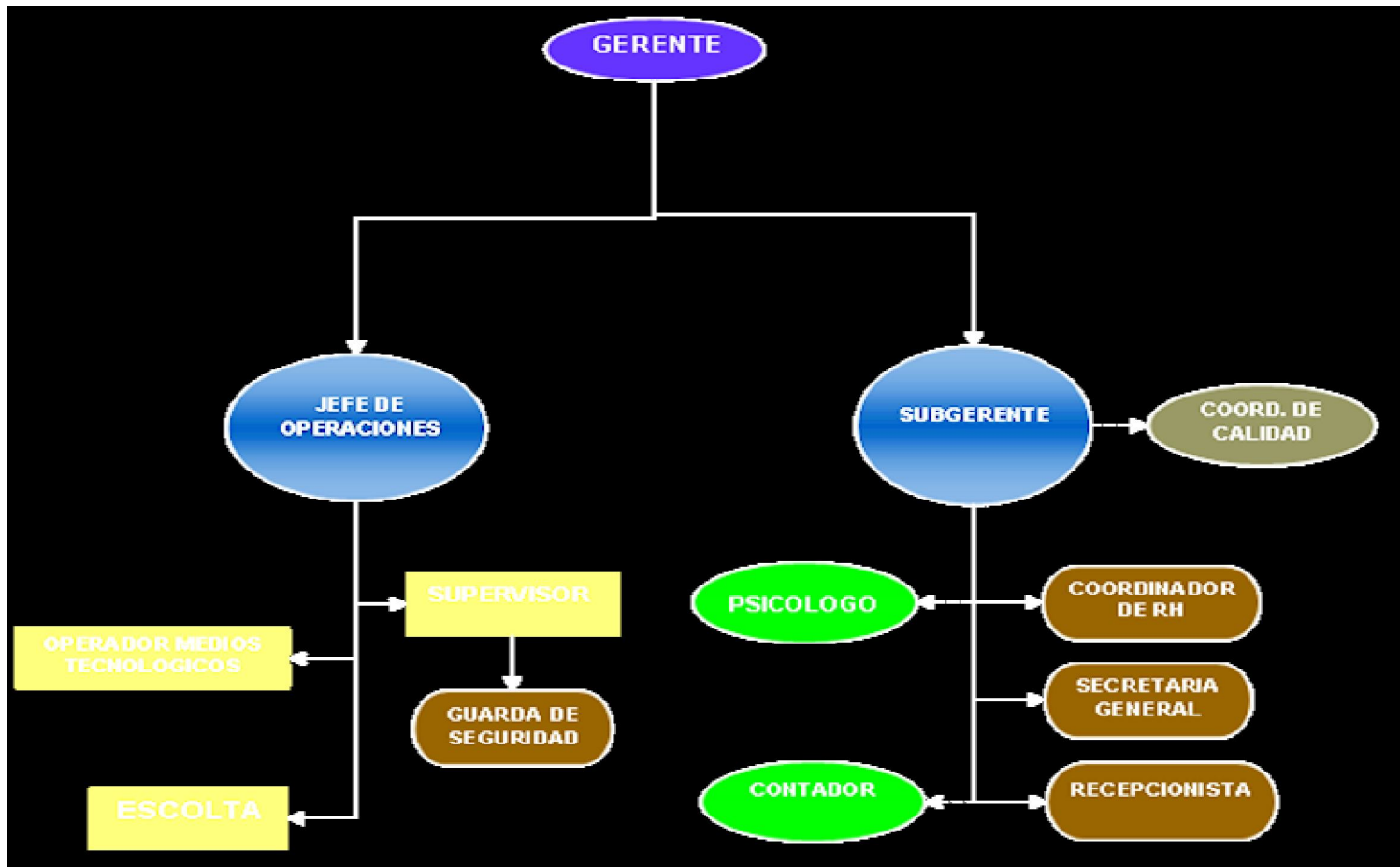
- ✓ Unidad de Operaciones: El factor más importante para la organización el cual está a cargo del jefe de operaciones y conformado por 250 guardas de seguridad (incluyendo los turnadores), 6 supervisores, 3 operadores de medios tecnológicos y un grupo de escoltas¹.

- ✓ Unidad Administrativa: a cargo del Subgerente y se convierte en el pilar fundamental de la unidad de operaciones, la conforman 4 funcionarios directos que son: Subgerente, Coordinador de RH, Secretaria General y Recepcionista y 3 funcionarios indirectos que son: Coordinador de Calidad, Psicólogo y Contador.

En la figura 1. Se visualiza el organigrama de la organización.

¹ El grupo de escoltas lo conforman un grupo guardas especializados y aptos para ser escoltas, este servicio se presta de manera esporádica.

Figura 1. Organigrama de Seguridad Acrópolis Ltda.



Fuente: Autor del proyecto

2 MARCO TEÓRICO

2.1 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Existen, desde hace varios siglos, estándares de calidad que no son sustancialmente diferentes a los de las demás personas. Las estrategias y herramientas para aseguramiento de la calidad pueden haber cambiado, pero las expectativas básicas de los clientes, han sido prácticamente constantes durante mucho tiempo.

Pensando que, por ejemplo, Henry Ford, no tuvo un entrenamiento especial en aseguramiento de calidad, creció en una cultura en la cual ya se trabajaba específicamente para obtener excelente desempeño en productos y servicios. De hecho, fue hace casi un siglo que él descubrió que podría obtener ventaja competitiva enfocando su atención en la calidad.

La atención sobre la calidad durante las últimas dos décadas, ha creado un mercado global de consumidores enfocados también a la calidad. Piensan que saben lo que significa, que la pueden reconocer cuando la ven y, muy importante, esperan (inclusive demandan) calidad en cada producto y servicio que compran.

En la actualidad, dado que existe una gran oferta, los clientes podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Los fabricantes, ante la escasez de su demanda particular, buscan diferenciar sus productos de los de la competencia.

En un principio, los fabricantes no necesitaban diferenciarse, ya que los clientes compraban lo que les diesen, pero esta situación acabó pronto. Posteriormente los fabricantes buscaron diferenciarse mediante el precio, ya que pensaban que el cliente compraría siempre el producto más barato.

Aunque esta situación se da aún en ciertos mercados, lo cierto es que el cliente ahora puede elegir y que lo hace normalmente en función de la calidad del producto.

Además, la mejora de la calidad de nuestros productos a la larga reduce su costo real. Veamos como: al aumentar la calidad del producto, su diseño y su facilidad de fabricación, el producto es más sencillo de producir y se desperdicia menos materia prima. Como consecuencia de ello, los costos de fabricación bajan. Además, al utilizar personal mejor capacitado, es más flexible y adaptable a las necesidades de la empresa. Se cree que la reducción en costos en la empresa puede ser del orden del 20 %. Esto permite bajar nuestros precios y por tanto aumentar nuestras ventas.

2.2 ¿QUE ES CALIDAD?

El término CALIDAD se ha introducido en el mundo de la empresa, industrial, comercial y de servicios. Pero son muchas las empresas que no conocen o confunden el significado de este concepto.

Unos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorables. Sin embargo la CALIDAD va más allá de las características de un producto o servicio. Otros la asocian con una acumulación de papeles que no sirven sino para torpedear el trabajo y el desarrollo de las actividades. Sin embargo, la CALIDAD, es algo más que una serie de documentos y papeles para llenar. Y muchos otros identifican CALIDAD con CONTROL DE CALIDAD, siendo este último sólo una parte que constituyen un SISTEMA DE CALIDAD, bueno pero en últimas ¿Qué es la calidad?

2.2.1 Algunas Definiciones de la Calidad

Cuando hablemos sobre un producto, nos estamos refiriendo a un producto y/o servicio, ya que el servicio se puede entender como tal. Además, últimamente la separación entre producto y servicio es cada vez más difusa,

ya que a los típicos productos se les añaden cada vez más servicios, y a los típicos servicios se les añaden cada vez más productos.

Cuando hablamos de calidad y nos preguntamos ¿Que es un producto de calidad?, posiblemente habrá llegado a conclusiones como estas:

1. un producto de calidad es un producto caro
2. un coche de la marca Mercedes
3. un sillón bonito
4. un televisor que nunca se daña

Todas estas respuestas se refieren a aspectos de la calidad, no a la calidad en sí.

Un producto de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente al menor costo.

Esta definición presenta tres conceptos claves dentro de la gestión de la calidad moderna: expectativas, cliente y menor costo.

Expectativas

Un producto de calidad es aquel que cumple las expectativas del cliente. Si un producto no cumple todas las expectativas del cliente, el cliente se sentirá desilusionado, ya que no realiza exactamente lo que él quería. Si el producto sobrepasa las expectativas del cliente, estará pagando por una serie de funciones o cualidades que no desea. De todas formas, es conveniente que el producto sobrepase ligeramente las expectativas del cliente, ya que de esta forma podrá quedar sorprendido y mantendrá su lealtad hacia nuestro producto.

El cliente tiene unas necesidades que debe cubrir, y estas son las que nuestro producto debe satisfacer. Recordemos que no estamos vendiendo un taladro, vendemos un agujero; que no vendemos un supercomputador, sino la posibilidad de realizar cálculos complejos en menor tiempo.

Cliente

Un cliente es toda persona que tenga relación con nuestra empresa. Existen clientes externos e internos. Los primeros son los típicos clientes, aquellos que compran nuestros productos. Los internos son los propios trabajadores de la empresa, sus proveedores, y un producto de calidad será aquel que cumpla sus expectativas.

Menor Costo

Aunque parezca mentira, es lo último que se ha incorporado a la definición de calidad, no obstante en el modelo de Excelencia empresarial, los resultados de la empresa también son importantes, y hay que tenerlos en cuenta. Además, el cliente siempre buscará aquel producto que cumpla sus expectativas al menor precio.

Aunque esta es la forma más usual de definir la calidad, existen autores que defienden otras. Una de las más modernas y que está encontrando gran aceptación es la de Taguchi:

“Un producto de calidad es aquel que minimiza la pérdida para la empresa y la sociedad”

Otra definición de calidad, aunque está más enfocada a los procesos que a los productos:

“Calidad es hacer las cosas bien a la primera”

Esta definición está muy relacionada con la calidad total, cero defectos, sistemas Poka-Yoke, pero tiene poca relación con lo que es un producto de calidad. Es una filosofía muy válida para la gestión de los procesos de una empresa, pero seguimos teniendo que emplear la primera definición que hemos dado para los productos de la empresa.

Otra definición de calidad, es la dada por la norma ISO 9001 la cual define a la calidad como:

“Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

Veamos ahora porqué eran incompletas las definiciones dadas al principio de este capítulo sobre la calidad.

- ✓ Decir que un producto de calidad es un producto caro no es del todo cierto. Un producto de calidad tendrá la mejor relación calidad precio.
- ✓ El caso de un coche de la marca Mercedes es típico. Este es un ejemplo claro de calidad de diseño. De todas formas, será un producto adecuado para aquellas personas que busquen lo que da un Mercedes, y no bajo consumo, por poner un ejemplo.
- ✓ Un sillón bonito es el menos caro. La funcionalidad "bonito" es muy relativa para cada persona, y no se podrá afirmar mucho sobre si el producto es de calidad. En todo caso, se trataría de un aspecto de diseño.
- ✓ Si un televisor nunca se estropea está claro que nos referimos a calidad de conformidad, más en concreto a fiabilidad. Puede que no sea el de pantalla más grande o el que tiene sonido estereofónico, pero no se estropea.

Como se puede observar, es muy frecuente confundir las dos partes de la calidad. Es conveniente entender claramente la diferencia entre ambas.

Normalmente los japoneses centran sus esfuerzos en la calidad del diseño, mientras que en occidente nos centramos más en la calidad de conformidad. El resultado: el gasto total es menor en el caso de los japoneses. Una afirmación importante: a mayor gasto en diseño, menor es el gasto de inspección.

A continuación se dará un vistazo a los escritos de 8 filósofos de la calidad para ver si podemos tener una idea de lo que quieren expresar cuando usan la palabra "calidad". Veremos así, que aún cuando estos filósofos concuerdan ampliamente en sus razonamientos, aún no hay un consenso sobre una definición específica. Sin embargo, todas se refieren en cierta parte a la satisfacción del cliente, llevándonos a comprender hoy en día que la calidad se puede resumir en "la máxima satisfacción del cliente", ya que es el cliente quien decide al final si un producto y/o servicio cumplió con sus expectativas.

2.2.2 Los filósofos de la calidad

Aunque todavía no se ha dado un acuerdo general sobre quién es filósofo y quién no, se ha decidido examinar las perspectivas de estas 8 personas:

- 1) Philip B. Crosby
- 2) W. Edwards Deming
- 3) Armand V. Feigenbaum
- 4) Kaoru Ishikawa
- 5) Joseph M. Juran
- 6) Robert M. Pirsig
- 7) Walter A. Shewhart
- 8) Genishi Tagushi

En general, la definición de calidad que tienen estos expertos caen en dos categorías:

- ✓ El nivel uno de calidad es una manera simple de producir bienes o entregar servicios cuyas características medibles satisfacen un determinado set de especificaciones que están numéricamente definidas.
- ✓ Independientemente de cualquiera de sus características medibles, el nivel dos en calidad de productos y servicios son simplemente aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes para su uso o consumo.

En resumen, el nivel uno de calidad significa trabajar en las especificaciones, mientras que el nivel dos significa satisfacer al cliente.

Definición de Calidad según Crosby *"Conformidad con los requerimientos"*

La esencia de la definición de calidad de Phil Crosby se muestra en el siguiente apartado:

"El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que el(ella) "el receptor", quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar....

Esto es lo mismo en negocios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición."

PHILIP B. CROSBY

*De: Crosby Philip, "Quality is Free"
Mc Graw Hill, New York, 1979*

Note que su definición es estrictamente una formulación del nivel uno, en que la calidad de un producto o servicio es equivalente a estar seguro de medir todas las características de un producto o servicio que satisfagan los criterios de especificación. Los puntos esenciales de esta definición son:

- ✓ Es necesario definir calidad; de otra forma, no podemos conocer suficiente acerca de qué se está haciendo para manejarlo.
- ✓ De alguna forma, alguien debe conocer cuáles son los requerimientos que deben establecerse como características medibles de los productos y servicios.
- ✓ Con los requerimientos establecidos en términos de especificaciones numéricas, podemos medir las características de un producto (diámetro de un hoyo) o servicio (tiempo de respuesta de servicio al cliente) para ver si es considerado como producto de alta calidad.

Definición de Calidad según Deming “14 puntos, mejoramiento continuo (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) implica cambio de filosofía”

Deming (1900-1993) es, según muchos, el padre de la moderna Gestión de la calidad. Matemático de formación, Deming empleó y mejoró herramientas ya conocidas por otros (Shewhart), con el fin de desarrollar un proceso sistemático de mejora de la calidad.

En el libro Fuera de la crisis, Deming dice lo siguiente:

“Los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shewhart. La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más

caros... ¿Qué es calidad? Calidad puede estar definida solamente en términos del agente. ¿Quién es el juez de la calidad? En la mente del operario, produce calidad si toma orgullo en su trabajo. La mala calidad, según este agente, significa la pérdida del negocio o de su trabajo. La buena calidad, piensa, mantendrá a la compañía en el negocio. Todo esto es válido en industrias de bienes y servicios.

La calidad para el Gerente de Planta significa obtener las cifras resultantes y conocer las especificaciones. Su trabajo es también el mejoramiento continuo de los procesos y liderazgo”.

Observamos que no podemos encontrar alguna respuesta clara, concisa y práctica. Tal vez esta era su opinión sobre que tal definición es imposible o, si es posible, innecesario. Simplemente no responde a esa pregunta.

En cualquier evento, la perspectiva de Deming es claramente consistente con la definición de calidad de nivel dos y la cual se refleja en sus famosos 14 puntos de la gestión de la calidad. Estos “14 puntos de Deming”, son considerados por muchos autores como la Biblia de la gestión de la calidad, dado que en ellos se basan casi todas las ideas aportadas con posterioridad.

Los 14 puntos de Deming

1. Crear la firme determinación de mejorar el producto o servicio
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Suprimir la dependencia de la inspección masiva
4. Acabar con la práctica de adjudicar los pedidos únicamente en función del precio
5. Mejorar constantemente el sistema de producción, sin detenerse jamás
6. Instituir la formación en el trabajo
7. Instituir el liderazgo
8. Librarse del miedo
9. Eliminar las barreras que separan los distintos departamentos
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y objetivos dirigidos a los trabajadores

11. Eliminar los estándares cuantitativos de trabajo
12. Eliminar las barreras que privan al personal del orgullo por el trabajo
13. Estimular la formación y el afán de superación personal
14. Tomar medidas para llevar a cabo la transformación.

Con la definición de estos 14 puntos podemos ver como La Filosofía de Deming se fundamenta en cuatro conceptos básicos:

- **Orientación al cliente:** La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente. La calidad es multidimensional. Es virtualmente imposible definir calidad de un producto o servicio en términos de una simple característica o agente. Hay definitivamente diferentes grados de calidad. Como calidad es esencialmente equitativo a la satisfacción del cliente, la calidad del producto A es mayor a la calidad del producto B, para un cliente en específico. Es decir, si A satisface las necesidades del cliente en un mayor grado que lo hace B.
- **Mejora continua:** Deming defiende, que la *mejor forma de solucionar* los problemas es mediante la mejora continua. Según él, los saltos importantes en la mejora de un proceso son escasos e insuficientes. Debemos mejorarlos día a día, cada vez un poco más. Esto no quiere decir que las mejoras radicales no sean bienvenidas, pero no son la única solución.
- **El sistema determina la calidad:** Según Deming, el 80 % de los problemas de calidad de las empresas se deben al sistema establecido. Por tanto, su solución corresponde en un 80% a la dirección y mandos medios. Poco pueden hacer los trabajadores si éstos no se deciden a actuar y colaborar activamente en su solución.
- **Los resultados se determinan a largo plazo:** Deming incita a las empresas a que adopten su filosofía con orgullo, y que la expliquen a todo el personal. Este cambio requiere tiempo, y la paciencia es esencial. Deming recomienda empezar la transformación por aquellas actividades que más fáciles sean de mejorar, para después pasar a temas más complejos.

Definición de Calidad según Feigenbaum “Capacidad de traducir las necesidades del cliente en características del producto”

El discurso de Feigenbaum parece débil en lo que respecta a la traducción de expectativas de clientes en características de producto o servicio. De igual manera, es difícil encontrar una mejor descripción de los componentes básicos de una organización moderna enfocada a la calidad que la establecida en el libro de Feigenbaum “Control Total de la Calidad” y el cual dice:

"La calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, concientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo.

La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente”.

ARMAND V. FEIGENBAUM

Feigenbaum, “Control Total de la Calidad”, 3º ed.

Sin lugar a dudas, la definición de Feigenbaum es de nivel dos. De hecho, sus comentarios y definiciones son remarcados por su consistencia sobre satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Los puntos esenciales de Feigenbaum son:

- ✓ La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente.
- ✓ La calidad es multidimensional. Debe estar definida comprensivamente.
- ✓ Debido a que los clientes tienen necesidades cambiantes, la calidad es dinámica. Sobre eso, Feigenbaum escribe *“Un rol crucial de la Alta Gerencia para la calidad es el reconocer esta evolución en la definición de calidad que tienen los clientes, en distintas fases del crecimiento del producto”*.

Si la evaluación de la calidad depende del cliente y se necesita retroalimentación mientras el producto se está desarrollando, entonces se está en capacidad de traducir necesidades del cliente en características del producto. Feigenbaum observa que Mercadeo evalúa el nivel de calidad que esperan los clientes, así como lo que estarían dispuesto a pagar. Ingeniería reduce la evaluación de Mercadeo a especificaciones exactas.

Esta necesidad de determinar lo que los clientes quisieran pagar para obtener una aproximación de su producto o servicio ideal, y luego traducir esta información en especificaciones para una variedad de características de productos y servicios, es la pesadilla que reta a todos los expertos en gestión de calidad total.

Definición de Calidad según Ishikawa “La calidad implica cambios que van desde los procesos hasta su filosofía”

Ishikawa conocido por los círculos de la calidad o el diagrama causa-efecto (espina de pescado) en uno de sus enunciados dice:

"Nos comprometemos con el control de calidad en orden de manufacturar productos con la calidad que pueda satisfacer los requerimientos del cliente. El mero hecho de contar con estándares nacionales no es la respuesta, esto es simplemente insuficiente.

Los Estándares Industriales Japoneses (JIS) o estándares internacionales establecidos por la IEEE no son perfectos. Poseen muchos atajos. Los clientes no necesariamente están satisfechos con un producto que tenga los JIS. Podemos mantener en mente que los requerimientos del cliente cambian de año a año. Generalmente, aún cuando los estándares industriales cambien, esto no asegura que estén alineados con los requerimientos del cliente.

Hacemos énfasis en la orientación hacia el cliente. Aquí, ha sido aceptado por los productores el pensar que le están haciendo al cliente un favor vendiéndoles sus productos. Esto lo llamamos un tipo de operación "por producto".

Lo que propongo es un sistema de "mercadeo interno", en el que los requerimientos del cliente son analizados. En términos prácticos, propongo que los industriales estudien las opiniones y requerimientos del cliente y los tomen como referencia cuando diseñen, produzcan y vendan sus productos. Cuando desarrollen un nuevo producto, el fabricante deberá anticipar los requerimientos y necesidades del cliente.

Como uno interprete el término "calidad" es importante...De manera somera, calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

KAORU ISHIKAWA
Ishikawa, ¿Qué es Control Total de la Calidad? El modelo japonés; Prentice Hall, 1985

Esta definición está ranqueada dentro del nivel dos. Menciona en forma amplia los principios de control de calidad y está claramente interesado en el aseguramiento de calidad a un nivel práctico. No menciona mucho sobre cómo los procesos de producción o atención, pueden ser diseñados para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Por otro lado, Ishikawa pone en claro que la prueba de alta calidad es la satisfacción de cualquier cambio en las expectativas del cliente.

Los puntos esenciales de Ishikawa son:

- ✓ La calidad es equivalente a la satisfacción del cliente.
- ✓ La calidad tiene que estar definida comprensivamente. No es suficiente con decir que el producto es de alta calidad. Debemos enfocarnos en la calidad de cada departamento en la organización.
- ✓ Los requerimientos y necesidades de los clientes cambian. Además, la definición de calidad es siempre cambiante.

- ✓ El precio de un producto o servicio es una parte importante de la calidad. Ishikawa escribe que no importa qué tan alta es la calidad, pues si el producto tiene un precio más alto del recomendable, no podrá generar satisfacción en el cliente. En otras palabras, no se puede definir calidad sin haber considerado antes el precio.

Definición de Calidad según Juran "Calidad... adecuada para su uso"

Debido a que él no está satisfecho con los esfuerzos para integrar satisfacción del cliente con especificaciones de producto, intenta definir calidad en dos diferentes (y tal vez inconsistentes) vías, como aparece en el cuadro posterior.

"La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Puede ser más conveniente tener alguna frase que sea universalmente más aceptada, por ejemplo, una que incluya las características del producto conllevan a la satisfacción y además libertad después de deficiencias. Varias frases han sido propuestas por practicantes, pero ninguna ha tenido aceptación universal.

Sin embargo, en un libro como éste (Manual de Control de Calidad), es más conveniente estandarizar en un simple término la palabra calidad...sería adecuado para su uso.

JOSEPH M. JURAN

Tomado de Juran: Manual de Control de Calidad, 4° Ed. McGraw Hill, 1988.

La definición que brinda Juran con respecto a lo que es calidad, se puede enmarcar dentro de ambos niveles. Los puntos esenciales de esta definición son:

- ✓ Probablemente no será posible dar una definición práctica de calidad.
- ✓ Aunque pensemos que podríamos usar la palabra "calidad" en términos de satisfacción del cliente y especificaciones, es bastante difícil hacerlo de ese modo. Definiendo calidad simplemente por su uso, se puede obviar esa dificultad.

El uso está aparentemente ligado con las necesidades de los clientes, y sugiere conformidad con las características medibles del producto.

Se tiene la impresión que a Juran le gustaría definir calidad en términos de satisfacción del cliente. Sin embargo, para hacer eso, debe tomar en cuenta la relación entre la satisfacción del cliente (para lo cual no aparecen estrategias de medición) y la conformidad con las características y especificaciones del producto (lo cual se puede dar fácilmente).

Definición de Calidad según Pirsig "Somos estúpidos ante la calidad"

En opinión de los autores, esta definición está dada de una forma intelectualmente defendible, práctica y que sirve para la sana discusión del concepto, tal y como lo demuestra en una parte de su libro "Zen y el arte de mantenimiento en motocicletas".

En este libro dice lo siguiente:

Unos pocos días después Phaedrus (el personaje principal de la novela) trabajó en una definición para su uso y lo copió en una pizarra. La definición era “Calidad es una característica de fortaleza y estabilidad que es reconocida por un proceso inerte. Debido a que las definiciones son producto de un pensamiento formal y rígido, la calidad no puede ser definida.”

El hecho de que esta definición era en realidad una rehuída no generó ningún comentario. Los estudiantes no tenían capacitación formal como para decir que esa definición era algo irracional. Si usted no puede definir algo, es que usted no tiene una manera racional de saber si de verdad existe. Tampoco le puede decir a alguien lo que es , y de hecho, no hay ninguna diferencia formal entre “incapacidad en definir” y “estupidez”. Cuando digo “la calidad no se puede definir”, realmente digo “Soy un estúpido sobre la calidad”.

Afortunadamente, los estudiantes no sabían esto. Si ellos lo supieran, tal vez no hubieran llegado a las respuestas a lo largo del tiempo.

Pero ahora, debajo de la definición en la pizarra, él escribió “Aún pensando que la calidad no puede ser definida, ustedes saben lo que es calidad,” y la tormenta comenzó:

- No es cierto!*
- Sí lo es*
- No lo es*
- Sí lo es.*

E inmediatamente sacó unos materiales para ilustrarles el punto. Escogió dos ejemplos de unos ensayos elaborados por los estudiantes. Uno era algo totalmente desconectado, con interesantes ideas, pero que no llegaban a nada, y la otra era una magnífica pieza narrativa acerca del propio autor. Phaedrus los leyó y luego pidió que levantaran la mano aquellas personas que consideraran que el primer ensayo era el mejor.

Solamente dos manos. Posteriormente preguntó por el segundo y respondieron 28 manos.

“Sea lo que sea”, dijo, “que haya hecho que la mayoría escogiera a la segunda como la mejor, es lo que yo llamo calidad. Ahora ustedes ya saben lo que es”.

Hubo un gran silencio, y él simplemente lo dejó así. Fue intelectualmente fuerte y lo sabía. Nunca más volvió a dar clases, estaba en contra de la doctrina.

ROBERT M. PIRSIG

Pirsig: Zen y el arte de mantenimiento de motocicletas, Morrow & Co, New York 1974

La definición de calidad de Pirsig no se puede catalogar como de nivel uno, o de nivel dos. No es una sorpresa pues él mismo admite que su definición puede considerarse como "intelectualmente deshonesta".

Los puntos esenciales de Pirsig son:

- ✓ No es posible definir calidad; en otras palabras "somos estúpidos ante calidad".
- ✓ Si no se puede definir un concepto adecuadamente, es imposible para usted saber que existe.
- ✓ La calidad es como el arte moderno. No somos capaces de definir el buen arte moderno, pero lo reconocemos cuando lo vemos.
- ✓ Hay un gran porcentaje de deshonestidad intelectual en las discusiones que encierran tecnicismos que no hayan sido adecuadamente definidos (y cuyos significados no hayan sido acertadamente definidos).

La definición de Pirsig está llena de contradicciones, ese es precisamente su punto. Estas contradicciones presentan retos prácticos que tienen que ser analizados por cualquiera que se preocupa por la calidad.

Posteriormente Pirsig escribe *"la calidad que Phaedrus y sus estudiantes han estado viendo en la clase es completamente diferente a las calidades de color, calor y dureza observados en el laboratorio. Esas características físicas fueron medibles con instrumentos. Su calidad (excelencia, fortaleza y belleza de la moto) no son propiedades físicas y por tanto no son medibles".* Por otro lado, *la excelencia, fortaleza y belleza de la moto son precisamente características del aparato, es decir, servicios y procesos que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.*

Aquí Pirsig comenta que no existe relación entre necesidades de clientes y características de producto.

Definición de Calidad según Shewhart

A menudo es difícil recordar que esta definición la escribió Shewhart en los años 20, particularmente porque es muy superior a la que han escrito otros gurús contemporáneos que han seguido y aceptado sus conceptos.

Esta definición dice lo siguiente:

Si tuviéramos que hablar inteligente acerca de la calidad de una cosa o de un producto, tenemos que tener en mente una idea clara de lo que es calidad. Ha sido suficiente con indicar que hay dos aspectos comunes de la calidad; el primero tiene que ver con la consideración de que la calidad de una cosa es algo totalmente independiente de la naturaleza del ser humano. La segunda tiene que ver con lo que nosotros sentimos, pensamos y que es resultado de la realidad objetiva.

En otras palabras, hay un lado subjetivo de la calidad. Por ejemplo, tratamos con el concepto subjetivo de la calidad cuando intentamos medir lo bueno que es algo, por eso es imposible pensar que algo es “bueno” sin relacionarlo con algún deseo humano. De hecho, este concepto subjetivo de calidad está estrechamente relacionado con la utilidad o el valor de alguna propiedad física y objetiva que pueda tener algo por sí solo.

Para la mayor parte, podemos pensar que las características objetivas de calidad que tiene algo pueden ser constantes y medibles, en el sentido de que las leyes físicas son cuantitativamente expresables e independientes en el tiempo.

Cuando analizamos la calidad desde un punto de vista subjetivo, se realzan serias dificultades comparativas. Para comenzar, hay varios aspectos del concepto de valor, que se pueden agrupar en cuatro clases: Uso, costo, estima o aprecio y cambio.

Desde el punto de vista de control de calidad en manufactura, es necesario establecer estándares de calidad de una forma cuantitativa.

Por esta razón estamos forzados a este tiempo para expresar dichos estándares tan pronto como sea posible, en términos de características objetivas y medibles. Sin embargo, esto no significa que la medida subjetiva de calidad no sea de interés. Por el contrario, esta medida es la que representa interés comercial....

Viéndolo bien, hay, en un cierto momento, algunos deseos humanos, de todo lo que encierra un proceso, desde la fabricación de la materia prima hasta el ensamble del producto terminado de distinta clase. Estos deseos son estadísticos en naturaleza, mientras que la calidad de un producto terminado la dan en términos de características físicas deseados por un solo individuo, el cual no necesariamente sea el mismo que para los demás.

El primer paso del ingeniero para tratar de satisfacer esos deseos, es el intentar traducir esos deseos en características físicas y medibles. Al asumir este paso, la intuición y el juicio juegan un importante rol tan importante como lo es el conocimiento humano inmerso dentro de ese deseo.

El segundo paso para el ingeniero es establecer vías y formas de obtener un producto que pueda diferir de un arbitrario set de estándares de aquellas características de calidad que no son más que el fruto del azar.

WALTER A. SHEWHART

Shewhart, Control Económico de la calidad en Manufactura, New York, 1931.

Aunque Shewhart tenga una natural preocupación de estar disponible para determinar características medibles de productos y servicios, el enfoque de su definición de calidad es consistente con una de nivel dos.

Los puntos esenciales de Shewhart son los siguientes:

- ✓ Existen dos características de calidad: subjetiva (lo que el cliente quiere) y objetiva (propiedades del producto, independientemente de lo que el cliente quiere).
- ✓ Una importante dimensión de calidad es el valor recibido por el precio pagado. Los estándares de calidad deben ser expresados en términos físicos y características cuantitativamente medibles de los productos.
- ✓ La estadística debe ser usada para tomar información sobre el gran potencial que tienen muchos productos y servicios y traducirla en características medibles de un producto específico que satisfaga al mercado.

Definición de Calidad según Tagushi “Ingeniería de la Calidad. Corrige factores/perdida”

La visión de Tagushi apunta en entender lo que pasa cuando se pierde calidad. Tagushi dice:

“La calidad es la pérdida que un producto causa a la sociedad después de haber sido entregado... algunas otras pérdidas son causadas por su función intrínseca.”

GENISHI TAGUSHI

Tagushi y Yu-in Wu: Introducción al Control de Calidad, Japón 1979

Esta definición es de nivel uno, aunque no resulta claro, partiendo de la discusión presentada en estas páginas.

En principio, se puede pensar que su definición es de nivel dos, pero una segunda mirada revelará que la estrategia desarrollada para maximizar la calidad (minimiza pérdida para la sociedad) puede ser una que deje a un buen número de clientes fuera de contexto.

Los puntos esenciales de la definición de Tagushi son:

- ✓ La Calidad es la pérdida de la sociedad
- ✓ La pérdida causada por las funciones intrínsecas de los productos o servicios no cuentan para calcular la pérdida de la sociedad. Por ejemplo, un programa de intervención designado para ayudar a mujeres adolescentes a usar computadoras puede ser de alta calidad (los papás de las chicas están extremadamente satisfechos con el creciente interés en computación que demuestran sus hijas), aún pensando que la función intrínseca del programa cause ciertas pérdidas a la sociedad (algunas de las chicas, a través de la Internet, se contactan con hombres que las buscan con intenciones muy lejanas a la honorabilidad).

Entonces, si se minimiza la pérdida a la sociedad (que es el objetivo de Tagushi), se puede maximizar la calidad. En realidad, este es el reto que enfrenta la investigación de mercados con los departamentos de investigación y desarrollo de cada compañía.

2.2.3 Evolución Histórica de la Calidad

La gestión de la calidad ha ido evolucionando e incorporando nuevas ideas con el paso del tiempo, así como rechazando aquellas que se han quedado obsoletas (ver figura 2.).

Figura 2. Evolución de la Calidad

Evolución de la Gestión de la Calidad		
ETAPA	CONCEPTO	OBJETIVO
ETAPA ARTESANAL	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer al cliente. * Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho * Crear un producto único
REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer una gran demanda de bienes. * Obtener beneficios
SEGUNDA GUERRA MUNDIAL	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia Plazo = Calidad).	* Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
POSTGUERRA (JAPÓN)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> * Minimizar costos mediante la Calidad * Satisfacer al cliente * Ser competitivo
POSTGUERRA (RESTO DEL MUNDO)	Producir, cuanto más mejor.	* Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
CONTROL DE CALIDAD	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	* Satisfacer las necesidades técnicas del producto
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer al cliente. * Prevenir errores. * Reducir costos. * Ser competitivo
CALIDAD TOTAL	Gestión de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer tanto al cliente externo como interno. * Ser altamente competitivo * Mejora continua

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa. Esto no es en absoluto cierto, ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado. Y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía. Los alimentos eran escasos, y los bienes de consumo

muy caros, al tener que ser fabricados de forma totalmente artesanal. Por tanto, desperdiciar alguno de estos recursos era considerado un delito grave.

Si bien, es cierto que es a partir de principios del siglo XX cuando se empieza a formar lo que hoy conocemos por gestión de la calidad, sobre todo a raíz del desarrollo de la fabricación en serie.

A comienzos de siglo, Frederick W. Taylor (1856-1915), desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores como máquinas con manos. Esta forma de gestión, conocida como Taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo, y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre calidad, fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967), saca a la luz su trabajo *Economía y Control de Calidad en la Producción*, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de posteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad.

Además, se da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar muchas de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra.

A raíz del final de la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que preconizan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna. Éstos, ante el rechazo de la industria americana a aplicar sus ideas, deciden trabajar en Japón, obteniendo los resultados que todos conocemos. El impacto de sus ideas fue tal, que en la actualidad, el premio más importante en el ámbito de la gestión de la calidad lleva el nombre de uno de ellos, es el premio Deming.

A partir de finales de los años 70, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses, y empieza a imitar sus filosofías de gestión, sobre todo a raíz de un cambio de actitud de

los consumidores, que cada vez se ilusionan más por productos de elevada calidad a precio competitivo, es paradójico pensar que estas ideas partieran de científicos americanos, pero que su industria se mostrara reticente a aplicarlas. Es a partir de estos años cuando se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad.

En la actualidad, y una vez que parece que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la japonesa, surgen nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad, Las normas ISO 9000 son de obligado cumplimiento en algunos sectores industriales, y aparecen nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial o EFQM de la Unión Europea y el Baldrige de los Estados Unidos. El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes.

En conclusión, el concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

Se puede se decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por las siguientes fases:

Control de la calidad:

Calidad = Conformidad con las especificaciones.

El control de calidad fue y sigue siendo lo que mucha gente considera como gestión de la calidad. El departamento de control de la calidad de la empresa se encarga de la verificación de los productos mediante muestreo o inspección al 100 %.

La calidad sólo atañe a los del departamento de control de la calidad y a sus inspectores. Mediante este sistema se procura que no lleguen productos defectuosos a los clientes, pero en modo alguno se evita la aparición de esos errores.

La dirección no considera la calidad como un tema de importancia estratégica para la empresa y se sigue centrando en temas de marketing. Como mucho, se queja del alto costo de garantía de los productos, así como de los rechazos, reprocesos, aunque no es consciente del coste real que suponen para la empresa estos errores.

Son característicos de esta fase los elevados costos de inspección, la inspección 100%, la presencia de un departamento de control de calidad dependiente del de fabricación, la baja participación.

Aseguramiento de la calidad:

Calidad = Aptitud para el uso

La dirección de la empresa se da cuenta de la importancia que tiene la calidad para su empresa, y empieza a plantearse el implantar un sistema de gestión de la calidad, como por ejemplo, el basado en las normas ISO 9000.

Esta necesidad puede partir de la exigencia de un cliente importante o por convencimiento de que es bueno para la empresa. Se considera la calidad como una ventaja competitiva, pero no como una inversión, ya que generalmente lo único que se busca es la certificación del modelo de calidad que emplea la empresa.

Aparece el departamento de calidad como tal, y aunque unas veces suele ser dependiente de marketing o producción, lo normal es que sea un departamento independiente.

Se tratan de extender las ideas de gestión de la calidad a todos los departamentos de la empresa, se redacta el manual de la calidad, se escriben y utilizan procedimientos.

Aun así, la participación del personal no dependiente del departamento de calidad suele ser baja, más aún, no se busca su participación activa.

Calidad Total:

Calidad = Satisfacción del cliente

La Calidad Total busca un nivel elevado de calidad en cuatro aspectos:

- Calidad del producto,
- Calidad del servicio,
- Calidad de gestión, y
- Calidad de vida.

La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe concientizar de que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos, La dirección es responsable de liderar este cambio, mediante la implantación de un sistema de mejora continua permanente, y mediante la instauración de un sistema participativo de gestión.

Aparece la figura del cliente interno y externo, mediante la que se busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor del producto, para ello, y dado que el proveedor es una parte muy importante de nuestra cadena, se busca su colaboración, viéndolo más como un compañero que como un enemigo.

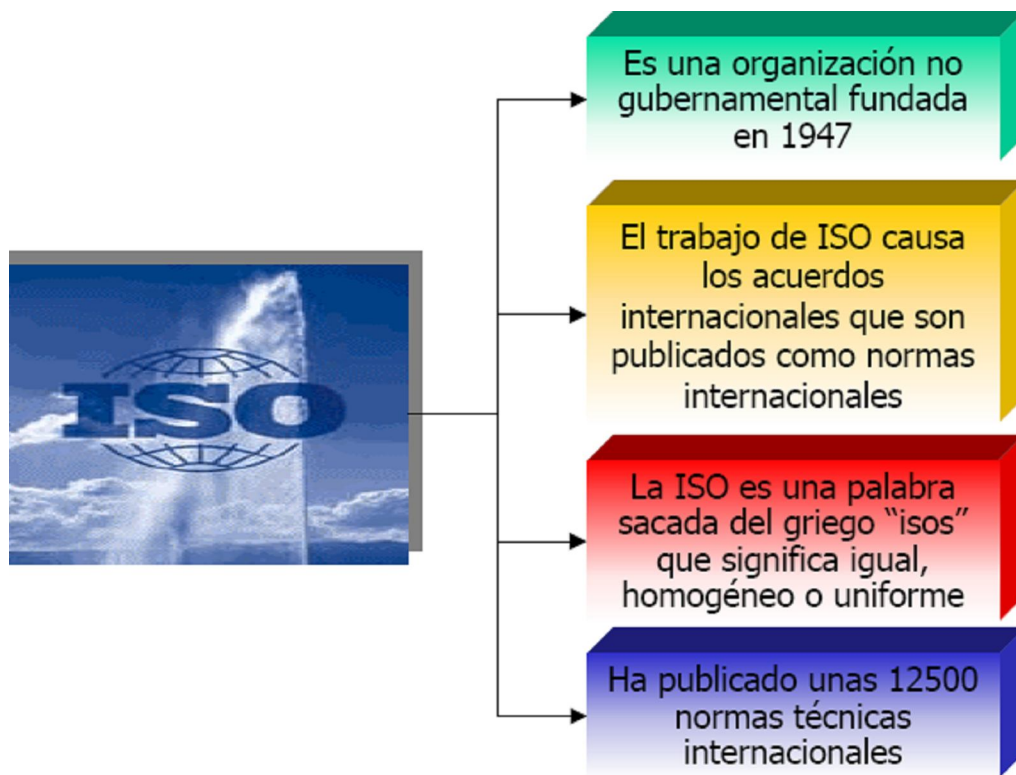
Dado que el personal es consciente de la importancia de la calidad, la mejor forma de comprobar la calidad de nuestros productos es hacer que sea el propio personal el que se controle. Para ello se emplean técnicas de control

estadístico, que ahora conoce todo el personal de la empresa. Es lo que se conoce como autocontrol.

2.3 NORMAS DE CALIDAD ISO 9000

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, con sede en Ginebra, Suiza. Sus socios son organismos de normalización de los países (en caso de Colombia es el ICONTEC) y algunos miembros asociados.

Figura 3. Descripción breve de la ISO



La ISO ha publicado más de 13.000 normas, pero sin lugar a dudas las de la Serie 9000 (en nuestro país adoptadas como NTC-ISO 9000) son las más conocidas y difundidas a nivel mundial.

El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos.

2.3.1 Orígenes de las ISO 9000

Se inició en 1979 cuando se lanzó el Comité Técnico 176 para establecer principios genéricos de calidad para satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad.

Para lograrlo 20 países con participación activa y 10 países observadores se reunieron y crearon, por consenso, esta serie de normas de administración de sistemas de calidad, que finalmente se emitió en 1987.

Las normas se basan en gran medida en la norma de calidad británica BS 5750, así como en la norma canadiense CSA Z299, la norma estadounidense ASQC Z1. 15, MIL Q9858A y en un grupo limitado en los lineamientos de la Asociación de Científicos e Ingenieros Japoneses, ganadores del premio Deming.

La serie ISO 9000 tomó como modelo la BS 5750 porque ésta fue la primera norma internacional para sistemas de calidad.

Estas normas para sistemas de calidad, la ISO 9000 y su antecesora, tuvieron sus orígenes en la milicia. Debido a la naturaleza crítica de los productos militares y los problemas prácticos de investigar productos defectuosos utilizados en acción, se destacó la importancia de los procedimientos de manufactura y los sistemas de calidad de los proveedores.

Si bien hasta la fecha es voluntaria, más de 140 países la han adoptado como norma nacional.

2.3.2 La familia de Normas ISO 9000

Aunque mucho se ha hablado sobre las normas ISO 9000, aún existe entre los empresarios desconocimiento sobre como funciona este certificado internacional, que cada día se impone mas en el mundo de los negocios.

Lo primero que hay que decir que la ISO se puede mirar desde dos perspectivas: como un modelo necesario para asegurar la calidad, o como un sistema de gestión integral que sirve para sostener, monitorear y mejorar los logros obtenidos una vez recibida la certificación.

Las empresas pueden usar la ISO para ser más sanas (producir con estándares ecológicos), tener satisfechos a sus clientes y ser económicamente exitosas. Sin embargo, la sola norma no es suficiente para que la empresa alcance estos beneficios; también es necesario que, paralelamente, implemente un sistema de gestión integral, que consiste en desarrollar habilidades gerenciales para presentar resultados que se traducen en utilidades y en un ambiente de trabajo más agradable y eficaz.

La familia de normas ISO 9000 son un conjunto de normas que, a diferencia de otras, en lugar de referirse al producto (su especificación, método de ensayo, método de muestreo, etc.) se refieren a la una forma de llevar a cabo la Gestión de la Calidad y montar los correspondientes Sistemas de la Calidad y Mejora Continua en una organización.

Hay que tener en cuenta que son normas internacionales, que no solamente han sido avaladas por los más de 130 países que integran la ISO, si no que también han sido adoptadas por ellos como propias, por lo que representan el consenso universal de los especialistas del mundo entero sobre el tema. Es decir resumen y condensan las más variadas filosofías y herramientas que han probado ser útiles para llevar a cabo la Gestión y Mejoramiento de la Calidad.

Actualmente la familia de normas ISO 9000 la componen:

- ✓ ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ✓ ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- ✓ ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

2.3.3 Actualización de la familia ISO 9000

La primera versión de la familia ISO 900 se publicó en 1987 y estaban conformadas de la siguiente manera:

- ✓ ISO 8402. Términos relacionados con la calidad
- ✓ ISO 9000. Conceptos, fundamentos y norma guía. Propone lineamientos para elegir con criterio cada una de las siguientes normas: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 (Normas alternativas sobre requisitos del Sistema de Gestión de Calidad que se usaban en el aseguramiento de la calidad).
- ✓ ISO 9004. Norma Guía que se usaba para efectos de la administración de la calidad.

I

En 1990, en el comité técnico ISO/TC SC2 elaboró un plan estratégico para el programa de revisión llamado VISION 2000. En este programa se preveía realizar la revisión de este compendio en 2 etapas: la primera que concluyó en 1994 (realizó una revisión limitada de la norma) y la segunda en el año 2000 en la cual la revisión fue mas profunda y dio como resultado la publicación el 15 de diciembre de 2000 a 3 normas actualizadas que sirven de guía para poner en práctica un sistema de calidad total:

- ✓ ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ✓ ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- ✓ ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

Esta última revisión en el 2000 anula y reemplaza a las normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994

¿Cómo está organizada la nueva serie?

Las normas conocidas, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 han sido integrados en la nueva ISO 9001:2000. Ésta define los requerimientos de un sistema

de gestión de calidad para cualquier organización que necesita demostrar su habilidad para proveer consistentemente producto que satisface al cliente.

El mayor valor se obtiene al utilizar la serie en forma integral. Comenzando por ISO 9000:2000 Principios y vocabulario, se adopta ISO 9001:2000 Requisitos con la que se obtiene un primer nivel de desempeño.

Las prácticas descritas en ISO 9004:2000 Recomendaciones para la mejora del desempeño pueden luego ser implantadas para lograr cada vez mayor efectividad en el logro de las metas de la organización.

Para facilitar su uso, ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000, han sido desarrolladas como un par consistente. Ambas cuentan con cinco secciones que especifican actividades a considerar al implantar un sistema.

Cuatro secciones indican requerimientos que aplican para toda organización:

- ✓ (4) Sistema de gestión de la calidad
- ✓ (5) Responsabilidad de la dirección
- ✓ (6) Gestión de los recursos
- ✓ (8) Medición, análisis y mejora.

De la sección (7) Realización del Producto se podrán excluir apartados que no aplican en una operación determinada.

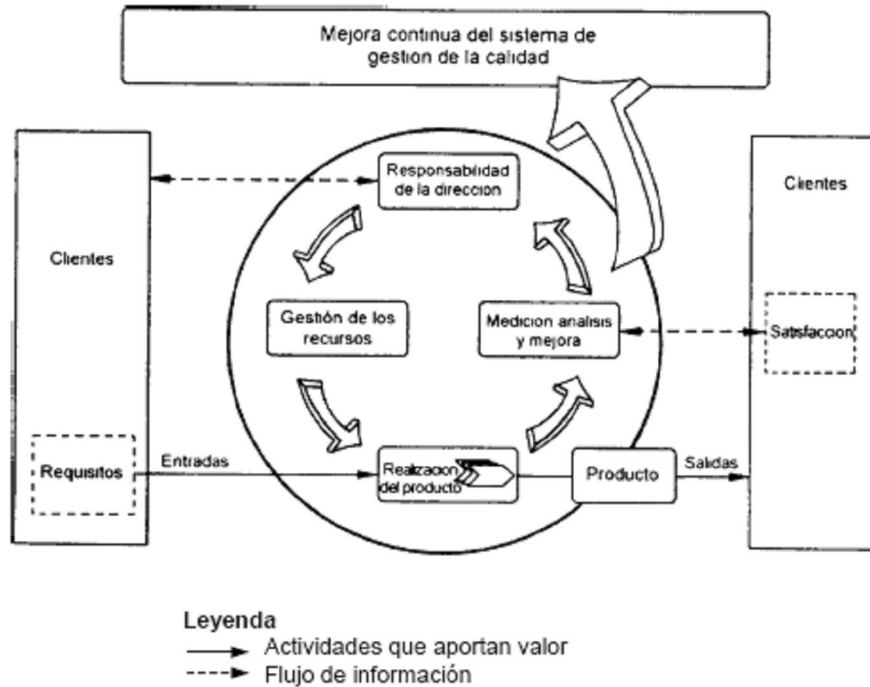
Los ocho Principios de Gestión de Calidad en los que se basa la nueva norma proveen la base para la mejora del desempeño a la que apunta ISO 9004:2000. Dicha norma extiende los beneficios a todas las partes interesadas: empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

¿Cuáles son los cambios más importantes?

La nueva norma enfatiza la satisfacción del cliente como meta central de la organización; promueve principios genéricos de calidad, y es compatible con las normas ISO 14001.

El cambio más significativo es su nuevo enfoque: mas allá de estar basada en procedimientos (que enuncian cómo se controlan las actividades), se trata por primera vez de un modelo de proceso para la mejora del desempeño. (Ver figura 4).

Figura 4. Modelo de un sistema de gestión basado en procesos

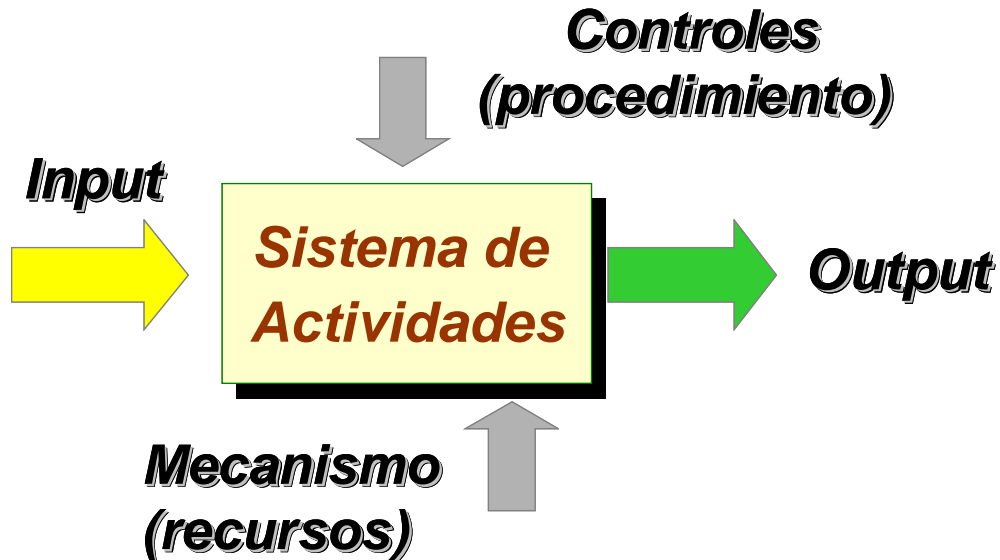


Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Figura 5. Descripción de Proceso



Un proceso es una actividad apoyada por recursos y gestión que transforma entradas en salidas. Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción.

¿Qué ventajas tiene la versión 2000?

- ✓ Se aplica a todo tipo de producto, sector y organización.
- ✓ Su uso es sencillo, con lenguaje claro y fácil de entender con una nueva estructura enfocada al proceso y una secuencia de contenidos más lógica.
- ✓ Da mayor énfasis al papel de la alta dirección y su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad mediante objetivos medibles.
- ✓ Se refiere en forma específica a principios de gestión de la calidad.

- ✓ Exige tomar en cuenta requerimientos legales y regulatorios.
- ✓ Reduce significativamente la documentación requerida.
- ✓ Conecta los sistemas de gestión con los procesos de la organización.
- ✓ Conduce en forma natural hacia la mejora en el desempeño de la organización.
- ✓ Tiene mayor orientación a la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- ✓ Es compatible con otros sistemas de gestión como ISO 14001.
- ✓ Provee una base consistente para atender las necesidades e intereses de organizaciones en sectores específicos (aparatos médicos, telecomunicación, industria automotriz, etc.).
- ✓ Toma en cuenta las necesidades y beneficios de todas las partes interesadas.
- ✓ Requiere la evaluación de la efectividad de la capacitación.
- ✓ Extiende la medición al sistema, el proceso y el producto.

¿Qué debe hacer una organización que ya está certificada?

Con la publicación de la versión 2000, la versión 1994 (que incluye ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003) es obsoleta. Las organizaciones ya certificadas deberán ajustar su sistema de gestión para que sea congruente con la nueva norma.

Se espera que logren esta transición en forma gradual y transparente mediante los sistemas de planeación y evaluación ya implantados.

Las guías establecidas por el International Accreditation Forum (IAF) para los organismos certificadores establecen un período de transición de hasta tres años a partir de la fecha de publicación de las normas. Es aconsejable que una empresa consulte a su organismo certificador para negociar un periodo adecuado para la transición.

Si el sistema de documentación ya cumple con todos los nuevos requerimientos, no hay necesidad de cambio alguno. Sólo en caso de que la documentación actual no cumpla con los nuevos requisitos será necesaria

alguna nueva documentación. La nueva versión de la norma pide únicamente seis procedimientos documentados para la administración del sistema; una organización, sin embargo, podrá requerir de otros documentos para la gestión efectiva de su sistema de calidad. Esto depende del tamaño y la complejidad de cada organización.

2.3.4 Norma ISO 9001

- ✓ Es un instrumento que se utiliza con propósitos contractuales con los clientes al certificar que la empresa en cuestión cuenta con un sistema que le permite la elaboración de productos de calidad.
- ✓ Se orientan hacia la estandarización de los sistemas de calidad.
- ✓ No están relacionados con algún producto en particular.
- ✓ Se orientan hacia los procesos de los que se derivan los productos y servicios.
- ✓ Se enfoca hacia principios, metas y objetivos, todos ellos relacionados con el cumplimiento y satisfacción de las necesidades del consumidor.

2.4 PRINCIPIOS DE CALIDAD

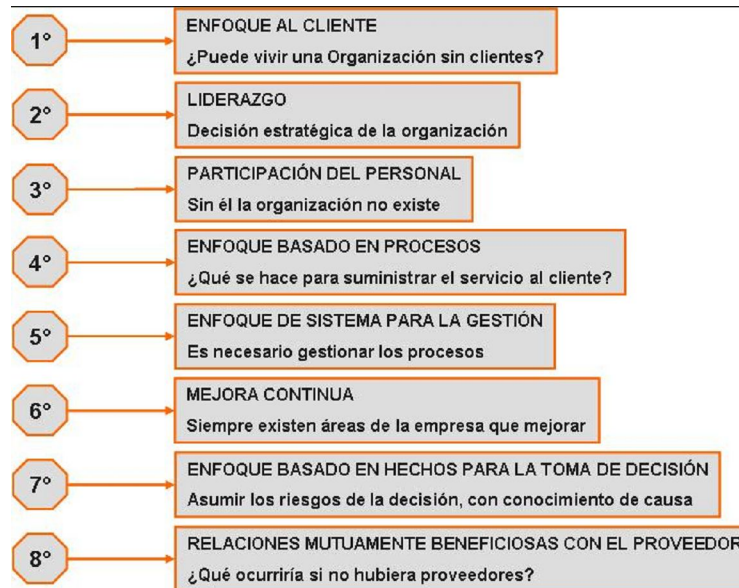
Los principios de la calidad son el pilar de un S.G.C. cualquiera que sea su clase, una empresa que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable (ver figura 6).

2.4.1 Organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder las expectativas del cliente. Aplicar el principio "Organización enfocada al cliente" conduce a las siguientes acciones:

- Entender en toda su amplitud las necesidades y expectativas de los clientes para la entrega del producto/servicio, precio y confiabilidad.

Figura 6. Principios de la gestión de Calidad



- Asegurar un enfoque balanceado entre las necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas tales como: propietarios, gente particular, proveedores, comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Comunicar estas necesidades y expectativas a través de la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Administrar las relaciones con los clientes.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, hacer entendibles a través de la organización, las necesidades de los clientes, así como las necesidades de las otras partes interesadas.
- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Para fijar objetivos y metas, asegurar que los objetivos y metas relevantes estén directamente ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.

- Para obtener beneficios, hay que vender. Y para vender, hay que contentar al consumidor.
- Para la gestión operativa, mejorar el desempeño de la organización para cumplir las necesidades de los clientes.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.
- Para la gestión de los recursos humanos, asegurar que el personal tiene los conocimientos y habilidades requeridos para satisfacer a los clientes de la organización.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Incrementar la efectividad en el uso de los recursos de la organización, y aumentar la satisfacción de los consumidores

2.4.2 Liderazgo

Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente para lograr los objetivos organizacionales. Aplicar el principio Liderazgo conduce a las acciones siguientes:

- Ser práctico y liderar con el ejemplo.
- Entender y responder a los cambios del medio ambiente externo.
- Tomar en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, gente, proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer valores compartidos y modelos de conducta ética en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar el miedo.
- Proporcionar los recursos requeridos al personal y la libertad para actuar con responsabilidad y confianza.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de la gente.
- Promover comunicación abierta y honesta.
- Educar, entrenar y apoyar a la gente.

- Establecer objetivos y metas retadoras.
- Implementar la estrategia para alcanzar estos objetivos y metas.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Las actividades son evaluadas, orientadas e implementadas de una forma unificada para toda la empresa u organización.
- Para fijar objetivos y metas, traducir la visión de la organización en objetivos y metas medibles.
- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Para la gestión operativa, involucrar a la gente para alcanzar los objetivos de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.
- Para la gestión de los recursos humanos, tener una fuerza de trabajo con responsabilidades de crecimiento, motivada, bien informada y estable.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá

2.4.3 Participación Del Personal

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Aplicar el principio Participación del Personal conduce a las siguientes acciones:

- Aceptar pertenencia y responsabilidad para solucionar problemas.
- Buscar activamente oportunidades para hacer mejoras.

- Buscar activamente oportunidades para aumentar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente su experiencia y conocimiento en grupos y equipos.
- Enfocarse en crear valor para los clientes.
- Ser innovador y creativo, llevar adelante los objetivos de la organización.
- Representar mejor a la organización ante los clientes, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Derivar satisfacción de su trabajo.
- Mostrarse entusiasta y orgulloso por ser parte de la organización.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, el personal contribuye efectivamente a la mejora de la política y estrategias de la organización.
- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Para fijar objetivos y metas, el personal comparte la pertenencia de las metas de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- Para la gestión operativa, las personas se involucran en las decisiones apropiadas y mejoras del proceso.
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua. Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. La motivación y la integración, son fundamentales para obtener los mejores resultados. Se obtiene la sinergia del grupo. El conjunto de capacidades de cada individuo, potencia la capacidad para resolver problemas, y obtener resultados.

- Para la gestión de los recursos humanos, las personas están más satisfechas con sus trabajos y están activamente involucradas en su crecimiento y desarrollo personal, para beneficio de la organización.
- La motivación, aplicada e involucra a todo el personal dentro de la organización.
- La gente, ha de ser responsable de sus propios resultados. Los miembros de la organización, actúan por si mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tiene que ejercer el liderazgo en su tarea, y poner todo lo que se pueda de su parte, para que la tarea se realice con éxito, y se consigan los resultados deseados.

2.4.4 Enfoque Hacia Proceso

Un resultado deseado se logra más eficientemente, cuando los recursos y actividades relacionadas se administran como un proceso. Aplicar este principio conlleva a las siguientes actividades:

- Definir el proceso para alcanzar el resultado deseado.
- Identificar y medir los insumos y resultados de los procesos.
- Identificar las interfaces de los procesos con las funciones de la organización.
- Evaluar los riesgos posibles, consecuencias e impactos de los procesos, en clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Identificar los cliente internos y externos, proveedores y otras partes interesadas de los proveedores.
- Establecer claramente la responsabilidad, la autoridad y las líneas de mando para la gestión del proceso.
- Diseñar el proceso tomando en cuenta los pasos del proceso, mediciones de control, entrenamiento, actividades, información, flujos, equipo, métodos y materiales y otros recursos para obtener el resultado deseado.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para fijar objetivos y metas, entender la capacidad de los procesos, permitirá el establecimiento de objetivos y metas retadores.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.
- Para la gestión operativa, adoptar el enfoque de procesos para todas las operaciones resultará en costos menores, prevención de errores, control de variaciones, ciclos más cortos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Para la gestión de los recursos humanos, establecer procesos eficientes en costos para la gestión de recursos humanos como contratación, educación, entrenamiento, permite el alineamiento de estos procesos con las necesidades de la organización y produce una fuerza de trabajo más capaz.
- Al tener una organización optimizada, pueden aprovecharse y obtener mejor uso de los recursos de la empresa, trabajo, materias primas, cadena de suministro, financiación, ... Todo esto, además, permite aprovechar las oportunidades cuando se presenten sin involucrar costes adicionales.

2.4.5 Gestión Enfocada a Sistemas

Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficiencia de la organización. Aplicar el principio Gestión enfocada a sistemas conduce a las siguientes acciones:

- Definir el sistema mediante la identificación o desarrollo de los procesos que afectan a un objetivo dado.
- Estructurar el sistema para lograr el objetivo de la manera más eficiente.
- Entender la interdependencia entre los procesos del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de su medición y evaluación.
- Establecer los recursos, antes de actuar.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, la creación de planes integrales y retadores que enlacen los datos de entrada y los datos funcionales del proceso.
- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- Para fijar objetivos y metas, los objetivos y metas de procesos individuales, son orientados hacia los objetivos claves de la organización.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Para la gestión operativa, una visión amplia de la efectividad de los procesos que conduzca al entendimiento de las causas principales de problemas y acciones cíclicas de mejora.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.
- Para la gestión de los recursos humanos, proporciona un mejor entendimiento de los papeles y responsabilidades para el logro de los objetivos comunes; con ello, la reducción de barreras interfuncionales, mejorando el trabajo en equipo.
- Habilidad para centrar los esfuerzos en los procesos claves
- Existen procesos con más importancia en la calidad final del producto que otros. Hay que centrar la atención en los procesos críticos sin desatender el resto de procesos.

2.4.6 Mejora Continua

La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.

Aplicar el principio Mejora continua conduce a las siguientes acciones:

- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas, un objetivo de cada individuo en la organización.
- Aplicar los objetivos básicos tanto en mejora gradual como de mejora integral.

- Mediante la evaluación periódica frente a criterios establecidos para lograr la excelencia, identificar áreas de mejoras potenciales.
- Mejorar continuamente la eficiencia y efectividad de los procesos.
- Promover actividades basadas en la prevención.
- Promover a cada miembro del organismo con capacitación y entrenamiento adecuados en los métodos y herramientas de mejora continua, tales como:
 - ✓ El ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.
 - ✓ Resolución de problemas.
 - ✓ Reingeniería de procesos.
 - ✓ Innovación de procesos.
 - ✓ Establecer mediciones y metas para guiar y rastrear las mejoras.
 - ✓ Reconocer las mejoras.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de la política y estrategias, la creación y logro de planes de negocios más competitivos a través de la integración de la mejora continua con la planeación y estrategia del negocio.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Para fijar objetivos y metas, establecer metas de mejora realistas y retadoras, proporcionando los recursos para lograrlas.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.
- Para la gestión operativa, involucrar al personal de la organización en la mejora continua de los procesos.
- La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.
- Para la gestión de los recursos humanos, proporcionar a todo el personal de la organización las herramientas, oportunidades y aliento para mejorar productos, procesos y sistemas.

- Al disponer de una buena técnica difícilmente mejorable a un coste aceptable. Es más barato intentar mejorar el producto final por otros métodos más económicas, e igualmente eficaces.
- La organización, tiene un carácter social, puesta está formada por miembros con un mismo objetivo común. Mejorando la marcha de las relaciones de la organización, se mejora la capacidad de conseguir los objetivos y metas.

2.4.7 Enfoque para la Toma de Decisiones Basadas en Hechos

Decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información. Aplicar el principio Toma de Decisiones basadas en hechos conduce a las siguientes acciones:

- Tomar mediciones y recolectar datos e información relevantes para el objetivo.
- Asegurar que los datos y la información sean suficientemente exactos, confiables y accesibles.
- Analizar los datos y la información mediante métodos válidos.
- Entender el valor de técnicas estadísticas apropiadas.
- Tomar decisiones y acciones basadas en los resultados del análisis lógico, equilibrado con la experiencia e intuición.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- Para el desarrollo de políticas y estrategias, basadas en datos e información relevantes son más realistas y más probables de lograr.
- Para fijar objetivos y metas, el empleo de datos e información comparativos relevantes, para establecer objetivos y metas realistas y retadoras.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Para la gestión operativa, los datos e información son la base para el entendimiento del desempeño tanto del proceso como del sistema, para dirigir mejoras y prevenir problemas futuros.

- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.
- Para la gestión de recursos humanos, analizar datos e información de fuentes tales como encuestas al personal, sugerencias y grupos de análisis para guiar el establecimiento de políticas sobre recursos humanos.
- La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.

2.4.8 Relaciones Mutuamente Benéficas con Proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor. Aplicar el principio Relaciones mutuamente benéficas con proveedores conduce a las siguientes acciones:

- Identificación y selección de proveedores clave.
- Establecer relaciones con proveedores que equilibren las ganancias del corto plazo, con consideraciones de largo plazo, para la organización y la sociedad en su conjunto.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Iniciar de manera conjunta el desarrollo y mejora de productos y procesos.
- Establecer en conjunto un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- Compartir información y planes futuros.
- Reconocer las mejoras y logros del proveedor.

Aplicaciones benéficas de este principio incluyen:

- Para el desarrollo de las políticas y estrategias, la creación de las ventajas competitivas mediante el desarrollo de alianzas estratégicas o asociaciones con los proveedores.

- Para fijar objetivos y metas, establecer objetivos y metas más retadores mediante el involucramiento y participación temprana de los proveedores.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Para la gestión operativa, crear y administrar relaciones con los proveedores para asegurar el suministro de bienes de manera confiable, a tiempo y sin defectos.
- Optimización de costos y recursos.
- Para la gestión de los recursos humanos, desarrollar e incrementar las capacidades de los proveedores, a través del entrenamiento y esfuerzos conjuntos de mejora.
- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Al estar integrados con la organización, los proveedores, han de adaptarse rápidamente a las necesidades de la empresa si quiere mantener su nivel de negocio o aumentarlo. Si el proveedor, no es capaz de satisfacer las necesidades de la empresa, no se podrán satisfacer las necesidades de los consumidores.

2.5 LA CERTIFICACIÓN

Una certificación de calidad consiste en que un organismo competente, acreditado, asegure por escrito que un producto, proceso o servicio, debidamente identificado, cumple los requisitos especificados previamente para el mismo. Es una ***“certificación de confianza”***, que garantiza al comprador un nivel de Calidad adecuado en el bien o servicio que adquiere.

Por otro lado, la obtención de una certificación de calidad se percibe con frecuencia como un trámite molesto que hay que soportar para satisfacer los caprichos de los clientes.

Esto lleva a pensar en la calidad como sinónimo de algo fastidioso, caro y burocrático, que exige mucha documentación y un consumo de tiempo del que no dispone. Así entendida, la calidad es un mínimo imprescindible que

no busca una mejora continua de los procesos productivos y de todas las actividades, sino sólo corregir aquellos aspectos que presentan errores de cara a la certificación.

Las organizaciones con un planteamiento tan limitado no conseguirán avanzar mucho en el camino hacia la excelencia ya que se vuelcan en la obtención de la certificación sin introducir cambios sustanciales en la cultura de la empresa.

Es importante tener en cuenta que la certificación ISO 9000 no se le otorga a una empresa sino a sus actividades o líneas de producción, es decir que una compañía puede fácilmente tener cuatro o cinco productos y el sistema de la calidad se puede implementar sólo en uno de ellos; por ejemplo, Empresas Públicas de Medellín ofrece servicios de alcantarillado, agua potable, de energía y de teléfonos, pero solamente tiene certificado el proceso de producción de agua potable, para el área metropolitana de Medellín.

En Colombia hay 187 actividades de producción de las empresas que ya obtuvieron la certificación bajo ISO 9000. Esta cifra nos coloca por encima de algunos países de la región como Argentina, pero muy por debajo de México. Este hecho de que sólo haya 187 certificados se debe quizás a que conseguir ISO es un proceso costoso, que vale alrededor de \$ 30 millones, pero este dinero se tiene que entender como una inversión y no como un gasto; el empresario, asume algunos costos que le sirven y que van a ser representados en su rentabilidad, crecimiento, competitividad y en la experiencia de la organización".

Así mismo para que el proceso de certificación sea accesible a las empresas de cualquier envergadura, existen entidades como el Centro de Desarrollo Empresarial, que cofinancia el 50% de la inversión, el Sena, Conciencias o el Centro de Productividad del Pacífico.

2.5.1 Organismos certificadores en sistemas de gestión de Calidad

Los organismos certificadores de sistemas de gestión de calidad bajo la ISO 9000, acreditados en nuestro país por la superintendencia de industria y comercio (SIC) con mayor reconocimiento son:

- ✓ Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC)
- ✓ SGS Colombia S.A.
- ✓ Bureau Veritas Quality (BVOi)
- ✓ Concejo Colombiano de Seguridad

Los aspectos que una empresa tener en cuenta al momento de elegir cualquier ente certificador se pueden mencionar: que ofrece el ente certificador, que servicios adicionales tiene, costos de la certificación, sostenimiento y renovación del certificado y la frecuencia con que van a auditar el Sistema de Gestión de Calidad.

2.6 MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas.

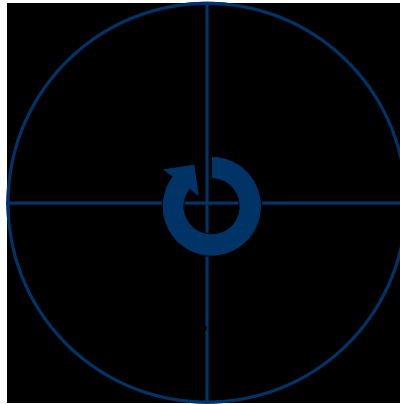
Una metodología utilizada y fácil de aplicar para garantizar un mejoramiento continuo, es el conocido círculo de la calidad (PHVA) de Deming.

2.6.1 EL CICLO PHVA

El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming.

Por esa razón es frecuentemente conocido como "Ciclo de Deming". (Ver figura 7).

Figura 7. Ciclo de Deming “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”



El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

2.7 ANÁLISIS DOFA

La técnica DOFA consiste en realizar un análisis comparativo de los ámbitos interno y externo de la empresa. Su objetivo es identificar los puntos débiles y las amenazas y los puntos fuertes y las oportunidades.

Es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información disponible sobre la empresa, útil para examinar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

El objetivo de la matriz DOFA es integrar el diagnóstico interno con el externo para orientar a la empresa en la formulación de alternativas estratégicas.

- ✓ **Oportunidad:** situación o circunstancia del entorno que es potencialmente favorable para el negocio. Son las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como los hechos sociales que podrían de forma significativa beneficiar a la organización en el futuro.
- ✓ **Amenaza:** situación o circunstancia del entorno desfavorable para el negocio. Es totalmente lo opuesto a la oportunidad.
- ✓ **Fortaleza:** elemento interno favorable para el negocio. Se refiere básicamente a las actividades internas de la organización que se llevan a cabo especialmente bien.
- ✓ **Debilidad:** elemento interno desfavorable para el negocio. Hace referencia a actividades que limitan o inhiben el éxito general de la organización.

La matriz DOFA conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias las cuales son producto de la combinación de los puntos fuertes y débiles con oportunidades y amenazas externas.

- ✓ **Estrategias FO:** Las estrategias FO o estrategias ofensivas se basa en el uso de las fortalezas internas de la organización con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.
- ✓ **Estrategias DO:** Las estrategias DO o estrategias adaptativas o de reorientación, tienen como objetivo la mejora de sus debilidades interna, valiéndose de las oportunidades externas.

- ✓ **Estrategias FA:** Las estrategias FA o estrategias defensivas, se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas.

- ✓ **Estrategias DA:** Las estrategias DA o estrategias de supervivencia, tienen como objetivo derrotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales.

2.8 GENERALIDADES SOBRE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

2.8.1 Definición

Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, se componen de:

- ✓ Las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros.

- ✓ La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para Vigilancia y Seguridad Privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

2.8.2 Objetivo de la vigilancia y seguridad privada

La Vigilancia y Seguridad Privada tiene como objetivo disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

Por tratarse de una actividad en donde se compromete la seguridad del Estado y la tranquilidad de los Ciudadanos, ésta se encuentra reglada y en consecuencia sólo puede desarrollarse mediante el cumplimiento de los requisitos que señalen la ley o el reglamento.

2.8.3 Marco Jurídico de Vigilancia y Seguridad Privada.

El congreso de la República de Colombia mediante la expedición de la Ley 61 de Agosto 12 de 1993, otorgó facultades extraordinarias al Presidente de la República, para reglamentar todo lo concerniente al Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada S.V.S.P. En ejercicio de esta facultad el Presidente de la República expidió el Decreto 356 de 1994, conocido como el Estatuto de Vigilancia y Seguridad, el cual rige todas las actividades relacionadas con este servicio.

2.8.4 Principios Deberes y Obligaciones.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 4º del Decreto 2974 de 1997 y con el Decreto 356 de 1994, los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta entre otros los siguientes principios:

- ✓ Acatar la Constitución, la ley y la ética profesional.
- ✓ Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la Fuerza Pública.
- ✓ Actuar de manera que se fortalezca la confianza pública en los servicios que prestan.
- ✓ Adoptar medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumento para la realización de actos ilegales, en cualquier forma o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente involucradas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas.

- ✓ Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.
- ✓ Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la república.
- ✓ Observar en ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- ✓ Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
- ✓ Prestar el servicio con personal idóneo y entrenado y con los medios adecuados según las características del servicio, para prevenir y contrarrestar la acción de la delincuencia.
- ✓ Abstenerse de desarrollar actividades diferentes a las establecidas en su objeto social.

2.8.5. Modalidades de los S.V.S.P.

Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada podrán autorizarse en cuatro (4) modalidades:

- **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.
- **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 sector delimitado.
- **Escorta:** 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 objeto particular, durante su desplazamiento. La prestación del servicio puede cobijar un lugar fijo o un área

delimitada del sitio en donde se encuentren los bienes y personas que se pretenden proteger o custodiar.

- **Transporte de Valores:** Es el Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada que se presta para transportar, custodiar y manejar valores y el desarrollo de actividades conexas.

2.9 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

La oferta de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada presenta diferentes opciones que van desde la prestación de los Servicios con vigilantes armados hasta la Investigación en seguridad, pasando por el manejo de caninos y la operación de medios tecnológicos, entre otros.

A continuación se mencionan la clasificación de estos servicios:

- ✓ Servicio de vigilancia con armas de fuego
- ✓ Servicio de vigilancia sin armas
- ✓ Servicio de vigilancia con caninos
- ✓ Servicio de vigilancia con medios tecnológicos
- ✓ Servicio de transporte de valores
- ✓ Servicio de blindaje
- ✓ Servicios especiales
- ✓ Servicios Comunitarios
- ✓ Asesoría, Consultoría e Investigación
- ✓ Cooperativas de vigilancia y seguridad privada
- ✓ Escuelas de capacitación y formación

2.9.1 Servicio de Vigilancia con armas de fuego

Es aquel que utiliza armas de fuego como instrumento en la labor de protección, custodia, control de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilancia de bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

2.9.2 Servicio de Vigilancia sin armas.

Es aquel en el que la labor de protección, custodia, control de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilancia de bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, es desarrollada utilizando el talento humano, animales, recursos materiales o tecnológicos distinto de las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarma, circuitos cerrados, equipos de visión o escucha remotos, equipos de detección, controles de acceso, controles perimétricos y similares.

2.9.3 Servicio de Vigilancia con caninos.

Es aquel que se presta apoyado en caninos de las razas autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que han sido adiestrados para una labor específica, así: búsqueda de narcóticos, búsqueda de explosivos, defensa controlada, búsqueda y rescate de personas. Este es un servicio de vigilancia sin armas (Resoluciones 2599 y 2601 de 2003).

2.9.4 Servicio de Vigilancia con medios tecnológicos

Consiste en la prestación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada empleando recursos materiales o tecnológicos distintos de las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarma, circuitos cerrados, equipos de visión o escucha remotos, equipos de detección, identificación, interferencia y escucha de comunicaciones, controles de acceso, de seguridad bancaria, controles perimétricos y similares de seguridad bancaria, entre otros.

2.9.5 Servicio de Transporte de Valores

Consiste en el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta para el transporte, custodia y manejo de valores y sus actividades conexas tales como vigilancia fija y escolta asociada al transporte de valores.

2.9.6 Servicio de Blindaje

Es la actividad blindadora en los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada y comprende cualquiera de los siguientes servicios: la fabricación, producción, ensamblaje o elaboración de equipos, elementos, productos o automotores blindados para la Vigilancia y Seguridad Privada; Importación de equipos; bienes, productos o automotores blindados o para el blindaje en la actividad de Vigilancia y Seguridad Privada; Comercialización de blindajes para la Vigilancia y Seguridad Privada; Alquiler, arrendamiento, leasing o comodato de equipos, elementos o automotores blindados para la Vigilancia y Seguridad Privada; Instalación y/o acondicionamiento de elementos, equipos o automotores blindados.

Las características técnicas mínimas de los diferentes tipos de blindaje son serán establecidas mediante Resolución que expide la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (Art. 36 Decreto 2187/01).

2.9.7 Servicios Especiales

Como Servicios especiales de Vigilancia y Seguridad Privada el Art. Art. 39 del Decreto 356 de 1994, reglamentado por el Decreto 2974 de 1997 dispuso que son aquellos que en forma expresa, taxativa y transitoria puede autorizar la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a personas jurídicas de derecho público o privado, con el objeto exclusivo de proveer su propia seguridad para desarrollar actividades en áreas de alto riesgo o de interés público, que requieren un nivel de seguridad de alta capacidad.

2.9.8 Asesoría, Consultoría e Investigación en Seguridad

El Gobierno Nacional reglamentó el ejercicio de esta actividad, mediante la expedición del Decreto 2187 de 2001, en los términos que se exponen a continuación:

Consultoría: Comprende la identificación de riesgos e incidentes en seguridad privada; la elaboración de estudios y consultorías en seguridad privada integral; la formulación, recomendación y adopción de una estrategia contenida en planes y programas relacionados con políticas, organización, métodos y procedimientos de Vigilancia y Seguridad Privada, y la prestación de la asistencia necesaria, con el fin de ejecutar dichas estrategias, planes, programas y acciones preventivas o correctivas para satisfacer las necesidades identificadas y propender a los objetivos indicados en el Estatuto para la Vigilancia y Seguridad Privada.

Asesoría: Consiste en la elaboración de estudios en seguridad privada integral, mediante la formulación de una estrategia contenida en planes y programas relacionados con políticas, organización, métodos y procedimientos de Vigilancia y Seguridad Privada.

Dentro de la consultoría se realiza previamente un trabajo de identificación e investigación en riesgos e incidentes en seguridad privada.

Investigación: Comprende el estudio y análisis de riesgos y/o de las causas y fundamentos de los incidentes presentados al interior de una empresa o de quien desarrolla una determinada actividad, a fin de proveer por el cumplimiento de las finalidades y objetivos que persigue la seguridad privada.

2.9.9 Cooperativa de vigilancia y seguridad privada

Se entiende por cooperativa de vigilancia y seguridad privada, la empresa asociativa sin ánimo de lucro en la cual los trabajadores, son simultáneamente los aportantes y gestores de la empresa, creada con el objeto de prestar servicios de vigilancia y seguridad privada en forma remunerada a terceros y el desarrollo de servicios conexos, como los de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.

Es importante tener presente que en esta modalidad los aportantes y gestores que debidamente acreditados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, prestan servicios de seguridad por intermedio de la Cooperativa a la cual pertenecen, tienen todos los derechos laborales establecidos en el Régimen Laboral Colombiano.

2.9.10 Escuelas de capacitación y formación

Se entiende por capacitación y entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada, los conocimientos y destrezas que se proporcionan para el ejercicio de las actividades que realiza el personal de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, en ejercicio de su función.

Esta capacitación y el entrenamiento, en ningún caso podrán versar sobre organización instrucción o equipamiento a personas en tácticas, técnicas o procedimientos militares o terroristas, so pena de la aplicación de las sanciones previstas en el Decreto 2266 de 1991 y demás normas que lo modifique, sustituya o adicione. (Art. 2º No. 3º Decreto 073/02).

2.9.11 Servicios comunitarios

Se entiende por servicio comunitario de vigilancia y seguridad privada, la organización de la comunidad en forma de cooperativa, junta de acción comunal o empresa comunitaria, con el objeto de proveer vigilancia y seguridad privada a sus cooperados o miembros dentro del área donde tiene asiento la respectiva comunidad.

Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada no podrán prestar servicios de vigilancia y seguridad privada a ningún título a personas diferentes de los cooperados o miembros, o fuera del área autorizada.

2.10 EMPRESAS CERTIFICADAS EN EL SECTOR DE LA VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA A NIVEL LOCAL

Las principales empresas de vigilancia y seguridad privada en Bucaramanga que cubre todo el departamento son:

Seguridad y vigilancia Colombiana Ltda. (SEVICOL)

Cuenta con 34 años de trayectoria en el mercado con experiencia plenamente en el sector industrial, comercial, de servicios entre otros. Cuenta con la sede principal en Bucaramanga y agencias ubicadas en Bogotá, San Gil, Barrancabermeja, Ocaña, Cúcuta, Cartagena y Villavicencio, lo que la hace líder en la región.

Sevicol tiene certificación de su sistema de Gestión de Calidad con el ICONTEC con el siguiente alcance: *“Prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada con armas y sin armas en las modalidades fija, móvil, Escoltas a personas y mercancías con utilización de medios tecnológicos”*

Adicionalmente cuenta con otras certificaciones como son:

- ✓ certificación del BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en: *“Operación de seguridad y vigilancia privada en las modalidades de fija, móvil, escolta y vigilancia electrónica”*.
- ✓ *Evaluación programas de salud ocupacional y medioambiente del sector hidrocarburos – RUC*. Con el Concejo Colombiano de Seguridad.

Grupo Atlas de Seguridad Integral

Lleva más de 30 años de experiencia en la prestación de servicios de seguridad privada en los diferentes sectores económicos. Su sede principal se encuentra en Cali y cuenta con 21 sedes en el territorio nacional, una de esas ubicada en la ciudad de Bucaramanga.

Esta certificada en sistema de gestión de calidad con el ICONTEC en el siguiente alcance:

“Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada a través del medio humano, material o tecnológico y servicios de vigilancia y seguridad física en las modalidades fija, móvil y escoltas con y sin armas de fuego”.

“Servicios de transporte de valores y/o operación centro de efectivo”

Adicionalmente, esta certificada con el BASC (Business Alliance for Secure Commerce) como: *“Empresa de vigilancia y seguridad privada con armas en las modalidades fija, móvil, escolta y seguridad electrónica”.*

DELTHAC 1 SEGURIDAD

Fundada en 1995 en la ciudad de Bucaramanga, lleva 12 años prestando servicios de vigilancia y seguridad privada.

Esta certificada con el ICONTEC en sistema de gestión de Calidad con el siguiente alcance: *“Prestación de servicios de seguridad privada con o sin armas de fuego, en las modalidades de física fija, móvil, escoltas y a través de medios tecnológicos”*

Adicionalmente, Delthac 1 cuenta con un sistema de control y seguridad certificado con el BASC (Business Alliance for Secure Commerce).

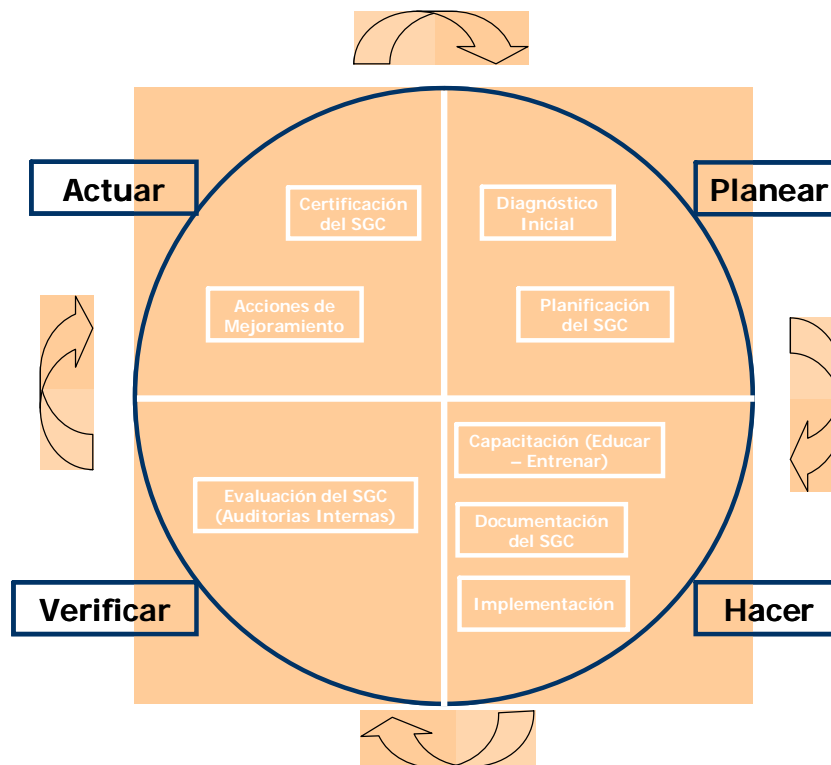
3 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

En este capítulo se presentará en el primer numeral la metodología empleada para el desarrollo del proyecto de grado

3.1 METODOLOGÍA

La metodología empleada para la implementación del SGC en SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA., se basó en el ciclo PHVA de mejoramiento continuo. El proceso se ilustra en la figura 8 presentada a continuación.

Figura 8. Metodología para la implementación del SGC basado en el ciclo de mejoramiento PHVA.



Como se observa figura 8 Para el logro de los objetivos planteados, se diseñó un plan de acción que consta de ocho (8) actividades principales distribuidas en las 4 etapas del ciclo de mejoramiento continuo.

3.1.1 Planear

- **ETAPA 1: Diagnostico Inicial de la empresa**

En esta etapa se recopilará y analizará la información que se considere indispensable para conocer la organización y su funcionamiento como su estructura y cultura organizacional, plan estratégico de la organización (misión y visión actual), tipos de clientes, servicios que prestan, revisión de la documentación existente, etc.

Adicionalmente se analizara el diagnostico sobre el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 con el fin de encontrar factores críticos de la organización respecto a la norma a implementar.

- **ETAPA 2: Planificación del sistema de gestión de la calidad.**

Esta etapa consiste en la planificación del todo el sistema. En el siguiente orden, se definirá en primera instancia el grupo de personas de la organización responsables de liderar el proceso de implementación y mantenimiento del sistema, se establecerán la política y los objetivos de la calidad, los indicadores para la medición de éstos objetivos, se determinará el alcance y las exclusiones del SGC y se identificaran los procesos de la organización mediante el mapa de procesos y la descripción para cada uno de ellos.

3.1.2 Hacer

- **ETAPA 3: Programa de formación.**

En ésta etapa de deberá diseñar y ejecutar un programa de formación en calidad con el propósito de sensibilizar, crear una cultura de calidad y un compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los

miembros de la organización, dicha formación se basará principalmente, en el concepto de calidad, los principios de calidad, la norma ISO 9001:2000, conocimiento de la política y objetivos de la calidad y el mejoramiento continuo por medio de acciones correctivas y preventivas.

- **ETAPA 4: Documentación del sistema de gestión de la calidad.**

La documentación existente actualmente en la organización deberá ser revisada, clasificada y adecuada al SGC de la organización, así mismo, se determinará la documentación nueva necesaria para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2000.

- **ETAPA 5: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

Esta etapa estará direccional a orientar al personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del SGC, y así poder evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la SO 9001: 2000.

3.1.3 Verificar

- **ETAPA 6: Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad**

Consiste en la realización de auditorías internas con el fin de evaluar la eficacia y cumplimiento con la norma ISO 9001:2000 del SGC implementado.

3.1.4 Actuar

- **ETAPA 7: Acciones de Mejoramiento**

De acuerdo a los hallazgos encontrados en la auditoría interna, se proponen acciones de mejora, las cuales con su implementación contribuyen a la mejora continua del SGC de la organización.

- **ETAPA 8: Certificación del Sistema de Gestión de Calidad**

Última etapa del proyecto donde la empresa escogerá el ente certificador de su SGC, se realizara la auditora de certificación y se obtendrá el certificado de calidad esperado.

4 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

La información requerida para el desarrollo de esta etapa fue obtenida de dos formas: reuniones con personal de la empresa y estudio de información disponible en archivos de la organización.

Durante dos semanas se hizo la revisión y análisis de documentos disponibles en los archivos y la forma como era utilizada esta documentación por el personal de la empresa.

4.1 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA., no contaba con un direccionamiento estratégico definido que correspondiera con las condiciones actuales del negocio, la misión y visión no habían sido revisadas y actualizadas, además no se contaba con objetivos estratégicos que reflejaran los logros que la alta dirección de la organización aspira alcanzar.

Se utilizó la conocida matriz DOFA con el fin de crear junto con la planificación de la calidad el mapa estratégico de la organización. Se escogió la matriz DOFA por que además de ser muy útil para la determinación de la situación actual y su facilidad en la aplicación, es una herramienta para la formulación de estrategias.

Este proceso fue liderado y dirigido por el autor del proyecto, contando con la participación activa de la alta dirección de la organización, sin la cual no se podría garantizar el éxito del mismo, le personal administrativo y el jefe de operaciones de la organización.

4.1.1 Definición de Amenazas y Oportunidades (Matriz POAM)

Como metodología para la definición de los factores externos se utilizó la matriz POAM *"Perfil de la Oportunidades y Amenazas del medio"* (ver anexo II) descrita en los siguientes pasos:

- 1) Realización del Pareto de Amenazas se tuvo en cuenta los factores económico, tecnológico, social, cultural, político y competitivo.
- 2) Realización del Pareto de Oportunidades: se utilizó la misma metodología utilizada para el Pareto de amenazas. (ver anexo II, paso #2)
- 3) Valoración y Análisis de la matriz POAM: cada factor externo se clasifica en oportunidad o amenaza alta y baja de la siguiente manera: Amenaza Alta (1), Amenaza Baja (2), Oportunidad Baja (3) y Oportunidad Alta (4). (Ver Anexo II, paso #3)

Los perfiles de oportunidades y Amenazas arrojaron los siguientes resultados como los más significantes:

Amenazas

- ✓ Bajos precios y beneficios ofrecidos por las cooperativas derivados de las disposiciones del gobierno que ponen en desventaja las empresas privadas de seguridad.
- ✓ Reposición de daños a terceros y/o a clientes.
- ✓ Cancelación de los contratos una vez culmine el periodo contractual, derivado principalmente por el número de empresas del sector ofreciendo mayores garantías a los clientes.

Oportunidades

- ✓ Aumento de la inseguridad en las zonas residenciales lo que ha aumentado la demanda del servicio.
- ✓ El reconocimiento que ha adquirido la empresa, a tal punto que con tan solo 4 años de servicio es comparada al mismo nivel de las empresas líderes del sector a las cuales les costo 15 o más años de funcionamiento en ser reconocidas.

- ✓ Las licitaciones públicas y disposiciones del gobierno en dejar todo los temas de seguridad privada a las empresas y no a personas naturales.

4.1.2 Definición de Fortalezas y Debilidades

Para la definición de los factores internos se realizó un análisis de las áreas críticas funcionales dentro de la organización (Anexo II, paso #4).

Las áreas funcionales tenidas en cuenta fueron:

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control Interno
- e) Mercados
- f) Finanzas
- g) Prestación del servicio
- h) Recursos Humanos

El análisis de áreas críticas funcionales arrojó los siguientes resultados como los más significantes:

Fortalezas

- ✓ Contar con personal disponible y capacitado para la prestación del servicio.
- ✓ El clima laboral al interior de la organización
- ✓ Pertener a la Red de la PONAL garantizando una reacción inmediata ante cualquier anomalía que pueda presentarse.
- ✓ Tener un completo y claro conocimiento sobre la operación y todo lo relacionado con la vigilancia y seguridad privada.

Debilidades

- ✓ Bajo nivel de la planeación estratégica operacional
- ✓ La estructura Organizacional de la empresa no esta claramente definida acorde a las necesidades de la organización.
- ✓ Los sistemas de seguimiento son prácticamente inexistentes; igualmente no existen indicadores de gestión o metodología similar para el control de la organización.
- ✓ No existe una gestión de mercadeo organizada y sólida.
- ✓ No se realiza planes de inversión al interior de la organización; no se utiliza la información contable para la toma de decisiones.

4.2 DIAGNOSTICO DE CALIDAD

Para iniciar el desarrollo de lo planeado se hace necesario conocer el estado actual de la organización frente al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

El resultado de dicho diagnóstico permite:

- ✓ Establecer e identificar los procesos que se encuentran dentro de la organización y los responsables de cada uno de las actividades de estos procesos.
- ✓ Identificar los aspectos críticos respecto a los requisitos de las norma ISO 9001:2000 que no se estén cumpliendo dentro de la organización.
- ✓ Crear conciencia en la gerencia sobre el grado de compromiso hacia el desarrollo del proyecto.

4.2.1 METODOLOGÍA DEL DIAGNOSTICO

Para la realización del diagnóstico se conformó un grupo de trabajo integrado por el Gerente General de la organización el señor Fabián Gómez Cano, el coordinador de calidad (autor del proyecto) y el ing. Edward Silva Rojas (consultor en calidad y Tutor del proyecto).

El diagnóstico consistió en una evaluación cuantitativa por el grupo de trabajo de cada uno de los numerales de la norma ISO 9001:2000 por medio de una lista de chequeo (Anexo I) en cada una de las áreas de la organización.

La información para llenar la lista de chequeo se obtuvo mediante la revisión de la documentación existente y entrevistas con el personal involucrado en la ejecución de las actividades.

4.2.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

La evaluación inicial del SGC se realizó en el mes de Agosto de 2006 arrojando como resultado un 10% cuando lo esperado era como mínimo un 15% lo cual fue definido por el grupo de trabajo como bajo ya que se habían venido brindado capacitaciones desde hace 2 meses por parte de la empresa consultora.

Los hallazgos más significativos encontrados fueron los siguientes:

- ✓ El factor más crítico encontrado corresponde al numeral 8 de la norma ISO 9001:2000 *"Medición, Análisis y Mejora"*, donde los hallazgos más significantes corresponden a que la empresa nunca ha evaluado el grado de satisfacción de sus clientes, no se cuenta con un sistema de quejas y reclamos eficiente, nunca ha realizado auditorías internas, no se cuenta con una metodología para medir, analizar, controlar y mejorar los procesos de la empresa (aunque se toman acciones de mejoramiento nunca se ha dejado evidencia de su implementación), nunca se han manejado indicadores de gestión o cualquier otra metodología similar para analizar los datos y tomar decisiones en beneficio de la empresa.
- ✓ Solo se tienen identificados los servicios que presta la organización, mas no sus procesos, su interacción y secuencia. Así mismo, nada se cuenta con las herramientas de seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos.

- ✓ No se cuenta con la documentación requerida por la norma ISO 9001:2000 como procedimientos y manual de calidad. Así mismo, no se tiene una metodología de control par los documentos y registro generados en la organización, no obstante, se cuenta con algunos formatos básicos, utilizados para controlar la prestación del servicio como formatos para realizar la supervisión, control del personal y actas.
- ✓ No se encuentra documentada ni se ha declarado una política y objetivos de calidad. estratégica (incluyendo de calidad). Se tiene una Misión y una Visión la cual debe ser revisada y adecuada a los propósitos de la organización.
- ✓ Se tiene definida una estructura organizacional, evidenciada por el organigrama de la empresa, sin embargo, no se tiene documentado la autoridad, responsabilidades y funciones de cada uno de los funcionarios.
- ✓ No se ha definido mecanismos para que la dirección evalúe periódicamente el funcionamiento de la organización y la eficacia del SGC de la empresa.
- ✓ Los requisitos del servicio están estipulados en los contratos firmados con los clientes, pero, no se cuenta con mecanismos que permitan realizar una planificación y desarrollo del servicio a prestar.
- ✓ Entre otros.

El diagnóstico inicial fue el punto de partida para la programación de las actividades a realizar entre la empresa consultora y el autor del proyecto.

5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se realizó en primera instancia la planeación de la estratégica de la empresa tomando como base el DOFA realizado en el capítulo anterior de este proyecto.

Seguidamente se efectuó la planificación de todo el Sistema de Gestión de Calidad a implementar y certificar, donde se definió el grupo de personas de la organización responsables de liderar el proceso de implementación y mantenimiento del sistema, se determinaron el alcance y la exclusión del SGC, se establecieron la política de calidad, los objetivos de la calidad y los indicadores para la medición de éstos objetivos

Por último se identificaron los procesos de la organización, se diseñó el mapa de procesos y se realizó la descripción para cada uno de ellos.

5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

5.1.1 Definición de la Visión

La revisión y adecuación de la Visión se realizó en una jornada de capacitación programada por la empresa consultora.

Su metodología consistió en que la Alta dirección, el personal administrativo y el jefe de Operaciones de la empresa, contesta cada una de las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué quiere o aspira ser la empresa en el futuro?
- ✓ ¿A dónde quiere llegar? (Posicionamiento, Resultados).
- ✓ ¿Cómo quiere verse? (Empleados, Accionistas)
- ✓ ¿Cómo quiere que la vean los demás? (Clientes, la sociedad)

Al final se hizo una retroalimentación de las respuestas, se unificaron criterios y se definió una nueva Visión de la siguiente manera

VISIÓN

“Nuestra visión es alcanzar el reconocimiento por la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de protección y seguridad encomendadas, procurando, además de la satisfacción de nuestros clientes, la consolidación como empresa seria y responsable en los diversos ámbitos de la Vigilancia y Seguridad privada.”

5.1.2 Definición de la Misión

De manera similar a la formulación de la visión, se elaboró la redacción de la misión de la empresa, y se tuvieron en cuenta las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Que tiene mi empresa para ofrecer al entorno? (nosotros proveemos...)
- ✓ ¿Con que fin proveemos estos servicios? (Con el fin de...)
- ✓ ¿Quiénes son los clientes de la empresa? ¿Para quién lo hace? (de manera que...)

La misión de Seguridad Acrópolis Ltda. Quedó definida de la siguiente manera:

MISIÓN

“Seguridad Acrópolis Ltda., tiene como misión brindar seguridad y protección a las personas y sus bienes, manera continua y permanente, garantizando el desarrollo de nuestra organización empresarial. Propendiendo con ello llenar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes con cobertura Nacional”.

5.2 DISEÑO Y PLANIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La implementación y certificación del sistema de Gestión de Calidad de la organización pasó de ser un simple requisito para licitar al estado a convertirse en una estrategia fundamental para el crecimiento de la organización como podemos observar en la formulación de estrategias plasmadas en la matriz DOFA (anexo II, paso #5), por tal razón es de vital importancia establecer una estructura sólida que permita cumplir con la política y objetivos de calidad trazados.

5.2.1 Responsables del Sistema de Gestión de Calidad

Se designa como representante de la dirección al Gerente General de la empresa quien es responsable de:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, documentan, implementan y se mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Así mismo, durante la duración del proyecto se nombró como responsable de la implementación del Sistema Gestión de Calidad al Coordinador de Calidad de la empresa (autor del proyecto), bajo la supervisión continua del Asesor en calidad de la empresa QSH Consultores (tutor de este proyecto) el Ing. Edward Silva Rojas.

Por último se conformó el comité de calidad compuesto por los responsables de cada proceso de la organización, el coordinador de calidad y el Gerente General. La periodicidad de las reuniones del comité de calidad es esporádica y por mutuo acuerdo dentro de grupo de trabajo dependiendo de las actividades a realizar y su función principal radica en revisar continuamente le estado de la implementación del sistema de gestión de calidad.

5.2.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El comité de calidad de la organización teniendo en cuenta los tipos de clientes y los tipos de servicio que ofrece la empresa, definió que el Sistema de Gestión de Calidad comprendería:

“Servicios de vigilancia y seguridad privada en la modalidades de física fija, móvil, escolta y a través de medios tecnológicos, con o sin armas de fuego a nivel nacional”.

5.2.3 Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

En el Sistema de Gestión de la Calidad de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA. No aplican los siguientes elementos de la norma ISO 9001:2000:

- ✓ **7.3 Diseño y desarrollo:** las actividades descritas en ese aparte no corresponden a la razón de ser de Seguridad Acrópolis Ltda. ni a las relaciones contractuales con nuestros Clientes. Así mismo todos los lineamientos sobre la prestación del servicio de seguridad privada están regidos por la superintendencia de Vigilancia y seguridad privada.

- ✓ **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición:** por la naturaleza de los servicios no se cuenta con instrumentos de medición, software, patrones de medición, material de referencia o equipos auxiliares necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

5.2.4 Política de Calidad

La Política de calidad se baso en el cumplimiento del numerales 5.3 Política de Calidad de la norma ISO 9001:2000 y haciendo énfasis en el compromiso de la empresa reflejado en la misión y visión, en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y la mejora continúa.

La metodología se basó en identificar las directrices de calidad que busca la empresa teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y que estuvieran relacionadas con la misión de la empresa, a cada directriz se le colocó una frase relativa para poner en la política y cada integrante del comité de calidad redactó una política de calidad, al final se hizo una retroalimentación en pleno al comité de cada política y se redactó la política de calidad definitiva. En la redacción de la política se tuvo en cuenta que fuera fácilmente entendible, divulgable y que permitiera el despliegue de los objetivos de calidad.

Tabla 1 Metodología Utilizada en la Redacción de la Política de Calidad

DIRECTRICES PARA LA POLÍTICA DE CALIDAD		FRASES RELATIVAS	POLÍTICA DE CALIDAD
1	PERSONAL COMPETENTE	CONTRATAR PERSONAL COMPETENTE	<p>NUESTRA ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LA SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE NUESTROS CLIENTES, PRESTA EFICAZMENTE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. CONTANDO PARA ELLO CON PERSONAL CAPACITADO, DOTADO DE LOS ELEMENTOS Y EQUIPOS APROPIADOS, PROPENDIENDO CON ELLO LA MEJORA CONTINUA DE NUESTRA COMPAÑÍA</p>
2	NORMATIVIDAD VIGENTE	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE	
3	CUMPLIMIENTO REQUISITOS	ASISTENCIA CONTINUA A TRAVÉS DE OPCIONES DE COMUNICACIÓN	
4	EFICACIA DE LOS PROCESOS	DESARROLLO EFICAZ DE LOS PROCESOS	
5	ATENCIÓN AL CLIENTE	AMABILIDAD, SERIEDAD, RESPONSABILIDAD	
7	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	NECESIDADES, EXPECTATIVAS SATISFECHAS	
8	CRECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	FORTALECER LA POSICIÓN ESTRATÉGICA COMPETITIVA	
9	TECNOLOGÍA Y EQUIPOS APROPIADOS	CONTANDO CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA	
10	PARTICIPACIÓN DEL MERCADO	GARANTIZANDO PERMANENCIA EN EL MERCADO	
11	CULTURA DE TRABAJO	PROPICIANDO BUEN AMBIENTE LABORAL Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS	
12	MEJORA CONTINUA	MEJORA DE ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS.	

La Política de Calidad de Seguridad Acrópolis Ltda. Quedó definida de la siguiente manera:

POLÍTICA DE CALIDAD

“Nuestra organización comprometida con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, presta de manera eficaz los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, contando para ello con personal capacitado, dotado de elementos y equipos apropiados, proponiendo con ello la mejora continua de nuestra compañía”.

5.2.5 Objetivos de Calidad

Para la definición de los objetivos se desglosó la Política de Calidad en 5 frases y se definió un objetivo para cada una de estas frases.

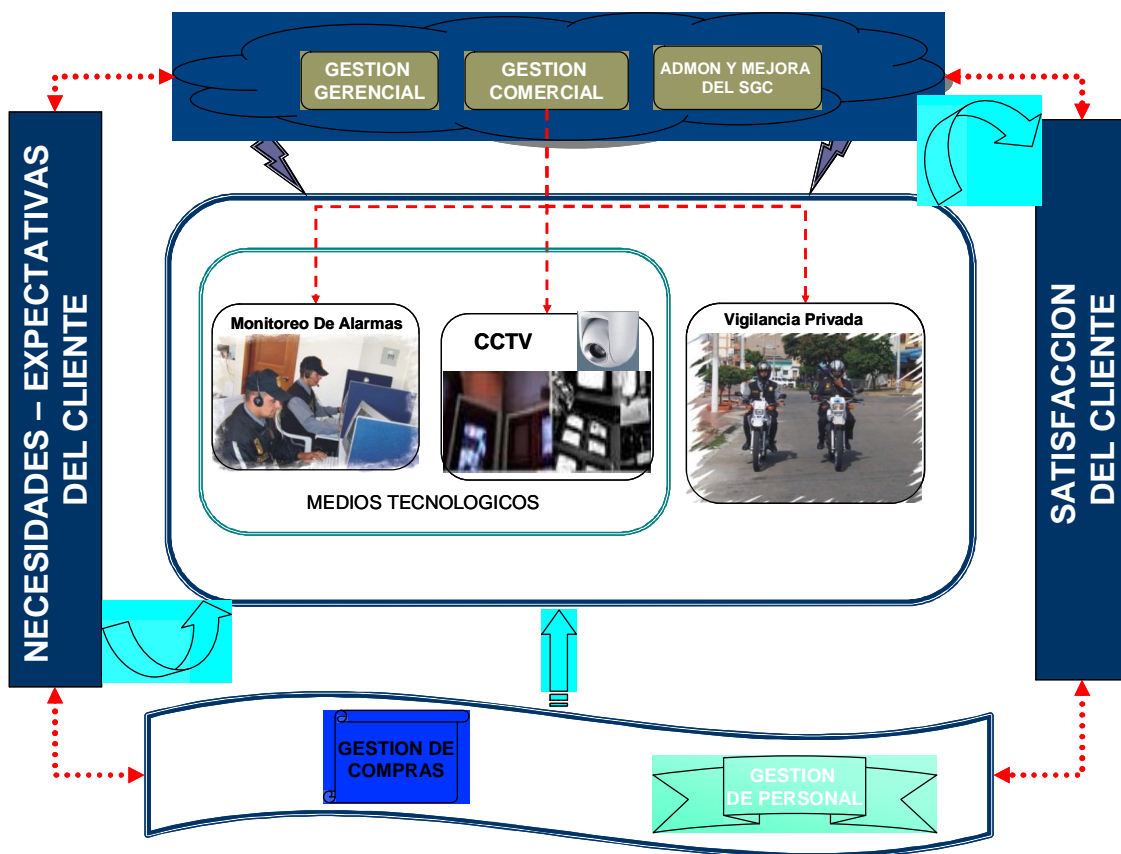
Tabla 2. Definición de los Objetivos de calidad

FRASE POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIAS A SEGUIR
Nuestra Organización comprometida con el cumplimiento de los requisitos de los clientes.	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medición de la satisfacción del cliente (encuestas). ✓ Quejas y Reclamos
Prestación eficaz del servicio de vigilancia y seguridad privada	Mantener la eficacia de la prestación del servicio a través de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación del trabajo ✓ Actividades de supervisión ✓ Planes de Calidad ✓ Información oportuna. ✓ Entre otras.
Contando con personal capacitado	Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de formación y capacitación. ✓ Evaluación del desempeño
Dotado de Elementos y Equipos apropiados	Garantizar la calidad de los productos comprados mediante una adecuada gestión de nuestros proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de proveedores ✓ Solicitud de materiales y Orden de Compra ✓ Verificación de productos comprados. ✓ Evaluación a proveedores.
Propendiendo la mejora continua de la compañía	Implementar y Mantener el Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar y mantener el Sistema de Gestión cumpliendo a cabalidad con las actividades programadas.

5.2.6 Identificación de los procesos del sistema de gestión de calidad

Para darle cumplimiento a la norma ISO 9001:2000 numeral 4.1 incisos a) y b) y tomando como base el alcance del sistema de gestión de la calidad, el autor del proyecto utilizó el enfoque basado en proceso que plantea la misma norma y estructuró la empresa de acuerdo a los diferentes procesos que ella realiza.

Figura 9. Mapa de Procesos Seguridad Acrópolis Ltda.



Cada uno de los procesos identificados como parte del SGC de la organización y la interacción entre cada uno de ellos se agruparon en el mapa de procesos (figura 9).

El mapa de Procesos y todo el Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acrópolis Ltda. Consta de 7 procesos generales sobre los cuales se

desarrolló toda la documentación necesaria para el eficaz funcionamiento del sistema, a su vez, están organizados en 3 tipos principales que son: Estratégicos, Prestación del servicio (Operacionales) y procesos de soporte.

a. Procesos de tipo Estratégicos: Donde establecen las directrices de orientación de la organización basado en la planeación estratégica, necesidades y expectativas del cliente, estos procesos, bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos de la prestación del servicio y los de soporte y brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los siguientes procesos:

- ✓ Gestión Gerencial
- ✓ Gestión Comercial
- ✓ Administración y mejora del SGC

b. Proceso Para la Prestación del Servicio: Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tienen contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:

- ✓ Vigilancia Privada
- ✓ Medios Tecnológicos (seguridad electrónica – monitoreo y CCTV).

c. Procesos de Soporte: Los procesos de soporte contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la Dirección y de la prestación del Servicio, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización. Dentro de estos procesos se encuentran:

- ✓ Gestión de Personal
- ✓ Gestión de Compras

A cada uno de los procesos definidos se le asignó un responsable, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3. Responsables de cada proceso del SGC

NOMBRE PROCESO	RESPONSABLE ASIGNADO
Gestión Gerencial	Gerente General
Gestión Comercial	Gerente General
Administración y Mejora del SGC	Coordinador de Calidad
Vigilancia Privada	Jefe de Operaciones
Medios Tecnológicos	Supervisor de Medios Tecnológicos
Gestión de Personal	Coordinadora de RH
Gestión de Compras	Subgerente

5.2.7 Indicadores de gestión

Para medir el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad asociados a cada proceso se estableció un sistema de indicadores de gestión para cada proceso.

El control de los indicadores se lleva mediante un cuadro de mando (Anexo III) el cual es actualizado y entregado mensualmente por el coordinador de calidad a gerencia. Este cuadro de mando es alimentado con los indicadores de gestión que cada responsable de proceso evalúa periódicamente.

Los indicadores de gestión se evaluaron según el formato mostrado en el anexo IV del presente documento.

6 PLAN DE FORMACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La capacitación y sensibilización al personal de la empresa se consideró como el pilar fundamental en el desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta que la calidad es una filosofía de vida que necesita la cual necesita ser cultivada al interior de la organización.

Las capacitaciones realizadas se hicieron con el fin de generar una cultura y compromiso serio en todo el personal de la organización y garantizar que la implementación del SGC sea todo un éxito.

El proceso de formación y sensibilización se desarrolló durante todas las etapas del presente proyecto abarcando 2 ciclos por el número del personal de la organización, de allí el ciclo 1 estuvo dirigido exclusivamente al comité de calidad de la organización en jornadas intensivas y en temas relacionados con los numerales de la norma ISO 9001:2000 y el ciclo 2 se dirigió al personal operativo con el fin de retroalimentar de manera general los conocimientos adquiridos en el ciclo 1 y divulgar el sistema e gestión de calidad de la empresa.

6.1 CAPACITACIÓN SOBRE LA NORMA ISO 9001:2000

Ciclo que inicio en el mes de mayo de 2006 (3 meses antes de iniciar el proyecto) hasta diciembre de 2006 y se trataron temas exclusivos de la norma ISO 9001:2000.

Fue realizada por el asesor de calidad (tutor del proyecto) de la empresa consultora QSH CONSULTORES todos los sábados en la jornada de la mañana en las instalaciones de FENALCO con la participación del comité de calidad de la empresa y a partir del mes de Agosto contó con la

participación activa del autor del proyecto quien se convirtió en soporte con las actividades desarrolladas en la implementación.

Las capacitaciones realizadas en este ciclo abarcaron los siguientes temas:

- Fundamentos en ISO 9000
- Fundamentos en ISO 9001
- Planificación Estratégica
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Compromiso de la Dirección y representante del SGC
- Generalidades de la Documentación del SGC
- Procedimientos Obligatorios
- Manual de Calidad
- Caracterizaciones de proceso y enfoque basado en procesos
- Mejoramiento continuo
- Curso de Auditoria Interna
- Capítulo 6. recurso Humano, Infraestructura y Ambiente de trabajo
- Planificación de la realización del producto o servicio prestado
- Compras
- Producto No conforme
- Entre otras

La metodología utilizada por la empresa consultora para el desarrollo de la capacitación se basó en presentaciones en PowerPoint sobre cada uno de los temas anteriormente mencionados y propiciando la participación activa de cada uno de los miembros del comité de calidad.

Así mismo, se entregaban talleres sobre los temas tratados en la capacitación para ser resueltos en el transcurso de la semana por el comité de calidad con la supervisión y acompañamiento del Autor del proyecto.

6.2 SENSIBILIZACIÓN SOBRE CALIDAD AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Este ciclo abarcó desde el mes de Diciembre del 2006 hasta el mes de Julio del 2007, estuvo dirigida por el autor del proyecto y fue brindada a todo el personal de seguridad acrópolis; su temas fueron relacionados principalmente con el Sistema de gestión de Calidad.

6.2.1 Programación de las capacitaciones

Las capacitaciones de calidad brindadas al personal se programaron en el plan de formación diseñado en el Sistema de Gestión como se puede ver en el anexo V del presente documento.

6.2.2 Metodología y estrategias utilizadas

La metodología utilizada consistió en charlas magistrales dictadas por el autor del proyecto y en las cuales se generó la participación activa del personal asistente con preguntas y ejemplos prácticos de los temas tratados.

Para lo anterior se diseño una presentación dinámica de los temas a tratar (Anexo VI) la cual, se implementó dentro del proceso de personal como una de las etapas de inducción que todo empleado nuevo recibe al momento de ingresar a Seguridad Acrópolis Ltda.

Al final de cada charla se les entregó un folleto sobre las generalidades del SGC de Seguridad Acrópolis Ltda. (Anexo VII).

7 DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta etapa corresponde a la elaboración, actualización y su correcta aplicación de todo el soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- ✓ Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- ✓ Manual de la calidad.
- ✓ Procedimientos documentados exigidos en la ISO 9001:2000.
- ✓ Documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- ✓ Los 21 registros requeridos por la ISO 9001:2000.

Como primer paso en el diseño de la documentación se llevó a cabo la identificación y diagnóstico de la documentación existente en la organización, seguidamente se diseñó la estructura documental a utilizar y se finalizó se elaboraron los documentos del SGC necesarios.

Cabe aclarar que las etapas de documentación e implementación se realizan de una manera paralela, es decir, que todo documento diseñado, es emitido para su uso y validación.

7.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE

Se hizo una revisión de la documentación existente en la organización con la participación del personal de cada una de las áreas de la empresa. Se encontró lo siguiente:

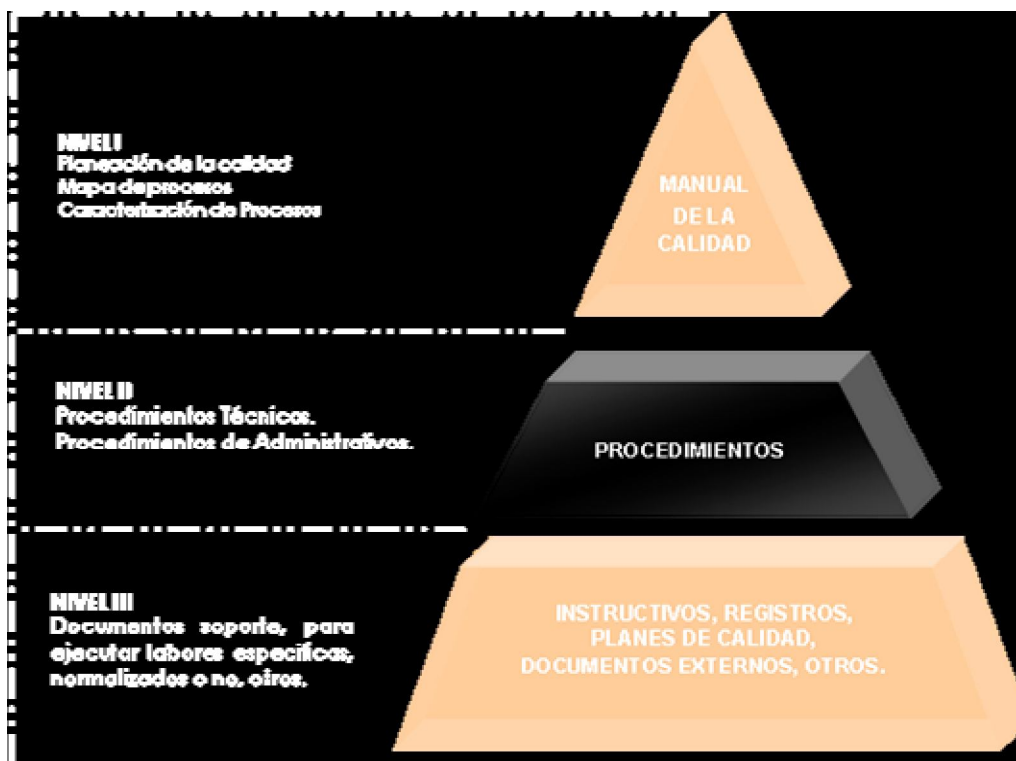
- ✓ La empresa no contaba con ningún manual, procedimiento o instructivo sobre la operación y demás actividades que se realizan.
- ✓ La documentación existente no se estaba controlada y en algunos casos estaba desactualizada.
- ✓ Se contaba con documentación básica para el control administrativo como memorandos, contratos, hojas de vida, cartas, cuentas de cobro, facturas, cotizaciones y demás documentación del sistema contable.
- ✓ En la parte operativa solo se contaba con formatos utilizados en la supervisión como el control de revista, relación de turnadores, libro de minuta y una serie de actas que comprendían: acta de entrega de elementos, acta de descargos, actas de entrega del puesto y actas de recibo de puesto.
- ✓ No se cuenta documentación que demuestre la planificación de cada servicio como planes de calidad.
- ✓ No se cuenta con registros que demuestren el tratamiento de quejas u reclamos recibidos. Las quejas y reclamos son emitidas por los clientes en manera de carta.
- ✓ La empresa no contaba con la documentación obligatoria y demás requisitos de la norma ISO 9001:2000 como evaluación de proveedores, evidencia de la revisión por la Dirección, planificación del servicio, etc.

7.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión de la Calidad de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA. Se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos.

En la figura 10 se describe la estructura documental del Sistema de gestión de Calidad diseñada.

Figura 10. Estructura documental de Seguridad Acrópolis Ltda.



NIVEL I: Manual de calidad

Es el documento principal del Sistema de gestión de Calidad y en el cual se encuentra la guía de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo, en este documento se aborda el enfoque de cada uno de los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, se encuentra documentado los lineamientos de la planificación de la calidad realizada en el capítulo 5 del presente proyecto y es acompañado por las caracterizaciones de cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

NIVEL II: Procedimientos

Estandarizan de manera general la ejecución de un proceso o tarea. En este nivel se encuentran los procedimientos obligatorios de norma ISO 9001:2000 y los procedimientos operativos que me aseguren la eficacia del SGC de la empresa.

NIVEL III: Instructivos, registros y planes de calidad, documentos externos, entre otros:

- **Instructivos:** Detallan la manera específica de realizar una tarea actividad en particular del sistema de gestión de calidad.
- **Registros de Calidad:** son los que evidencian la correcta ejecución de las actividades y la eficacia de cada uno de los procesos.
- **Documentos Externos:** corresponden a información soportada en cualquier medio físico o magnético, proporcionada por las partes interesadas que mantienen relaciones con la organización y que afecta el Sistema de Gestión de Calidad. Son ejemplos de partes interesadas los proveedores, clientes, agremiaciones. En Seguridad Acrópolis son documentos externos la normatividad aplicable emitida por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada
- **Planes de Calidad:** donde se define la planificación de la prestación del servicio en cada una de sus etapas.

7.3 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema de gestión se elaboraron por niveles y en el mismo de la estructura documental planteada en el numeral anterior y siguiendo los lineamientos del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2000, requerimientos internos de la organización y demás requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2000.

Para la elaboración de toda la documentación de la empresa se siguieron los lineamientos para la elaboración, codificación, y aprobación de los documentos con sus respectivos responsables descritos en el procedimiento "Control de Documentos (SA-P-01)" como se muestra en el Anexo X referente a los procedimientos obligatorios del SGC.

Todos los documentos elaborados que hicieron parte del sistema de Gestión de Calidad de la empresa se encuentran identificados en el listado maestro de documentos (ANEXO VIII).

7.3.1 Manual de Calidad

El manual de calidad que describe el sistema de gestión de la calidad y ofrece una visión clara del trabajo realizado en Seguridad Acrópolis Ltda. Se presenta en el anexo IX del presente documento.

En el manual de calidad de Seguridad Acrópolis Ltda., se identifica el alcance y exclusiones del sistema, la planificación estratégica de la calidad, el mapa de procesos, la descripción de cada uno de ellos por medio de las caracterizaciones y presenta las generalidades de la empresa. Adicionalmente, hace referencia a los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2000 y otras generalidades del SGC como la revisión por la dirección y la descripción de los requisitos a cumplir.

Dentro de su la elaboración del manual de calidad se estipuló además lo siguiente:

- ✓ Para su control el Manual de calidad esta dividido por capítulos los cuales están identificados con un código único, facilitando los cambios a realizar.
- ✓ La edición y actualización del manual de calidad es responsabilidad del Coordinador de Calidad
- ✓ La revisión y aprobación del documento es realizado por el Gerente General con la firma en la primera hoja de cada capitulo.
- ✓ El manual de calidad cuenta con un historial de cambios en el cual se documentan los cambios efectuados al documento y la fecha en la cual se realizaron.
- ✓ Para su distribución el manual de calidad cuenta con una tabla de Registro de distribución en donde se consigna el área o cargo al que se entrega copia controlada del manual, la fecha de entrega y la firma de quien recibe, las firmas y fechas solo serán consignadas en el documento original del Manual de Calidad.

En la tabla 4 se hace referencia a los capítulos que componen el Manual de Calidad de Seguridad Acrópolis Ltda.

Tabla 4. Capítulos que componen el Manual de Calidad

CÓDIGO	TÍTULO
SA-M-001	PORTADA Y TABLA DE CONTENIDO
SA-M-002	1. INTRODUCCIÓN / ALCANCE / EXCLUSIONES DEL S.G.C.
SA-M-003	2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
SA-M-004	3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
SA-M-005	4. REQUISITOS A CUMPLIR
SA-M-006	5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
SA-M-007	6. MAPA DE PROCESOS
SA-M-008	7. PLANIFICACIÓN SGC, ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN Y ENFOQUE A PROCESO
SA-M-009	8. GENERALIDADES DEL SGC
SA-M-010	9. HISTORIAL DE REVISIONES Y DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL
	ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS
SA-CP-001	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL
SA-CP-002	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL
SA-CP-003	CARACTERIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC
SA-CP-004	CARACTERIZACIÓN VIGILANCIA PRIVADA
SA-CP-005	CARACTERIZACIÓN MEDIOS TECNOLÓGICOS
SA-CP-006	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS
SA-CP-007	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE PERSONAL

7.3.2 Caracterizaciones de Proceso

Las caracterizaciones es un documento que tiene como fin describir de forma general y organizada la estructura e interrelación de cada proceso que compone el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

La información necesaria para estructurar el contenido de las caracterizaciones fue tomada en reuniones entre los participantes directos de cada proceso y el coordinador de calidad (autor del proyecto) quien

utilizó como base el formato brindado por la empresa Consultora para su elaboración.

Las caracterizaciones hacen parte del manual de calidad y se muestran en el anexo (IX) del presente documento.

Cada una de estas caracterizaciones de proceso del Sistema de Gestión de calidad de Seguridad Acrópolis Ltda., contiene los siguientes puntos:

- ✓ Nombre y responsable del proceso a caracterizar
- ✓ Tipo de proceso (Estratégico, Operacional u de soporte)
- ✓ Objetivo y alcance del Proceso
- ✓ Identificación de las entradas al proceso con su respectivo proveedor (que generalmente es otro proceso).
- ✓ Tipo de Actividad de acuerdo al ciclo de mejoramiento continuo PHVA.
- ✓ Descripción general de la actividad
- ✓ Responsable de realizar dicha actividad
- ✓ Identificación de las Salidas que se produce cada actividad y Cliente final al que le llegan cada salida (generalmente otro proceso del SGC).
- ✓ Descripción de los procesos con los que interactúa
- ✓ Identificación de Recursos necesarios para el buen funcionamiento del proceso
- ✓ Identificación de los registros generados durante el desarrollo del proceso.
- ✓ Identificación de los requisitos a cumplir de la Norma ISO 9001:2000.
- ✓ Listado de los documentos de referencia utilizados en el proceso.
- ✓ Al final de la caracterización se tiene la sección de seguimiento al proceso donde se especifica: los objetivos de calidad que abarca el proceso, nombre de los indicadores de gestión utilizados, descripción de lo que mide cada indicador, fórmula para valorar cada índice, sentido de mejoramiento (ascendente o descendente), frecuencia de medición y el responsable de valorar cada indicador.

7.3.3 Procedimientos Obligatorios

Los procedimientos obligatorios fueron elaborados por el coordinador de Calidad de la empresa (Autor del Proyecto), fueron revisados y aprobados por el representante del SGC, siempre bajo la supervisión y asesoría del asesor de calidad (tutor del Proyecto).

Los procedimientos documentados exigidos por la norma (ver Anexo IX, literal b) fueron:

- ✓ SA-P-01 Control de Documentos
- ✓ SA-P-02 Control de Registros
- ✓ SA-P-03 Acciones Correctivas
- ✓ SA-P-04 Acciones Preventivas
- ✓ SA-P-05 Auditorias Internas al SGC
- ✓ SA-P-06 Control de Producto No Conforme

7.3.4 Instructivos

Los instructivos fueron elaborados por el autor del proyecto y los conforman en primera instancia todos los perfiles de cargo de la empresa en los cuales se describen los requisitos de educación, formación, experiencia y habilidades, así como la descripción de las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos de la empresa y en segunda instancia los instructivos operacionales necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos que conforman el Sistema de gestión de calidad.

Es valido aclarar que los requisitos de educación, experiencia, formación y habilidades del personal operativo y demás generalidades del servicio son estipulados por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

Para el caso del personal Administrativo la información se recolecto con entrevistas a cada funcionario y la definición de los requisitos del perfil Fueron estipulado por la Dirección de la empresa.

Los instructivos elaborados fueron los siguientes:

Perfiles de Cargos:

- ✓ SA-I-01 Perfil del Gerente
- ✓ SA-I-002 Perfil del Subgerente
- ✓ SA-I-003 Perfil Operador Medios Tecnológicos
- ✓ SA-I-004 Perfil del Jefe de Operaciones
- ✓ SA-I-005 Perfil Coordinador de Recursos Humanos
- ✓ SA-I-006 Perfil Recepcionista
- ✓ SA-I-007 Perfil Supervisor
- ✓ SA-I-008 Perfil Guarda de Seguridad
- ✓ SA-I-009 Perfil Escolta
- ✓ SA-I-010 Perfil funciones y responsabilidades técnico instalador
- ✓ SA-I-011 Perfil Coordinador de Calidad
- ✓ SA-I-012 Perfil Secretaria General
- ✓ SA-I-013 Perfil Auditor Interno

Instructivos Operacionales:

- ✓ SA-I-014 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores
- ✓ SA-I-015 Selección y Evaluación del Personal
- ✓ SA-I-016 Formación y entrenamiento del personal
- ✓ SA-I-017 Evaluación del desempeño del personal
- ✓ SA-I-018 Atención y reacción a eventos de alarmas
- ✓ SA-I-019 Instalación de Sistemas de Seguridad medios Tecnológicos.
- ✓ SA-I-020 Protocolo de Comunicaciones de la Central de Monitoreo.

En el anexo IX (c) se muestra 1 ejemplo de cada uno de las dos clases de instructivos aquí estipuladas, el instructivo (SA-I-008 Perfil Guarda de Seguridad) y el Instructivo (SA-I-018 Atención y reacción a eventos de alarmas).

7.3.5 Formatos de Calidad

Al momento de realizar el análisis a cada proceso del sistema de gestión de calidad y la construcción de la caracterización de cada uno de ellos se identificaron todos los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento y buen funcionamiento de las actividades.

En la elaboración de los formatos del Sistema de gestión de calidad realizados se tuvo en cuenta el mismo encabezado de los documentos y el diseño y forma quedo de acuerdo al uso del formato.

Los registros generados en cada uno de los procesos son controlados mediante el procedimiento documentado "SA-P-02 Control de Registros".

En el anexo IX (d) se muestran ejemplos de algunos de los formatos del Sistema de Gestión con el fin de identificar la estructura.

7.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Trayendo a colación la reflexión de que lo que se quiere no es un sistema de documentos, si no un sistema de gestión documentado, se llega a la etapa de implementación del sistema, siendo sin lugar a dudas la más importante, sin restarle importancia a las demás, pero también la más difícil de todo el proyecto.

Durante esta etapa fue de gran apoyo el ambiente de trabajo, compromiso y participación del personal de la organización, principalmente de la dirección, adquirido en las jornadas de sensibilización realizadas.

El proceso de implementación involucró un proceso de cambio al interior de toda la organización generándose una cultura de calidad en cada uno de los miembro de la empresa y fue es así como el personal asimilo el hecho de cambiar de una manera acostumbrada de realizar las actividades a una manera diferente pero mas organizada que proponía el nuevo Sistema,

comprometidos con hacerlo de la mejor manera y convencidos de su importancia y ventajas que este nuevo sistema otorgaría al proceso.

7.4.1 Metodología

La etapa de implementación consistió principalmente en la difusión y aplicación de toda la documentación diseñada durante las etapas anteriores. Se basó en la orientación del personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del SGC, con el objetivo de evidenciar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la ISO 9001:2000.

7.4.2 Actividades Generales Desarrolladas

Todo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad Seguridad Acrópolis Ltda., estuvo dirigido por el autor del proyecto y se realizaron las siguientes actividades:

Difusión y entendimiento del Manual de Calidad y caracterización del proceso

Para cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se entregó al responsable del proceso una copia controlada del manual de calidad y caracterización del proceso. Así mismo, se explico en detalle cada una de las actividades que compone el proceso (entradas, salidas, responsables, etc.), los formatos que se van a empezar a utilizar para garantizar el correcto funcionamiento del proceso y los indicadores de gestión diseñados como método de seguimiento del proceso.

Se hizo énfasis en el correcto diligenciamiento, uso y cuidado de los registro generados en el proceso, esto con el fin de vincularlos con el sistema y comprometerlos con la consecución de los resultados.

Adicionalmente, durante la sensibilización de la caracterización se les asigno a los responsables de cada proceso la responsabilidad de verificar y

controlar que el personal involucrado tenga en cuenta la metodología establecida en cada uno de los documentos del proceso.

Entrega y difusión de la Documentación de Soporte

Después de instruir al personal, se les entregó copia controladas de los demás documentos de soporte al proceso como procedimientos, instructivos, y formatos para que los comenzaran a utilizar en una AZ identificada con el nombre de cada proceso, siempre teniendo presente las indicaciones de los procedimientos "SA-P-01 control de documentos" y "SA-P-002 control de Registros".

Se hizo énfasis en la importancia de revisar y hacer sugerencias de cambios a estos documentos, con el objeto de hacerlos parte del diseño definitivo de los formatos del sistema de gestión de la calidad. Aquí también se distribuyeron y explicaron los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2000.

Seguimiento a la conformidad y eficacia del SGC

Se emplearon 3 verificaciones periódicas a lo largo de la implementación que son:

- ✓ Verificación del estado de los registros y cumplimiento de actividades: esta actividad se llevo a cabo debido a que los registros se convierten en un reflejo fiel de la implementación del Sistema al evidenciar el funcionamiento de la organización y servir como un mecanismo de control sobre el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos; la actividad consistió realizar verificaciones semanales sobre el uso y diligenciamiento de los registros de cada uno de los procesos y conjuntamente se revisaba el funcionamiento de cada proceso de acuerdo a la documentación existente y la ejecución de las actividades descritas en la caracterización, esto con el fin de tomar las acciones pertinentes y asegurar la mejora continua de los procesos del

Sistema de gestión de Calidad. Los resultados de esta actividad se reportaron al Gerente General en informes trimestrales de avance de la implementación del SGC elaborados por el autor del proyecto y supervisados por el asesor en calidad.

- ✓ Seguimiento a la conformidad del SGC: Mensualmente se verificó la conformidad del Sistema mediante los resultados obtenidos en los indicadores de gestión de cada proceso y el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y planes de mejora gestionados en cada periodo. Se reportaron al Gerente en el cuadro de mando mencionado en el anexo III y de acuerdo a los resultados se tomaron las acciones pertinentes y planes de mejora a implementar en el transcurso del siguiente periodo.
- ✓ Evaluación de la eficacia del SGC: Se realizaron actividades de semestrales como la revisión por la Dirección y las auditorías internas para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado. En el capítulo siguiente de este proyecto se habla en detalle de esta actividad.

Control de Documentos

En el formato SA-F-001 Listado Maestro de Documentos se controla la administración, el manejo y control de versiones y actualizaciones de los documentos del Sistema de gestión de Calidad y mediante las indicaciones del procedimiento SA-P-001 Control de Documentos se lideró y normalizó los procesos de creación, aprobación, emisión, modificación y anulación de los documentos del sistema de gestión de la calidad, así como su cuidado y manejo de obsoletos.

En esta etapa se realizó un control y actualización sobre los documentos externos de la organización conformados por la normatividad aplicable emitida por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada (ente regulador del sector) por medio del formato SA-F-02 Control de Documentos Externos.

Control de Registros

Se utilizó el formato SA-F-003 Listado Maestro de Registros, siguiendo las indicaciones del procedimiento documentado SA-P-02 Control de Registros donde se normalizó las actividades para la identificación, recuperación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros generados en el Sistema de Gestión de Calidad

7.4.3 Actividades complementarias en la implementación del SGC

Dentro de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se realizaron las siguientes actividades complementarias en cada proceso dirigidas por el autor del proyecto:

Gestión de compras

La implementación se llevó a cabo con base en la estandarización de las actividades y criterios para Selección, evaluación y reevaluación de proveedores mediante el instructivo SA-I-014.

Se les aclaró a cada involucrado en el proceso la metodología para el control de las compras realizadas mediante los formatos Orden de Compra (SA-F-013) y Solicitud de materiales (SA-F-014) y las actividades a realizar para verificar la calidad de los productos comprados y su tratamiento en caso de salir no conforme la mercancía.

Gestión de Personal

Con la colaboración del psicólogo se estandarizaron las actividades de selección y evaluación del personal mediante el instructivo (SA-I-15), en el cual se definieron actividades como la evaluación de competencia (SA-F-027) para verificar el cumplimiento del perfil del cargo, entrevista de ingreso (SA-F-025) y adicionalmente para el personal operativo el informe del perfil de personalidad del candidato (SA-F-034) y valoración del

personal (SA-F-030) que evalúa la aptitud psicofísica del aspirante para el uso de las armas.

Se realizaron adicionalmente actividades tales como:

- ✓ Definición de los perfiles y responsabilidades para cada cargo (ver perfil del guarda de seguridad en el anexo IX).
- ✓ Realización de la evaluación del desempeño del personal de la empresa con la ayuda del instructivo (SA-I-017) y los formatos anexos para realizar la evaluación.
- ✓ Realización de la inducción en calidad a todo el personal nuevo utilizando la presentación del anexo V. y utilizando el formato para inducción de personal (SA-F-032).
- ✓ Generación y control de las capacitación realizadas con bajo los lineamientos del instructivo (SA-I-016) y aplicación de formatos como la minuta de reuniones (SA-F-005), listado de asistenta (SA-F-006), evaluación del entrenamiento o formación (SA-F-024) y el programa de formación (SA-F-026).
- ✓ Entre otras actividades.

Gestión Comercial

La implementación de este proceso recalcó principalmente en la realización de las siguientes actividades:

- ✓ Se implantó una adecuada gestión a las quejas y reclamos recibidos de los clientes mediante la utilización del formato informe reclamación de clientes (SA-F-052) lo cual facilitó su control y tratamiento oportuno.
- ✓ Medición semestral de la Satisfacción del Cliente mediante el modelo SERVQUAL. Para esta actividad el autor del proyecto diseño un cuestionario (SA-F-37) dividido en 2 partes, una primera parte que contiene las expectativas del Cliente y la cual se aplicó 50% de los clientes y un segunda parte identificadas con las percepciones del cliente aplicadas al otro 50% de los clientes. Los

resultados fueron presentados y analizados en el indicador de gestión referente a la satisfacción del cliente (en el Anexo IV. se muestra la medición realizada en el I semestre del 2007).

- ✓ Inclusión de la visita preliminar al Cliente (SA-F-038) como estrategia comercial, en la cual se realiza un pequeño estudio de seguridad y se dictan algunas recomendaciones al cliente.
- ✓ Entre otras Actividades.

Vigilancia Privada

La implementación de este proceso estuvo centrada en la elaboración, adecuación y ejecución de los documentos del proceso, y de lo cual se resaltan las siguientes actividades:

- ✓ Planificación de la prestación del servicio mediante la construcción y aplicación de los planes de Calidad para el servicio de vigilancia (SA-PC-01) y escoltas (SA-PC-02) y
- ✓ Elaboración del manual del Guarda el cual fue entregado a todo el personal operativo del servicio de vigilancia.
- ✓ Verificación del buen diligenciamiento y adecuación de formatos existente como los códigos internos de comunicación (SA-F-36) en el personal operativo y administrativo, Acta de entrega de elementos de dotación personal (SA-F-039), Acta de descargos (SA-F-041), Actas de recibo y entrega de puesto (SA-F-040 y SA-F-043 respectivamente), Relación de Turnos (SA-F-046), Informe Disciplinario (SA-F-048), reporte diario de Unidades (SA-F-049) y Control de Revistas a Unidades (SA-F-050).
- ✓ Organización en el servicio de Vigilancia con la inclusión de nuevos formatos como programación de Turnos (SA-F-044), reporte de incapacidades (SA-F-042), inventario y control del armamento (SA-F-045), Reporte de novedades (SA-F-053) y resumen de turnadores (SA-F-058).
- ✓ Verificación del control del servicio de escoltas mediante la revisión del control diario de escoltas (SA-F-051) y el informe de

actividades del servicio de escolta (SA-F-047) entregado al cliente después de cada servicio.

- ✓ Entre otras actividades.

Medios Tecnológicos

La implementación de este proceso estuvo centrada en 2 actividades principales que fueron:

- ✓ Estandarización y control de las actividades del proceso por medio de la elaboración de instructivos y verificación del cumplimiento de las actividades como Atención y reacción a eventos de Alarmas (SA-I-018), Instalación de sistemas de seguridad medios tecnológicos (SA-I-019) y Protocolo de comunicación de la central de monitoreo (SA-I-020).
- ✓ El correcto diligenciamiento de formatos tales como Ficha Técnica del Cliente medios tecnológicos (SA-F-028), Mantenimiento de equipos de seguridad electrónica (SA-F-054), Cronograma de mantenimientos de equipos de seguridad electrónica (SA-F-055), orden de trabajo para técnico-instalador (SA-F-056) e Informe de Trabajo Diario del Técnico-instalador.

8 EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este capítulo contiene la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado realizadas por la organización mediante la ejecución de Auditorías Internas al SGC y la revisión por la Dirección se finaliza con la descripción del proceso de auditoría y otorgamiento de la certificación del SGC por parte del ICONTEC.

Los criterios de evaluación se ajustaron a la política de calidad de la organización y a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

8.1 AUDITORIA INTERNAS AL SGC

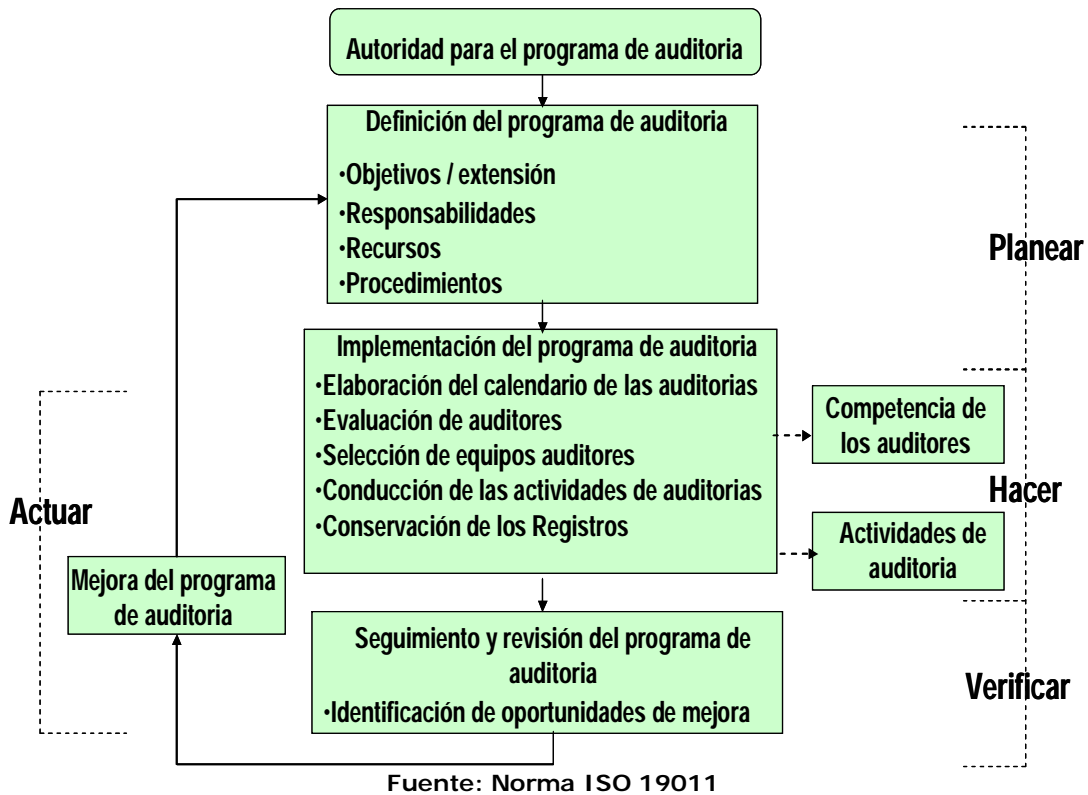
La alta Dirección de Seguridad Acrópolis Ltda., decide realizar las auditorías internas con el objeto general de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad documentado e implementado con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la organización.

8.1.1 Metodología Utilizada

Para la ejecución de auditorías internas al SGC se siguieron los lineamientos de la norma ISO 19011 y el procedimiento documentado SA-P-005 en el cual se define la secuencia de eventos, acciones y responsabilidades para la planificación (programación y preparación), ejecución y seguimiento de auditorías internas.

En la figura 11 se muestra la metodología utilizada en la realización de las auditorías internas.

Figura 11. Metodología para la realización de auditorías internas



En el Anexo X. se encuentran los soportes de la auditoría interna realizada al SGC de seguridad Acrópolis Ltda.

8.1.2 Formación de Auditores Internos

Durante el mes de Septiembre del 2007 se realizó el curso de auditoría interna con la empresa consultora QSH CONSULTORES quedando conformado el grupo de auditores internos los siguientes funcionarios:

Auditor Líder: Oscar Omar Antolinez y/o Edward Silva Rojas (Asesor)

Auditores Acompañantes: Dr. Armando Motta

Ing. Claudia Tello

8.1.3 Programación de Auditoría Interna

La auditoría interna fue programada con 4 meses de anticipación en el formato SA-F-008 Programa de Auditoría mostrado en el Anexo X.

Nota: la auditoria al proceso de medios tecnológicos no se realizó en el mes de febrero y se reprogramó para el mes de julio debido a que a esta fecha el proceso estaba en proceso de implementación y no se tenían los soportes necesarios para realizar la auditoria.

8.1.4 Preparación y ejecución de Auditoria Interna

La auditoria interna inicio el día 13 de febrero con la reunión de apertura entre el grupo de auditores y los responsables de cada proceso, en esta reunión se realizó el plan de auditoria (SA-P-009) tal como se muestra en el anexo X. Esta primera auditoria estuvo liderada por el autor del proyecto bajo la supervisión del asesor de calidad el Ing. Edward Silva Rojas de la empresa QSH Consultores.

8.1.5 Resultados de las Auditorias Internas

Se efectuó la reunión de cierre con los mismos participantes de la reunión de apertura el día 28 febrero de 2007 en las horas de la tarde y se entregaron los respectivos informes de auditoria para cada proceso.

Por ser la primera auditoria interna se realizó un informe para cada proceso, en el anexo X se muestran ejemplos de los informes de auditoria realizados.

En la tabla 5 se reunieron el número de no conformidades encontradas en cada proceso.

8.1.6 Plan de Mejora

Se tomaron un total de 16 acciones correctivas sobre las 30 no conformidades encontradas, estableciendo como responsables de la implementación a cada jefe de proceso.

Cada auditor interno fue el responsable del seguimiento y cierre de la acción tomada bajo la coordinación del autor del proyecto llevaba el control y seguimiento de todas las no conformidades encontradas.

Cada una de estas acciones tomadas quedaron registradas en el formato SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva tal como se muestra en el anexo X (d)

Tabla 5. No conformidades encontradas en la auditoria interna

PROCESO	No conformidades
Gestión Gerencial	4
Gestión Comercial	4
Admón. Y Mejora del SGC	4
Vigilancia Privada	3
Medios Tecnológicos	5
Gestión de Personal	5
Gestión de Compras	5
TOTAL	30

:

Tabla 6. Plan de Acción desarrollado

ID	PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCION TOMADA	EVIDENCIA DE TRATAMEINTO
1	Admón. Y Mejora del SGC	No se pudo evidenciar el seguimiento a los indicadores de gestión del SGC ni su presentación a la Dirección, como lo estipula la caracterización de proceso.	Recopilar los datos, elaborar los indicadores y presentarlos a Gerencia.	Cuadro de Mando completo (SA-F-019)
2		No se pudo evidenciar el seguimiento a la implementación del SGC del último trimestre del 2006 y lo corrido del 2007.	Estipular periodicidad de entrega de informes (trimestral), elaborar y entregar estos informes de Avance del SGC al Gerente General.	Informes de Avance
4	Gestión Comercial	No se tiene estructurado el Sistema de quejas y reclamos recibidos por los clientes.	Elaborar formato para realizar un adecuado tratamiento de las quejas y reclamos a clientes y recopilar en es este formato el tratamiento realizado durante el año 2007.	Formato de Reclamación de Clientes
5	Todos los procesos del SGC	No se pudo evidenciar el seguimiento al proceso y la valoración de indicadores de gestión	Capacitar a los responsables de cada proceso sobre la evaluación de los indicadores de gestión, definir los datos requeridos para evaluar cada indicador	Minutas de reunión (SA-F-005) Indicadores de Gestión (SA-F-004)
6	Gestión de Personal	Distribución de instructivos 16 y 17 al responsable del proceso	Liberar y explicar a los involucrados los instructivos SA-I-018, SA-I-019 y SA-I-020, teniendo en cuenta el registro de distribución como lo estipula el procedimiento sobre el control de los documentos SA-P-001.	
7	Gestión de Personal	No se pudo evidenciar la inducción de personal, evaluación de competencia y entrevista de selección.	Hacer la evaluación de de competencia a todo el personal de seguridad acrópolis, para verificar la existencia de los soportes correspondientes a la competencia, programar las entrevistas y reuniones de inducción al personal.	Registros de Inducción del personal (SA-F-032), reporte de evaluaciones de competencia y entrevistas de selección realizadas.

8	Gestión de Compras	No se pudo evidenciar la selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Concretizar al personal involucrado sobre los criterios y metodología para seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores y realizar esta actividad como lo estipula el instructivo SA-I-015.	Minuta de Reunión Registros sobre la selección, Evaluación y reevaluación de Proveedores
9	Gestión de Compras	Se encontró que las ordenes de compra no están siendo revisadas y aprobadas por el responsable del proceso como lo estipula la caracterización del proceso de compras.	Revisar y aprobar las órdenes faltantes, realizar comunicado a la secretaria sobre el llenado completo de los formatos y revisar las ordenes de compra de los 2 meses siguientes.	Ordenes de Compra Aprobadas y diligenciadas correctamente.
10	Todos los Procesos del SGC (menos calidad)	Los jefes de proceso no interpretan la política, objetivos e interacción de los proceso correctamente.	Programar y ejecutar capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad a los jefes de proceso y demás personal de la empresa.	Listado de Asistencia a Capacitaciones
11	Todos los procesos del SGC	No se pudo evidenciar las acciones correctivas, preventivas y de mejora realizadas en al organización.	Capacitar la personal de la empresa en la generación de acciones, preventivas. Abrir las primeras acciones correctivas con los hallazgos de la auditoria interna y recopilar y registrar las acciones preventivas realizadas.	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva abiertas y cerradas.
12	Gestión Gerencial	No se ha realizado la Revisión por la Dirección al SGC.	Programar, recopilar la información y ejecutar la revisión por la Dirección la SGC antes de la auditoria de certificación.	Acta de la revisión por la dirección realizada (SA-F-029)
15	Medios Tecnológicos	Aunque se tienen los instructivos específicos sobre las actividades críticas del proceso y se ha implementado, los documentos no han sido liberados.	Liberar y explicar a los involucrados los instructivos SA-I-018, SA-I-019 y SA-I-020, teniendo en cuenta el registro de distribución como lo estipula el procedimiento sobre el control de los documentos SA-P-001.	
16	Medios Tecnológicos	No se pudo evidenciar los back up de seguridad del sistema en la central de monitoreo.	Realizar inmediatamente back up al sistema de monitoreo de alarmas y verificar mensualmente la realización de este back up durante los próximos 2 meses.	CD con Back up de la información de la central de monitoreo.

Nota: al proceso de vigilancia no se le encontró ninguna inconformidad con el SGC diferente a la generación de acciones correctivas y preventivas y la evaluación de los indicadores de gestión.

8.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se estableció realizar semestralmente la revisión por la dirección (después de las auditorías internas) con el fin de que la alta dirección revise el Sistema de gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, correcta adecuación y conformidad con la norma ISO 9001:2000.

La revisión pro la dirección se realizó mediante una reunión entre el coordinador de Calidad (autor del proyecto) y el Gerente General de la organización, el día 25 de mayo del 2007 y en la cual se analizaron cada uno de los siguientes temas:

- ✓ Resultado de las Auditorias
- ✓ Satisfacción del Cliente
- ✓ Indicadores de desempeño de los procesos
- ✓ Conformidad del producto (no conforme).
- ✓ Gestión de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- ✓ Gestión de las revisiones del SGC previas.
- ✓ Cambios que pueden afectar al SGC de Seguridad Acrópolis.
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

La información de cada uno de estos temas fue preparada y presentada por el autor del proyecto en la reunión en el formato SA-F-029 Acta para la revisión por la Dirección.

8.2.1 Resultados de la Revisión por la Dirección

De acuerdo a los hallazgos encontrados en el análisis de cada uno de los ítems mencionados en el punto anterior, al término de la reunión se redactó el siguiente plan de mejora:

Tabla 7. Plan de mejora en la revisión por la Dirección

PROPUESTA	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Diseñar un formato de control de novedades presentadas en cada una de las unidades de vigilancia fija y móvil que garantice un mejor seguimiento a este ítem.	Junio de 2007	Coordinador de Calidad	Computador
Realizar la auditoria interna al proceso de medios tecnológicos	Julio 2007	Auditor Externo	Ninguno. Solo el tiempo del personal involucrado
Recopilar el historial de las acciones correctivas generadas y reportarlas en el formato SA-F-07 y sensibilizar al personal sobre el tratamiento de dichas acciones	Junio 2007	Coordinador de Calidad	Computador
Generar Acciones Preventivas en cada uno de los procesos.	Junio 2007	Coordinador de Calidad	Computador

8.3 CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Una vez cerradas las acciones correctivas generadas en la auditoria interna y las oportunidades de mejora generadas en la revisión por la dirección se inicia el proceso de certificación del sistema.

La auditoria de certificación se realizó con el ICONTEC, quien designó como auditor líder a la ing. Maria Teresa y como especialista en vigilancia al mayor retirado de la policía Gilberto Arias como apoyo a los procesos operativos.

La auditoria de certificación se dividió en 2 fases:

- ✓ Auditoria de I fase – Auditoria documental: El auditor líder reviso con el autor del proyecto el manual de calidad, las caracterizaciones de proceso y los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2000, hizo conocimiento de las instalaciones y procesos de la empresa y construyo el plan de auditoria en sitio a desarrollarse en la segunda fase. Esta auditoria se realizó el día 4 de julio de 2007.
- ✓ Auditoria de II fase – Auditoria en Sitio: El auditor líder (acompañado del especialista en vigilancia para los procesos operativos),

entrevistó a los jefes de cada proceso y personas involucradas sobre la conformidad del proceso respecto a los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización revisados en la primera fase. La auditoria de segunda fase se realizó los días 24, 25 y 26 de Julio de 2007

8.3.1 Informe de la Auditoria de Certificación

Se encontraron un total de 5 no conformidades menores al Sistema de Gestión de Calidad.

El desarrollo de la auditoria y los hallazgos encontrados se muestran con el informe de auditoria (ver Anexo XI, literal a).

8.3.2 Plan de Mejora

A continuación se describe el plan de acción propuesto al ICONTEC y autorizado por el mismo para el cierre de las no conformidades encontradas.

NO CONFORMIDAD #1

Tipo: Menor

Requisito: 6.2.2

Descripción: No se evidencia el registro del certificado judicial del guarda de seguridad Jairo Duran de acuerdo con los requisitos del perfil del cargo. No se evidenció el registro de la entrevista de ingreso de personal para el guarda Reinaldo correa de acuerdo con el procedimiento selección y evaluación del personal SA-I-015.

Causas

- ✓ Cuando se evaluó la competencia del personal no se verificaron los registros de Jairo Duran.
- ✓ Se citó a la empresa al señor Reinaldo para la realización la entrevista, pero el gerente general (quien es el responsable de realizarla) salio de emergencia hacia otra ciudad y no se realizó la entrevista.

Actividades a realizar

- Hacer una revisión general de los registros del personal de Seguridad acrópolis, para verificar la existencia de los soportes correspondientes a la competencia.
- Designar a otra persona que realice la entrevista cuando el gerente no se encuentre en la empresa.
- Reforzar los requisitos establecidos en los procedimientos a los responsables y participantes del proceso de Recursos humanos mediante una reunión de entrenamiento.

Fecha propuesta para cierre: 20 sep /2007

NO CONFORMIDAD #2

Tipo: Menor

Requisito: 6.2.2

Descripción: No se evidenciaron los registros de educación, formación, experiencia y habilidades de los auditores internos Armando Motta y Claudia Téllez de acuerdo con los requisitos del perfil del cargo SA-I-013

Causas

- ✓ No se realizó la competencia del personal, ni se dejó evidencia del cumplimiento de los registros de los Auditores internos con el perfil definido.

Actividades a realizar

- ✓ Hacer una revisión general de los registros del personal de Seguridad acrópolis, incluidos los Auditores Internos para verificar la existencia de los soportes correspondientes a la competencia y fijar periodicidad de realización de la evaluación de competencia.
- ✓ Definir dentro del procedimiento de auditoría interna de la empresa una actividad referente a la verificación de los registros

correspondientes actualizados de los auditores Internos a participar en las auditorias.

Fecha propuesta para cierre: 20 sep /2007

NO CONFORMIDAD #3

Tipo: Menor

Requisito: 7.2.1

Descripción: No se evidencio el completo diligenciamiento del formato ficha técnica del cliente de seguridad electrónica en la identificación de materiales, requisitos iniciales del cliente y firma de recibido, para el servicio instalado en Coopcentral Oiba en 20/02/2007 en el proceso de Medios Tecnológicos.

Causas

- ✓ El cliente Coopcentral Oiba, es un Cliente del 2006 antes de la implementación del SGC y se había tomado la decisión de hacer dichas fichas a los clientes con los que se contraten con fecha posterior a realización del formato, procedimientos y demás documentos que la requieren.

Actividades a realizar

- ✓ Hacer una revisión general de los registros relativos a los contratos de Seguridad electrónica para verificar la existencia de dichas Fichas.
- ✓ Por considerarse un documento importante para iniciar, y hacer seguimiento a la prestación del servicio se realizaran las fichas técnicas correspondientes a los contratos actuales de Seguridad electrónica.

Fecha propuesta para cierre: 20 Oct /2007

NO CONFORMIDAD #4

Tipo: Menor

Requisito: 7.2.2

Descripción: No se evidencia la firma del contrato de prestación de supervisión electrónica suscrito con el cliente Luis Francisco García en el proceso de medios tecnológicos.

Causas

- ✓ Descuido en la actividad de la legalización de los contratos con los clientes por parte del responsable.

Actividades a realizar

- ✓ Hacer una revisión general de los contratos para verificar su legalización.
- ✓ Realizar la legalización de los contratos que se encuentren sin legalizar.
- ✓ Diseñar e implementar un control para hacer seguimiento a la legalización de los contratos y definir periodicidad de ejecución de este seguimiento.

Fecha propuesta para cierre: 25 Agosto /2007

NO CONFORMIDAD #5

Tipo: Menor

Requisito: 8.2.2

Descripción: No se evidencia el informe de auditoria interna del proceso de vigilancia privada en el formato informe de auditoria SA-F-012 de acuerdo a los requisitos del procedimiento de auditorias Internas del SGC SA-P-005.

Causas

- ✓ Se realizo Auditoria Interna al proceso, si embargo no se presento el informe en los formatos definidos, se informo verbalmente los hallazgos y se tomaron las acciones pero no se tuvo el cuidado de generar el registro correspondiente.

Actividades a realizar

- ✓ Capacitar a los Auditores internos en el uso del procedimiento de auditoria interna definida por la empresa (SA-P-005) y su correspondiente registro, incluyendo el análisis de esta No Conformidad.

- ✓ Con base en la información de los Hallazgos encontrados al proceso de Vigilancia privada, realizar y archivar el informe faltante.

Fecha propuesta para cierre: 25 Agosto /2007

8.3.3 Otorgamiento del Certificado por parte del ICONTEC

El mes de septiembre de 2007 se realizo la entrega formal del certificado en las instalaciones del ICONTEC Bucaramanga. Ver Anexo XI (b) dando así fin al desarrollo del proyecto.

9 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

Tabla 8. Cumplimiento de Objetivos del proyecto

OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO
Objetivo General	
Documentar, implementar, evaluar la eficacia y Certificar el sistema de gestión de calidad de la empresa SEGURIDAD ACRÓPOLIS Ltda., siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001: 2000.	Se evidencia con el cumplimiento de los objetivos específicos
Objetivos Específicos	
Documentar y ejecutar un programa de formación en SGC y la norma ISO 9001 con el propósito de sensibilizar, crear una cultura de calidad y un compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los miembros de la organización.	EL cumplimiento se evidencia en el capítulo 6 y los anexos V, VI y VII del presente documento
Definir y documentar los procesos de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA. Involucrados en el cumplimiento de los requisitos del cliente.	Su cumplimiento se evidencia en el numeral 5.2.6 y en el manual de calidad del anexo IX.
Establecer la política y los objetivos de la calidad alineados con el plan estratégico de la organización.	Se evidencia el cumplimiento en el capítulo 5, específicamente en el numeral 5.24 y 5.2.5, soportados por las tablas 1 y 2, los anexos III y IV y el manual de calidad del anexo IX del presente proyecto
Realización de los perfiles y responsabilidades de los funcionarios de la empresa.	Se evidencia en el numeral 7.3.4 y soportado con el anexo IX literal c.
Realizar la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la organización.	Se evidencia principalmente en el Capítulo 7 del presente proyecto, sin embargo el proceso de implementación es complementario a todas las etapas descritas en el presente proyecto.
Realizar auto-evaluaciones del sistema a través de la aplicación de auditorías internas	Se da cumplimiento con la realización de las auditorías internas descritas en el numeral 8.1 del presente documento.
Identificar, analizar y mejorar los procesos críticos de la empresa conforme a los hallazgos encontrados en las auditorías internas.	Se evidencia en el numeral 8.1.6 y la tabla 6 del presente proyecto.
Obtener el certificado del cumplimiento de los requisitos del SGC por un ente certificador.	Se evidencia en el numeral 8.3 y principalmente con el certificado otorgado pro el ICONTEC mostrado en el anexo XI.

CONCLUSIONES

- ✓ La sensibilización y formación del personal constituye la base fundamental para lograr interiorizar en los colaboradores un amplio sentido de crecimiento organizacional, crear una cultura hacia la calidad, generar la participación de todo el personal en las actividades del sistema y de mejora continua.
- ✓ Para garantizar el éxito de la implementación de un sistema de gestión de calidad, es necesario el verdadero compromiso y participación activa del personal de la organización. En ocasiones por la programación de los turnos operativos se dificultaba el desarrollo de las actividades programadas, pero finalmente se contaba con colaboración del personal.
- ✓ Además de la participación activa de todo el personal colaborador de la organización, es de gran importancia, el compromiso de la alta dirección, el cual debe ser reflejado, no solo en facilitar recursos económicos, sino que, debe existir un verdadero compromiso frente al sistema. La gerencia de la empresa se comprometió con la implementación del sistema, facilitando los espacios y la información para el desarrollo del proyecto.
- ✓ La documentación e implementación organizó cada uno de los procesos estandarizando cada una de sus actividades, lo cual afectó positivamente a la empresa.
- ✓ El diagnóstico inicial realizado una visión general de la situación de la empresa y permitió planear correctamente cada una de las actividades del sistema logrando al final la certificación.
- ✓ El sistema de indicadores diseñado e implementado dentro de las actividades del sistema de gestión de calidad, sirvió como herramienta para la toma de decisiones en cada uno de los procesos.

- ✓ El Sistema de Gestión de calidad es una herramienta de eficacia, pues permite establecer los mecanismos necesarios para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad a sus clientes. La organización debe prestar especial cuidado, ya que se debe tener muy en claro que esto no debe atender contra la eficiencia del sistema, es decir, es necesario buscar la satisfacción de los clientes sin disminuir la rentabilidad del negocio.

- ✓ El ciclo de calidad propuesto por Deming, garantiza un mejoramiento continuo adecuado, siempre y cuando se destine el tiempo suficiente para analizar cada una de sus etapas y este acompañado de la implementación a conciencia de metodologías como las acciones correctivas y preventivas para actuar determinantemente ante las inconformidades.

RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con la realización de las auditorías Internas al sistema de gestión de calidad como mecanismo para verificar la eficacia del sistema en el cumplimiento de los requisitos, así como la realización y seguimiento estricto de cada una de las actividades descritas en el sistema.
- ✓ Frecuentar las capacitaciones la personal de la empresa referente a la cultura en generación e implementación de acciones correctivas y preventivas como herramienta para el mejoramiento continuo.
- ✓ Mejorar los mecanismos de comunicación con los proveedores para formalizar la entrega de información y resultados de la evaluación y reevaluación, que aporte al mejoramiento del servicio en las relaciones mutuamente beneficiosas.
- ✓ Se sugiere utilizar un cronograma de las actividades del sistema de gestión de calidad como herramienta que contribuya a la asignación de recursos y tiempo en el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ Revisar continuamente los documentos del sistema de gestión de calidad, teniendo en claro que los documentos son vivos y deben estar en mejoramiento continuo.

BIBLIOGRAFIA

Memorias del curso Fundamentación del Sistema de Gestión de la Calidad. SENA. Bucaramanga. Septiembre de 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Santafé de Bogotá, D.C. : ICONTEC, 2002. 37 p. (NTC - ISO 9000).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Santafé de Bogota, D.C. : ICONTEC, 2002. 28 p. (NTC - ISO 9001).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Santafé de Bogotá, D.C. ICONTEC, 2002. 85 p. (NTC - ISO 9004).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Santafé de Bogotá, D.C. : ICONTEC, 2002. 39 p. (NTC - ISO 19011).

STANDARD AUSTRALIA INTERNATIONAL LTD. Manual para las Pequeñas Empresas. Guía sobre la norma NTC ISO 9001:2000. 172 p.

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA Y SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Guía para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Revista Quality Progress de Julio, 2001.

- **PAGINAS DE INTERNET**

www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_organización_enfocada_cliente.html

www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_liderazgo.html

www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_participacion_personal.html

www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_mejora_continua.htmlwww.buscarportal.com/articulos/iso_9001_enfoque_objetivo_hacia_toma_decisiones.html


www.symnetics.cl

ANEXOS

ANEXO A

**DIAGNOSTICO INICIAL NORMA ISO 9001:2000
DE SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

ANEXO A. DIAGNOSTICO INICIAL NORMA ISO 9001:2000.

 INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACION DEL S.G.C. ISO 9001:2000													
EMPRESA: SEGURIDAD ACROPOLIS	MES DE INFORME: AGOSTO/2006												
FECHA DEL CONTRATO: 28 MARZO/2006	FECHA DE INICIO: MAYO/2006												
FECHA FIN DEL CONTRATO: MARZO/2007	CONSULTOR: EDWARD SILVA R.												
CRITERIOS DE CALIFICACION DEL AVANCE													
0. CAPACITACION 1. DEFINIDO INFORMALMENTE NO ESTA DOCUMENTADO. 2. SE TIENE DOCUMENTADO, PERO NO ESTA NORMALIZADO. 3. PREPARACION DE DOCUMENTOS / ANALISIS DE INFORMACION. 4. REVISION DE LOS DOCUMENTOS / REVISION DE LA INFORMACION.	5. APROBACION DE LOS DOCUMENTOS O LA METODOLOGIA POR PARTE DE LA GERENCIA. 6. IMPLEMENTACION Y EN ADECUACION Y AJUSTES. 7. EN PROCESO DE AUDITORIA INTERNA. 8. EN PROCESO DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA. 9. PARA PREAUDITORIA. 10. CIERRE DE NO CONFORMIDADES.												
Numeral	REQUISITO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16%
	Identificación de procesos	1	1										
	Secuencia e interacción de procesos	1	1										
	Metodos de control	1											
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17%
	Estructura de la documentación	1	1										
	Manual de calidad	1											
	Control de documentos	1	1										
5. RESPONSABILIDAD GERENCIAL	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19%
	Comunicación de requisitos del cliente y legales.	1	1	1									
	Política de calidad	1											
	Disponibilidad de recursos	1	1										
	ENFOQUE AL CLIENTE	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10%
	Determinación de los requisitos del cliente	1											
	Cumplimiento de los requisitos del cliente	1											
	Evaluación de la satisfacción del cliente	1											
	POLITICA DE CALIDAD	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13%
	Adecuación de la política de calidad	1	1										
	Comunicación y entendimiento	1											
	Revisión continua	1											
	PLANIFICACIÓN	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16%
	Objetivos de calidad	1											
Planificación estratégica	1	1											
Planificación de la calidad	1	1											
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	22%	
Responsabilidad y autoridad	1	1	1										
Representante de la dirección	1	1	1										
Comunicación interna	1												
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
Información para la revisión													
Resultados de la revisión													
6. GESTION DE RECURSOS	PROVISIÓN DE RECURSOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9%
	Determinación de recursos		1										
	Asignación de recursos		1										
	RECURSOS HUMANOS	0	5	5	2	2	2	2	0	0	0	0	23%
	Competencia del personal		1	1									
	Formación		1	1									
	Eficacia de la formación												
	Conciencia del personal												
Registros de educación, formación, habilidades y experiencia.		1	1										
Infraestructura		1	1	1	1	1	1						
Ambiente de trabajo		1	1	1	1	1	1						

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6%	
	Planificación del proceso		1													
	Desarrollo de los procesos		1													
	Requisitos del producto		1													
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
	Identificación															
	Revisión															
	Comunicación con el cliente															
	DISEÑO Y DESARROLLO	NO APLICA														
	Planificación del diseño y desarrollo															
	Entradas del diseño y desarrollo															
	Resultados del diseño y desarrollo															
	Revisió del diseño y desarrollo															
	Verificación del diseño y desarrollo															
	Validación del diseño y desarrollo															
Control de los cambios del diseño y desarrollo																
COMPRAS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5%		
Clasificación de los proveedores		1														
Proceso de compras		1														
Definición de requisitos de los productos																
Selección de proveedores																
Evaluación de proveedores																
Verificación del producto comprado		1														
PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11%		
Control de la producción y de la prestación del servicio																
Validación de procesos de producción y/o prestación del servicio	NO APLICA															
Identificación del producto y/o servicio		1														
Trazabilidad del producto y/o servicio		1														
Propiedad del cliente		1	1													
Preservación del producto y/o servicio		1	1													
CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	NO APLICA															
Definición de mediciones críticas																
Inventarios de equipo de medición																
Plan de adquisición de los dispositivos de seguimiento y medición.																
Calibración de equipos																
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%		
Evaluación de la satisfacción del cliente.																
Auditoría interna																
Establecimiento de los indicadores de gestión.																
Seguimiento y medición de los procesos.																
Seguimiento y medición del producto																
Control de producto no conforme.																
Análisis de datos.																
MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%		
Planificación de mejoras																
Acción correctiva																
Acción preventiva																
AVANCE GLOBAL DEL PROCESO														10%		
HORAS PRESUPUESTADAS:		150		HORAS ACUMULADAS:		35		Porcentual							23%	
AVANCE ACUMULADO DEL MES																
MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
AVANCE REAL			10%													
AVANCE PROYECTADO	5%	10%	15%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	85%	90%	95%	100%		
COMENTARIOS DEL CONSULTOR:		COMPROMISOS:														
Evaluación inicial del SGC el no ha sido el esperado y no supera la meta proyectada, aunque se han dictado capacitaciones no se he adelantado en actividades como documentación.		Se contrató una persona para impulsar las actividades del proceso a partir del 15 de Agosor de 2006. Adelantar la documentación obligatoria de la norma														
_____		_____														
FIRMA CONSULTOR		FIRMA GERENTE														

ANEXO B

ANÁLISIS DOFA REALIZADO A SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

Paso #1. Pareto de Amenazas

Paso #2. Pareto de Oportunidades

Paso #3. Análisis de la Matriz POAM

Paso #4. Análisis Áreas Críticas Funcionales

Paso #5. Formulación de Estrategias

ANEXO B. ANÁLISIS DOFA REALIZADO A SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

Paso #1 Pareto de Amenazas

SOLO ESCRIBA EN AL ÁREAS SOMBREADAS ASÍ



PERFIL DE OPORTUNIDADES AMENAZAS DEL MEDIO (MATRIZ POAM)								
EMPRESA		SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.						
#	AMENAZAS	PARTICIPANTES					TOTAL	
		Fabián Gómez	Marcela Plata	Maribel Marín	Cecilia Cortes	Johana A.		Pedro Nel
	FACTOR ECONOMICO							
1	BAJOS PRECIOS POR COMPETENCIA DESLEAL	0	10	10	10	10	10	50
2	ALTOS COSTOS EN COMPRA DE DOTACIONES	0	7	2	5	3	6	23
3	DEMANDAS LABORALES	0	4	3	7	6	3	23
4	DEMANDAS Y SANCIONES ECONÓMICAS ESTADO	0	2	0	1	4	2	9
5	REPOSICIÓN DE DAÑOS A TERCEROS Y CLIENTES	0	9	9	9	8	9	44
6	CANCELACIONES DE CONTRATOS	0	8	8	8	9	8	41
7	MALAS REFERENCIAS BANCARIAS	0	0	0	6	0	1	7
	FACTOR TECNOLÓGICO							
8	ALTOS COSTOS DE COMPRA DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN	0	6	4	4	0	5	19

9	ALTOS COSTOS DE REPARACIÓN DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
10	ALTOS COSTOS DE ARMAS Y MUNICIONES	0	0	1	3	0	4	8
11	ALTOS COSTOS PARA ACTUALIZACIÓN DE EQUIPO DE VIGILANCIA CCTV	0	0	0	2	5	0	7
	FACTOR SOCIAL							
12		0	0	0	0	0	0	0
	FACTOR CULTURAL							
13	PUBLICIDAD Y ALTOS COSTOS	0	0	0	0	0	0	0
	FACTOR POLÍTICO							
14	CORRUPCIÓN POLÍTICA EN CONTRATOS	0	3	0	0	0	7	10
	FACTOR COMPETITIVO							
15	BAJOS PRECIOS POR COMPETENCIA DESLEAL	0	1	7	0	7	0	15
16	DECRETO 073 TARIFAS SUPERVIGILANCIA	0	0	6	0	2	0	8
17	TLC	0	0	0	0	0	0	0
18	CANTIDAD DE EMPRESAS DEL SECTOR	0	5	5	0	1	0	11
N	$N = (N/2+1) = 10$	0	55	55	55	55	55	
PUNTAJE MAYOR =		50						
SELECCIONE TODAS LAS AMENAZAS CON PUNTAJE MAYOR O IGUAL A		40						

LISTE LAS AMENAZAS DE MAYOR A MENOR PUNTAJE SEGÚN EL CRITERIO ANTERIOR:

PUNTAJE

1.	BAJOS PRECIOS POR COMPETENCIA DESLEAL	50
2	REPOSICIÓN DE DAÑOS A TERCEROS Y CLIENTES	44
3	CANCELACIONES DE CONTRATOS	41

INSTRUCCIONES

1. Listar las amenazas de acuerdo a los factores definidos

2. Priorización de oportunidades, asignando un puntaje igual a "N" a la mas importante y "N-1" a la segunda, "N-3" a la tercera y así sucesivamente, n-3, n-4, n-5,

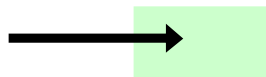
3. asigne cero "0" a las que no figuren en sus listados

4. elija la de mayor puntaje y multiplique este valor por 0,8

5. seleccione las amenazas con valor igual o superior a este puntaje (puede adicionar alguna muy cercana a este valor si ud lo determina)

Paso #2 Pareto de Oportunidades

SOLO ESCRIBA EN AL ÁREAS SOMBREADAS ASCI



PERFIL DE OPORTUNIDADES AMENAZAS DEL MEDIO (MATRIZ POAM)								
EMPRESA		SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.						
#	AMENAZAS	PARTICIPANTES					TOTAL	
		Fabián Gómez	Marcela Plata	Maribel Marín	Cecilia Cortes	Johana A.		Pedro Nel
	FACTOR ECONOMICO							
1	INGRESO DE NUEVOS PROVEEDORES AL MERCADO	0	5	1	1	1	1	9
2	LICITACIONES PUBLICAS	0	6	3	8	0	6	23
	FACTOR TECNOLÓGICO							
3	IMPORTACIÓN DE EQUIPOS COMUNICACIONES Y CCTV	0	0	2	3	5	7	17
4	PARTICIPACIÓN EN FERIAS INTERNACIONALES DE SEGURIDAD	0	4	4	4	7	4	23
	FACTOR SOCIAL							
5	INSEGURIDAD	0	7	8	5	8	8	36
6	PLAN COLOMBIA Y SENA MANO DE OBRA	0		0	0	0		0
7	BUENAS RELACIONES SOCIALES	0	0	0	0	0		0

	FACTOR CULTURAL							
8	ALTA ACEPTACIÓN DEL TRABAJADOR DEL INTERIOR EN LAS REGIONES COSTERAS	0	0	0	6	2		8
9	RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	0	8	7	7	6	3	31
	FACTOR POLÍTICO							
10	PRIVATIZACIÓN DE LA SEGURIDAD	0	2	0	0	0		2
11	ORDEN PUBLICO	0	1	5	0	4	5	15
	FACTOR COMPETITIVO							
12	TLC	0	0	2	0	0	2	4
13	ALIANZAS POR UNIONES TEMPORALES, CONSORCIOS.	0	0	6	2	0		8
14	PROGRAMAS DE FOMENTO PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL	0	0	0	0	3		3
-	$N = (N/2+1)$	0	33	38	36	36	36	
N	8							
PUNTAJE MAYOR =		36						
SELECCIONE TODAS LAS AMENAZAS CON PUNTAJE MAYOR O IGUAL A		28,8						

LISTE LAS AMENAZAS DE MAYOR A MENOR PUNTAJE SEGÚN EL CRITERIO ANTERIOR:

		PUNTAJE
1.	AUMENTO DE LA INSEGURIDAD EN ZONAS RESIDENCIALES	36
2	RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA A NIVEL REGIONAL	31
3	LICITACIONES PUBLICAS	23
4		

INSTRUCCIONES

1. Listar las oportunidades de acuerdo a los factores definidos
2. Priorización de oportunidades, asignando un puntaje igual a "N" a la mas importante y "N-1" a la segunda, "N-3" a la tercera y así sucesivamente, n-3, n-4, n-5,
3. asigne cero "0" a las que no figuren en sus listados
4. elija la de mayor puntaje y multiplique este valor por 0,8
5. seleccione las oportunidades amenazas con valor igual o superior a este puntaje (puede adicionar alguna muy cercana a este valor si ud lo determina)

Paso #3 Análisis Matriz POAM

ANÁLISIS DE LA MATRIZ POAM SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

AMENAZAS	PUNTAJE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN DE LA INTENSIDAD			PONDERACIÓN	
			ALTA	BAJA	TOTAL		
BAJOS PRECIOS POR COMPETENCIA DESLEAL	50	0,25	1		1	0,25	0,87
REPOSICIÓN DE DAÑOS A TERCEROS Y CLIENTES	44	0,22	1		1	0,22	
CANCELACIONES DE CONTRATOS	41	0,20		2	2	0,41	
OPORTUNIDADES			ALTA	BAJA	TOTAL		
AUMENTO DE LA INSEGURIDAD EN ZONAS RESIDENCIALES	36	0,18	4		4	0,71	1,17
RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA A NIVEL REGIONAL	31	0,15		3	3	0,46	
PUNTAJE TOTAL	202	1,00				2,04	

INSTRUCCIONES PARA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

1. La empresa normal debe estar en 2,5 que es el promedio General
2. Por encima de 2,5 es favorable para la organización
3. Por debajo de 2,5 la posición estratégica de la organización se empieza a volver crítica.

Paso #4 Análisis Áreas Críticas Funcionales

ANÁLISIS ÁREAS CRÍTICAS FUNCIONALES SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.										
Ítem	REQUISITO	DEBILIDAD			FORTALEZA			TOTAL	FORTALEZA	DEBILIDAD
		NO APLICA	NO TIENE / NO SE HACE	INFORMAL	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	MEJORADO			
1	AUDITORIA DE PLANEACIÓN	0	0	7	1	0	0	28%	1	7
1.1	La empresa tiene una metodología para realizar planeación			1						1
1.2	¿Se han establecido estrategias?			1						1
1.3	¿Son estas estrategias explícitas?			1						1
1.4	¿Se han establecido estas estrategias globales y funcionales?			1						1
1.5	¿Se elaboran planes?			1						1
1.6	¿La empresa atiende a las tendencias relevantes del entorno en sus componentes?			1						1
1.7	¿La empresa tiene definida misión, visión, objetivos y metas que se propone lograr?				1				1	
1.8	¿Se miden y se controlan los resultados?			1						1
2	AUDITORIA SOBRE LA ORGANIZACIÓN	0	0	11	1	0	0	27%	1	11
2.1	¿La empresa tiene una estructura organizacional definida?			1						1
2.2	¿Están definidas funciones y objetivos básicos de cada unidad o proceso de la organización?			1						1
2.3	¿Las unidades han sido definidas en función de las actividades que debe realizar?			1						1
2.4	¿La estructura y el tamaño de estas unidades corresponden a su contribución?			1						1
2.5	¿La estructura de autoridad esta claramente definida?			1						1
2.6	¿Esta claramente definido el perfil de los cargos, las responsabilidades, funciones y objetivos de cada cargo?			1						1
2.7	¿La descripción de los cargos es conocida por el personal?			1						1

2.8	¿La estructura permite la iniciativa del personal?			1						1
2.9	¿Existen comités, comisiones, grupos o juntas de trabajo?			1						1
2.10	¿Están claramente definidos los medios de comunicación y el flujo de información?				1					1
2.11	¿Se han definido los niveles donde se deben tomar decisiones?			1						1
2,12	¿La estructura de la organización es adecuada para la ejecución de los planes de la organización?			1						1
3	AUDITORIA DE LA DIRECCIÓN	0	0	1	2	3	0	58%	5	1
3.1	¿La gerencia delega?				1					1
3.2	¿La gerencia propicia un buen ambiente de trabajo?					1				1
3.3	¿La gerencia es de carácter participativo?					1				1
3.4	¿La dirección es eficaz y eficiente?					1				1
3.5	¿Se tienen políticas establecidas?				1					1
3.6	¿El proceso para la toma de decisiones es eficaz?			1						1
4	AUDITORIA SOBRE EL CONTROL	0	6	1	0	0	0	12%	0	4
4.1	¿Se tiene establecido un sistema de control de la organización?		1							
4.2	¿Se tiene claridad del porque y para que se hace el control en la organización?		1							
4.3	¿Se han establecido controles sobre las áreas y factores claves de desempeño?		1							
4.4	¿Se tienen establecidos indicadores que permitan medir los resultados de gestión?		1							1
4.5	¿Se identifican las causas de las desviaciones con relación a lo planeado?		1							1
4.6	¿Se tienen definidas las responsabilidades y cargos para el control?			1						1
4.7	¿Se tiene definidos los tipos de información que alimentan los sistemas de control y la periodicidad del control?		1							1
5	MERCADOS	2	6	7	2	0	0	21%	2	13
5.1	¿Se tienen definidos cuales son los principales mercados de la empresa?			1						1
5.2	¿Se tienen definidos cuales son los principales segmentos de mercado de la empresa?			1						1
5.3	¿Se tiene claridad en la evolución de la participación en el mercado?			1						1

5.4	¿Se tiene claramente identificados los tipos de clientes, ubicación geográfica, motivaciones de compra?			1						1
5.5	¿Se tiene identificados los clientes y cual es su participación en las ventas totales de la empresa?				1					1
5.6	¿Se conoce cual es la participación en el mercado?		1							1
5.7	¿Se conoce cuales son los productos mas rentables y los deficitarios?		1							1
5.8	¿Se conoce como están los productos respecto al ciclo de vida?	1								
5.9	¿Tiene una estrategia global para enfrentar el mercado?			1						1
5.10	¿Se tienen establecidos objetivos de ventas?		1							1
5.11	¿Existen programas de ventas?		1							1
5.12	¿Se tiene establecido como se fijan los precios?				1					1
5.13	¿Se tiene estrategias establecidas para manejar y evaluar los canales de distribución?	1								
5.14	¿Se tiene identificados los costos de mercadeo, ventas, distribución?		1							1
5.15	¿Se establecen programas de promociones, publicidad? ¿Se evalúan?		1							1
5.16	¿Esta estructurada la fuerza de ventas? ¿Por producto? ¿Por mercado?			1						1
5.17	¿Se realizan controles sobre las ventas? ¿Son oportunos y eficaces?			1						1
6	FINANZAS	0	2	3	0	10	0	56%	10	5
6.1	¿La rentabilidad de las ventas es aceptable y satisfactoria?					1				1
6.2	¿La rentabilidad de los activos es aceptable y satisfactoria?					1				1
6.3	¿La situación de liquidez es aceptable y satisfactoria?					1				1
6.4	¿La rotación de cartera es aceptable y satisfactoria?					1				1
6.5	¿El comportamiento de los costos es aceptable y satisfactorio?					1				1
6.6	¿La capacidad de endeudamiento es buena para sostener la estructura operativa y los proyectos de inversión?					1				1
6.7	¿La gerencia se interesa por la situación financiera de la empresa?					1				1
6.8	¿Se realiza planeación y control financiero?		1							1

6.9	¿Existen planes de inversión? ¿Cómo se controlan?			1						1
6.10	¿Se realizan presupuestos de ingresos y egresos?			1						1
6.11	¿Se realiza análisis financiero?		1							1
6.12	¿La información contable es oportuna?					1				1
6.13	¿La información contable es confiable?					1				1
6.14	¿La información contable se utiliza para la toma de decisiones?					1				1
6.15	¿La tecnología para realizar la administración financiera es adecuada?			1						1
7	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2	3	3	4	2	0	33%	6	6
7.1	¿Se tiene plenamente identificadas cuales son las principales operaciones?				1					1
7.2	¿Se tiene identificado cual es el sistema de producción en la organización?				1					1
7.3	¿Se pueden mejorar los sistemas de Producción?		1							1
7.4	¿Se tiene identificado como esta la productividad de la mano de obra?		1							1
7.5	¿Como esta en relación con la competencia?			1						1
7.6	¿Existe planificación de la producción? ¿Inversiones? ¿Mejoras?			1						1
7.7	¿Existen programas de producción? ¿Se les da cumplimiento? ¿Se controlan?				1					1
7.8	¿se esta utilizando el equipo de producción de acuerdo a la demanda del mercado?					1				1
7.9	¿Existe una buena distribución en planta?	1								
7.10	¿Se elaboran programas de mantenimiento? ¿Se controlan y se hacen cumplir?	1								
7.11	¿Se elaboran programas de seguridad industrial?				1					1
7.12	¿Se controla la calidad de la producción / prestación del servicio?			1						1
7.13	¿Se emplean métodos y técnicas adecuadas?					1				1
7.14	¿Se planifican e implementas mejoras en la producción / prestación del servicio?		1							1
8	RECURSOS HUMANOS	1	2	1	3	5	0	48%	8	3
8.1	¿La competencia del recurso humano corresponde a las necesidades y exigencias de los planes y desarrollo actual de la organización?					1				1
8.2	¿Es suficiente la cantidad de personal? ¿Existe burocracia? ¿Falta personal?					1				1
8.3	¿El clima laboral es bueno?					1				1

8.4	¿Se conoce cuales son las tasas de ausentismo?			1						1
8.5	¿Las condiciones de trabajo son agradables?					1				1
8.6	¿El ambiente de trabajo evita los accidentes y las enfermedades profesionales?	1								
8.7	¿Se realiza inducción al puesto de trabajo?				1					1
8.8	¿El nivel salarial es adecuado?				1					1
8.9	¿Se conoce como se encuentra con respecto a la competencia?		1							1
8.10	¿Se tiene estructura de valoración de cargos?		1							1
8.11	¿Se tiene programa de capacitación interna?				1					1
8.12	¿Se apoya para realizar capacitación externa?					1				1
92	PROMEDIO	0,7	1,4	1,6	1,2	1,5	0	35%	33	50

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	personal disponible y capacitado para la prestación del servicio	1	bajo nivel de planeación estratégica, operacional
2	buen clima laboral	2	No esta definida la estructura organizacional.
3	Pertenecer a la red de la PONAL	3	No se tiene establecido un sistema de control de la organización, indicadores de gestión.
4	conocimiento de la operación	4	no existe gestión de mercadeo
5		5	no existen planes de inversión
6		6	bajo nivel de planeación estratégica, operacional


Paso #5 Formulación de Estrategias

MATRIZ DOFA			
EMPRESA		SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.	
		FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	1	personal capacitado y disponible para la prestación del servicio	1 Bajo nivel de planeación estratégica, operacional
	2	se maneja buen clima laboral	2 no esta definida la estructura organizacional de la organización.
	3	Pertenecer a la red de Apoyo de la PONAL.	3 No se tiene establecido un sistema de control de la organización, indicadores de gestión.
	4	Conocimiento de la operación	4 No existe gestión de mercadeo
			5 No existen planes de inversión
OPORTUNIDADES (O)		Estrategias (FO)	estrategias (do)
1	Incremento de la inseguridad	Desarrollar un plan de mercadeo definiendo como pilar fundamental la fidelidad de los clientes, por medio del valor agregado en el servicio.	
2	Reconocimiento de la empresa		
AMENAZAS (A)		Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
1	bajos precios por competencia desleal	Lograr la competencia del personal en lo relacionado con la atención y servicio al cliente, logrando que se genere un valor agregado a los clientes por medio de nuestros guardas y supervisores.	
2	reposición de daños a terceros y clientes	Implementar y certificar un sistema de gestión de calidad en la organización para cumplir con los requisitos del cliente, basados en la norma iso 9001:2000.	
3	cancelaciones de contratos		

ANEXO C

CUADRO DE MANDO

Anexo C. Cuadro de Mando

 SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA				CODIGO		REVISION													
				SA-F-019		0													
CUADRO DE MANDO INDICADORES DE GESTION				FECHA															
				15/12/2006															
				CRITERIOS		AÑO 2007													
OBJETIVO DE CALIDAD	%	INDICADORES	%	RANGO	CALIFICACIÓN	GESTIÓN	EIE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.	20%	NO CONFORMIDADES POR AUDITORIA	10%	META: 7	META	10%	7%	7%	7%	7%	7%	7%							
				NORMAL: 15															
		% CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	10%	META: 80%	NORMAL	7%	3%	3%	7%	7%	10%	10%							
				NORMAL: 60%															
				MINIMO: 50%	MINIMO	3%													
resultado Objetivo							10%	3%	7%	7%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Mantener la Eficacia de los Procesos a través de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.	30%	PUESTOS SIN SUPERVISION	10%	META: 5	META	10%	3%	3%	7%	7%	10%	3%							
				NORMAL: 15															
		# NOVEDADES DEL SERVICIO	10%	META: 3	NORMAL	7%	10%	10%	10%	10%	10%	3%							
				NORMAL: 10															
% EFICACIA MANTENIMIENTOS	10%	META: 10%	MINIMO	3%	3%	3%	3%	7%	10%	10%									
		NORMAL: 15%																	
				MINIMO: 20%															
resultado Objetivo							16%	13%	17%	17%	30%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Apoyar el desarrollo de las competencias del recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.	14%	% cumplimiento Plan de Formación	7%	META: 100%	META	7%	5%	5%	5%	5%	5%	5%							
				NORMAL: 90%															
		Promedio Evaluación de Desempeño	7%	META: 90	NORMAL	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%							
				NORMAL: 75															
				MINIMO: 60	MINIMO	2%													
resultado Objetivo							10%	10%	10%	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del suministro de un servicio de calidad.	30%	# Quejas y Reclamos Recibidos	15%	META: 90%	META	15%	15%	15%	10%	10%	10%	10%																
				NORMAL: 80%																								
				MINIMO: 70%																								
	META: 90%	NORMAL	10%																									
	NORMAL: 70%																											
	MINIMO: 60%																											
Ponderación del Cliente	15%	META: 90%	MINIMO	5%	15%	15%	15%	15%	15%	15%																		
		NORMAL: 70%																										
		MINIMO: 60%																										
resultado Objetivo				30%														30%	25%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Garantizar la calidad de los productos comprados mediante una adecuada gestión de nuestros proveedores.	6%	PROMEDIO EVALUACION PROVEEDORES	7%	META: 90%	META	7%	5%	5%	5%	5%	5%	5%						
				NORMAL: 80%	NORMAL	5%												
				MINIMO: 70%	MINIMO	2%												
				resultado Objetivo														

POLITICA DE CALIDAD

"Nuestra organización comprometida con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, presta de manera eficaz los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, contando para ello con personal capacitado, dotado de elementos y equipos apropiados, proponiendo con ello la mejora continua de nuestra compañía".

EFICACIA DEL S.G.C. Y CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
71%	61%	64%	64%	80%	56%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

META	>90%
NORMAL	Entre 60% y 90%
MINIMO	<60%

CRITERIOS

- Se alcanzo o sobrepaso la meta
- El resultado esta entre los rangos normales definidos
- Situación de alarma ante el resultado


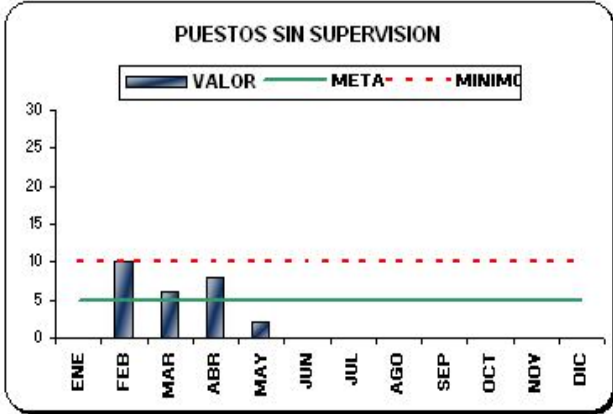
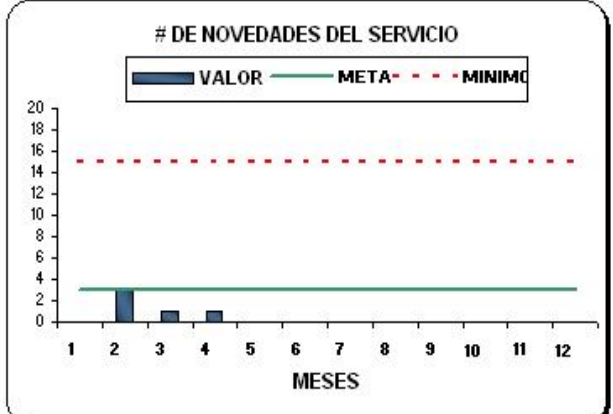
ANEXO D

EJEMPLO EVALUACION INDICADORES DE GESTION

- ✓ **Ejemplo #1. Mes de mayo de 2007 proceso Vigilancia Privada**
- ✓ **Ejemplo #2. Mes de Junio de 2007 proceso Gestión Comercial**


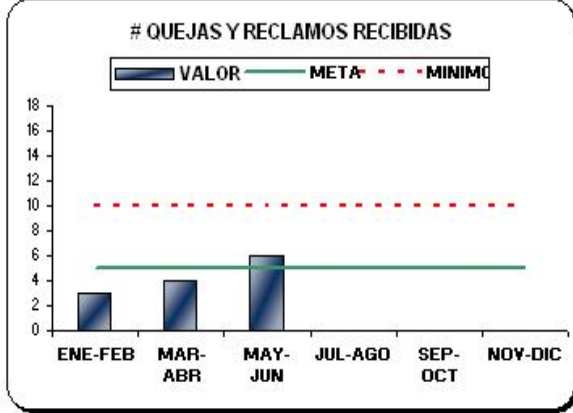
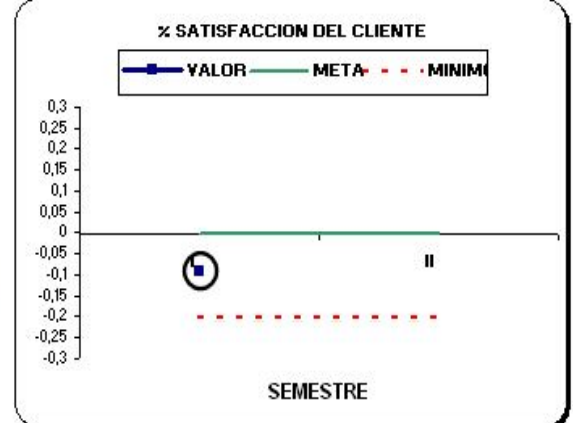
ANEXO D. EJEMPLO EVALUACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN

Ejemplo #1. Mes de mayo de 2007 proceso Vigilancia Privada

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		COD	Revisión
			SA-F-004	1
	INDICADORES DE GESTION		Fecha	Página:
			17/01/2007	1 DE 1
		PROCESO:	VIGILANCIA PRIVADA	
		ELABORO:	Jefe de Operaciones	
			ANALISIS INDICADOR MES: MAYO DE 2008 Se observa que el indicador cumplió con la meta de la empresa, su cumplimiento se debió a que se contrataron 2 nuevos supervisores (1 para cada jornada) con lo cuales se puede cubrir el total de las unidades, no obstante, se aclara que de los 2 puestos reportados que no se les hizo supervisión física, se les hizo el reporte diario de unidades en cada turno.	
			ANALISIS INDICADOR MES: MAYO DE 2007 No se presentaron novedades durante el presente mes.	

		VIGILANCIA PRIVADA											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CONTROL DE SUPERVISION	VALOR	0	10	6	8	2							
	META	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	MINIMO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
NOVEDADES DEL SERVICIO	VALOR	-	3	1	1	0							
	META	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	MINIMO	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Ejemplo #2. Mes de Junio de 2007 proceso Gestión Comercial

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		COD	Revisión
			SA-F-004	1
	INDICADORES DE GESTION			Fecha
			17/01/2007	1 DE 1
PROCESO:		GESTION COMERCIAL		
ELABORO:		Gerente General		
			ANALISIS INDICADOR MES: MAY - JUNIO DE 2007 Durante los meses de mayo y junio se recibieron 6 quejas y reclamos de los clientes, sin embargo se encuentra en lo normal esperado por la empresa. La mayoría de las quejas fueron reclamos que no se refieren al servicio prestado como tal.	
			ANALISIS INDICADOR MES: JUNIO La satisfacción del cliente se encuentra por encima de los límites mínimos establecido y también por debajo de de la meta trazada, situación que se presenta debido a que con las encuestas realizadas no se alcanza a tener una medición mas exacta y real de la calidad del servicio.	

GESTION COMERCIAL							
		ENE-FEB	MAR-ABR	MAY-JUN	JUL-AGO	SEP-OCT	NOY-DIC
# QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS	VALOR	3	4	6			
	META	5	5	5	5	5	5
	MINIMO	10	10	10	10	10	10
SEMESTRE		I	II				
% SATISFACCION DEL CLIENTE	VALOR	-0,09					
	META	>0	>0				
	MINIMO	-0,2	-0,2				

ANEXO E

PROGRAMA Y SOPORTES DE LA CAPACITACION REALIZADA

- a) Planes de Formación**
- b) Soportes de las Capacitaciones**

Anexo E (a). Planes de formación

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
		SA-F-026	0
	PLAN DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO	FECHA	PAGINA
		10/10/2006	1 DE 1

PERIODO Julio - Diciembre 2006 Fecha Actualización: 30 de Marzo de 2007

¿Qué Actividad se va Hacer?	¿Quiénes Participan?	¿Cuándo se Realizará?	¿Dónde se Realizará?	Evidencia	Instructor
Planificación de la Calidad	Comité de Calidad	01/07/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Compromiso de la Dirección	Comité de Calidad	15/07/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Documentación del SGC-Parte I	Comité de Calidad	22/07/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Documentación del SGC-Parte II	Comité de Calidad	29/07/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Mejoramiento Continuo	Comité de Calidad	12/08/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Caracterización de Procesos	Comité de Calidad	26/08/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Nomina y Prestaciones Sociales	Secretaria General	Agosto y Septiembre de 2006	COMFENALCO	Certificado	Instructor de Comfenalco
Curso de Auditoria Interna	Audidores Internos:	2, 9, 16, 23 y 30 de Septiembre de 2006	FENALCO	Certificados de Auditores Internos	Ing. Edward Silva - QSH CONSULTORES
	Oscar Antolinez				
	Armando Mota				
	Pedro Nel Cuellar				
Recursos Humano y Compras	Comité de Calidad	21/10/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Planificación del servicio	Comité de Calidad	28/10/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Producto no conforme	Comité de Calidad	04/11/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Manual de Calidad	Comité de Calidad	11/11/2006	FENALCO	Minuta de Reuniones	Ing. Edward Silva
Capacitación en Calidad	Personal Operativo	01/12/2006	ANSI	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Antolinez

Elaboró:

Ing. Oscar Omar Antolinez
COORDINADOR DE CALIDAD

Revisó y Aprobó:

Dr. Fabián Gómez Cano
GERENTE

**SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA**

CÓDIGO

REVISIÓN

SA-F-026

0

PLAN DE FORMACION Y ENTRENAMIENTO

FECHA

PAGINA

10/10/2006

1DE 1

PERIODO Enero - Marzo 2007Fecha Actualización: 30 de Marzo de 2007

¿Qué Actividad se va Hacer?	¿Quiénes Participan?	¿Cuándo se Realizara?	¿Dónde se Realizara?	Evidencia	Instructor
Capacitación en Calidad	Personal Operativo	01/02/2007	ANSI	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Omar Antolinez
Sensibilización perfiles y funciones	Personal Administrativo	02/03/2007	Oficina Gerente	Minuta Reuniones	Ing. Oscar Omar Antolinez
Capacitación en Calidad	Personal Administrativo	15/03/2007	Oficina Gerente	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Omar Antolinez
Capacitación en Calidad	Personal Operativo	21/03/2007	ANSI	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Omar Antolinez
Capacitación en Calidad	Personal Operativo	29/03/2007	ANSI	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Omar Antolinez

Elaboró:

Revisó y Aprobó:

Ing. Oscar Omar Antolinez
COORDINADOR DE CALIDADDr. Fabián Gómez Cano
GERENTE

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
		SA-F-026	0
	PLAN DE FORMACION Y ENTRENAMIENTO	FECHA	PAGINA
		10/10/2006	1DE 1

PERIODO Abril - Junio 2007 **Fecha Actualización:** 30 de Junio de 2007

¿Qué Actividad se va Hacer?	¿Quiénes Participan?	¿Cuándo se Realizara?	¿Dónde se Realizara?	Evidencia	Instructor
Tutoría en el SGC	Coordinador de Calidad	18 de abril, 14 y 28 de mayo, 13 y 27 de junio	Oficina Coordinador de Calidad	Acta de Visita - ARP	Ing. Claudia Téllez - COLPATRIA
Capacitación en el SGC	Personal Administrativo	24/04/2007	Oficina Gerente	Minuta de Reuniones	Ing. Oscar Omar Antolinez
Servicio al Cliente (Introducción)	Personal Administrativo	13/05/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve
Servicio al cliente (II sesión)	Personal Administrativo	16/05/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve
Valores Institucionales	Personal Administrativo	17/05/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve
Trabajo en Equipo - jornada de integración	Personal Empresa	23/05/2007	CONFENALCO	Carta de permiso	Dr. Lisandro Monsalve
Liderazgo	Personal Administrativo	24/05/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve
Trabajo en Equipo - jornada de integración	Personal Empresa	06/06/2007	CONFENALCO	Carta de permiso	Dr. Lisandro Monsalve
Expectativas de los clientes	Personal Administrativo	13/06/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve
Capacitación en el SGC	Personal Operativo	15/06/2007	ANSI	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Omar Antolinez
Percepciones de los Clientes	Personal Administrativo	20/06/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve
Capacitación en el SGC	Personal Operativo	22/06/2007	ANSI	Listado de Asistencia	Ing. Oscar Omar Antolinez
Tipos de clientes que reclaman	Personal Administrativo	27/06/2007	Oficina Recepcionista	Minuta de Reuniones	Dr. Lisandro Monsalve

Elaboró:

Ing. Oscar Omar Antolinez
COORDINADOR DE CALIDAD

Revisó y Aprobó:

Dr. Fabián Gómez Cano
GERENTE



SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA

CÓDIGO	REVISIÓN
SA-F-026	0
FECHA	PAGINA
10/10/2006	1 DE 1

PLAN DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

PERIODO Julio - Septiembre 2007

Fecha Actualización: 30 de Junio de 2007

¿Qué Actividad se va Hacer?	¿Quiénes Participan?	¿Cuándo se Realizará?	¿Dónde se Realizará?	Evidencia	Instructor
Atención al Cliente de seguridad electrónica	Operadores medios Tecnológicos	03/07/2007	Central de Monitoreo	Minuta de Reuniones	Ernesto Porras - S2 (Supervisor de medios tecnológicos)
Capacitación en el SGC	Personal Administrativo	06/07/2007	Oficina Gerente	Minuta de Reuniones	Ing. Oscar Omar Antolinez
Protocolo de Comunicaciones de la central de monitoreo	Operadores medios Tecnológicos	10/07/2007	Central de Monitoreo	Minuta de Reuniones	Ernesto Porras - S2 (Supervisor de medios tecnológicos)
Atención y Reacción a eventos de alarmas	Operadores y medios Tecnológicos y supervisores	17/07/2007	Central de Monitoreo	Minuta de Reuniones	Ernesto Porras - S2 (Supervisor de medios tecnológicos)
Cultura de la seguridad personal, bancaria.	Personal COOPCENTRAL	28/07/2007	COOPCENTRAL CENTRO	Listado de Capacitaciones	Ernesto Porras - S2 (Supervisor de medios tecnológicos)
Trabajo en Equipo - jornada de integración	Personal Empresa	01/08/2007	COMFENALCO	Carta de permiso	Dr. Lisandro Monsalve

Elaboró:

Revisó y Aprobó:

Ing. Oscar Omar Antolinez
COORDINADOR DE CALIDAD

Dr. Fabián Gómez Cano
GERENTE



SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA

CÓDIGO	REVISIÓN
SA-F-006	0
FECHA	PAGINA
05/06/2006	1 de 1

LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES

NIT. 804.011.536-1

TEMA CAPACITACION: INDUCCIÓN DE CALIDAD
 CAPACITADOR: Ing. Oscar Omar Antolínez Antolínez
 FECHA CAPACITACION: 15/06/2007

C.C.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD ASIGNADA	FIRMA
1026292	Prómulo Arias	Cord	plaza mayor	[Firma]
5693706	EFRAÍN Santos	Guarda S.	SAN LUCAS	[Firma]
13813716	Pedro Antonio Martínez	ElS.	HALCON 41	[Firma]
91229487	Victor Julio Bermudez Mantela	Guarda S.	HALCON 41	[Firma]
5729408	FEDERICO RAMOS MARIN	GUARDA S.	HALCON 53	[Firma]
13723001	FRANK ALEXANDER ANTOLENEZ	GUARDA S.	HALCON 53	[Firma]
91521155	Josye E Vargas C	Guarda S	Halcon 15	Josye E Vargas C
11721812	José Luis Dávalos Espinoza	Guarda S	Halcon 20	[Firma]
91451636	HARPO Badillo Moreno	Guarda S.	HALCON 39	[Firma]
88142412	Luis Emu Palacio Jarama	Guarda S6	Halcon 30	[Firma]
91465413	Alexander Guerrero	Guarda	FRANCIA 1	[Firma]
41534811	Basilio Alberto Carrero	Guarda	HALCON 52	[Firma]
2081707	José Antonio Ramírez	Guarda	ALCON 38	[Firma]
91295373	Christian Contreras C.	Guarda	HALCON 19	[Firma]
91249817	Luis Antonio Hernandez	GUARDA	HALCON 19	[Firma]
91244889	Paster Hernandez Dávalos	Guarda	HALCON 11	[Firma]
91292782	Juan Carlos Delgado	Guarda Seguridad	TORNADO	[Firma]
13538533	Roberto Rey Florez	Guarda Seguridad	HALCON 27	[Firma]
91518116	YOLANY Morales Acosta	G/S	FRANCIA 1	[Firma]
5706268	Alejandro Espinosa	Guarda S.	COMUNIC. 45	[Firma]
9162209	Nelson Castellanos Lara	Guarda S.	ALCON 40	[Firma]
13458650	Jacobo Siebepaz	G/S	HALCON 26	[Firma]
7992670	KAROLINA ALFARO	Coordinadora	Santa Maria	[Firma]
13746098	Luis Fernando Ferrera Ferrer	G/S	CLINICA COMUNIC.	[Firma]
91108052	Rodrigo Rojas	G/S	HALCON 44	[Firma]
91000049	Luis Eduardo Arenas	G/S.	ALCON 43	[Firma]
91457609	Rodrigo Noriega	Guarda Se	ALCON 12	[Firma]
91274364	JESUS M. Fontana Cruz	G/S.	HALCON 33	[Firma]
91472122	Julio Cesar Caspacho C.	Guarda	plaza mayor	[Firma]
91264621	EDUARDO HERNANDEZ	Guarda	BOQUE S C	[Firma]

ANEXO F

**PRESENTACION DISEÑADA PARA
CAPACITACION EN CALIDAD**



CAPACITACION EN CALIDAD

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



INTRODUCCION

Una empresa, ya sea pequeña o grande, existe mientras hay clientes, y en ese sentido hay que diseñar sistemas para garantizar la calidad a los clientes, y al mismo tiempo métodos de gestión para asegurar la rentabilidad y continuidad de la empresa.

Seguridad Acrópolis Ltda. conciente de esta necesidad ha emprendido el camino del mejoramiento continuo y con el interés y compromiso de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes ha decidido certificar un sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 que le permita elevar las condiciones de competitividad y facilitar la permanencia del mercado actual.

PERO...

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿QUE ES CALIDAD?



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿QUE ES CALIDAD?

Quando nos preguntamos **¿Qué es Calidad?** vemos que hay muchas repuestas... pero quizás la más sencilla definición de Calidad se encuentra en el enunciado del señor W. Edwards Deming. para quien proveer buena calidad significa:

"Realizar las cosas correctas de la manera correcta",

AHORA BIEN...



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿POR QUE ES IMPORTANTE?

LA CALIDAD COMO LA SATISFACCIÓN DE LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE

Mozo, por favor



Constituye el objetivo de todos y cada uno de los negocios.

No puede considerarse como algo que no sea una preocupación central

Implica prestar un servicio para una amplia gama de clientes y satisfacer sus necesidades y expectativas.

BY: Ing. Oscar Antolínez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿POR QUE ES IMPORTANTE?

Alcanzar el costo mínimo no significa comprometer la calidad; significa entregar calidad de la manera más eficiente y efectiva posible

Las exigencias de los clientes constituyen una necesidad absoluta para el éxito comercial

¡ 120 Caballos!

LA CALIDAD ES GRATUITA



La clave para reducir al mínimo los costos de producción y entrega radica en hacer las cosas bien la primera vez, todas las veces

Las exigencias se deberán satisfacer a un costo mínimo

BY: Ing. Oscar Antolínez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿QUE ES ISO 9000?

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR ESTANDARDIZATION

Sus socios son los organismos de normalización de los países (Ej: I contec) y algunos miembros asociados.



FAMILIA DE LA ISO 9000

ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:2000 Requisitos
ISO 9004:2000 Directrices para la mejora continua

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿QUE ES ISO 9000?

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos



Características de calidad (inherente a un producto, proceso o sistema, Ej.: Color, dureza, temperatura, eficacia)

Requisitos (explícitos por el cliente, implícitos de la organización, legales, reglamentarios y de otra índole)

"Un paso más para asegurar el éxito"

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿QUE ES ISO 9000?

Es un instrumento que se utiliza con propósitos contractuales con los clientes, al certificar que la empresa cuenta con un sistema que le permite la prestación de un servicio de calidad.

Se orientan hacia los procesos de los que se derivan los productos y servicios.

Se enfoca hacia principios, metas y objetivos, todos ellos relacionados con el cumplimiento y satisfacción de las necesidades del consumidor.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿POR QUE ES IMPORTANTE ISO?

Por que garantizan la calidad de un servicio o producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido operan dentro de las características previstas.

De esta forma es una norma que se aplica a la empresa y no a los productos o servicios de esta.

Su implementación asegura al cliente que la calidad del producto que él esta comprando se mantendrá en el Tiempo.

Constituye una diferenciación en el mercado, ya que con el tiempo se transformará en algo habitual y se comenzará la discriminación hacia empresas no certificadas.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

1. "ENFOQUE AL CLIENTE"

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.



2. "LIDERAZGO"

los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación 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.



BY: Ing. Oscar Antolínez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

3. "PARTICIPACION DEL PERSONAL"

El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.



4. "ENFOQUE BASADO EN PROCESOS"

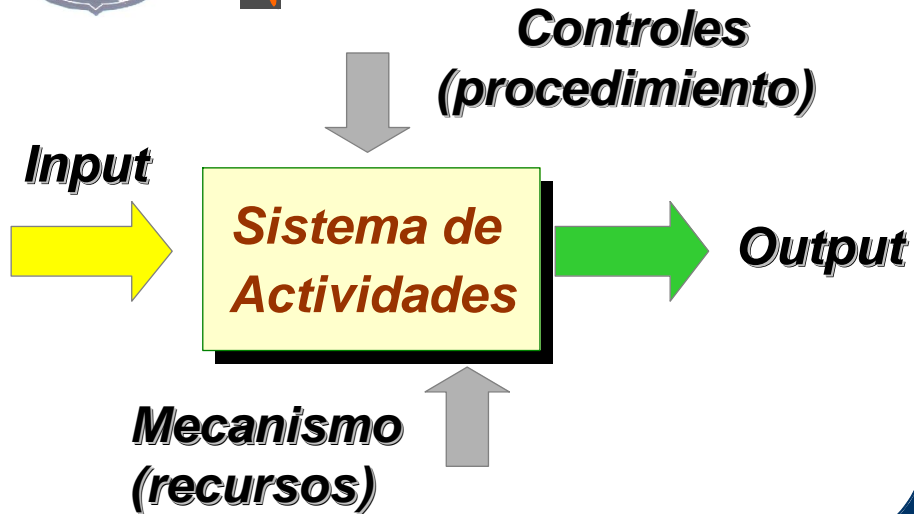


un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

BY: Ing. Oscar Antolínez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



¿QUE ES UN PROCESO?



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

5. "EFOQUE DE SISTEMA DE GESTION"

identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, Los proceso no son aislados trabajan en conjunto y se relacionan entre sí.



Sistema de gestión

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

Nota: Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental o calidad.

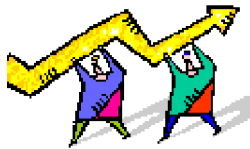
BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

6. "MEJORA CONTINUA"

la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

7. "ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES"

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Hay que evitar las suposiciones.



8. "RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR"



una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



EN RESUMEN

PROCESOS
CONTROLADOS

+

EMPLEADOS ENTRENADOS
Y MOTIVADOS

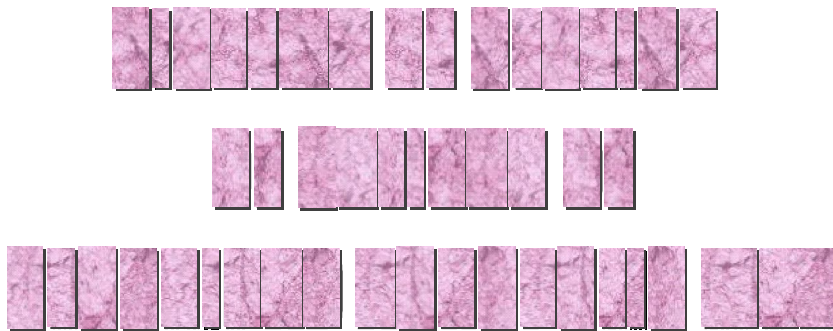
+

UN SERVICIO CONGRUENTE
CON LAS EXPECTATIVAS
DEL CLIENTE

SATISFACCION DEL CLIENTE



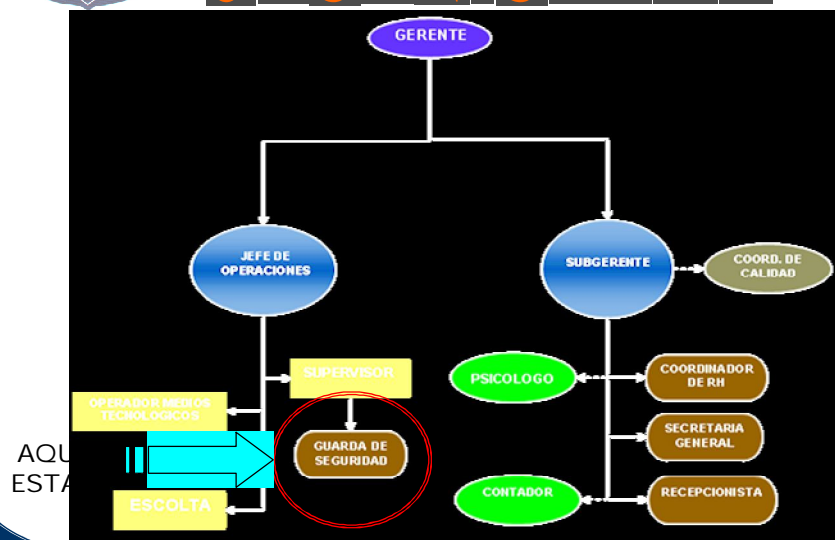
BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



ORGANIGRAMA



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



POLITICA DE CALIDAD

DEFINICION:



Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



POLITICA DE CALIDAD



¿Cuál es nuestra Política de Calidad?

“Nuestra organización comprometida con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, presta de manera eficaz los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, contando para ello con personal capacitado, dotado de elementos y equipos apropiados, propendiendo con ello la mejora continua de nuestra compañía”.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



POLITICA DE CALIDAD

COMO AYUDAS A CUMPLIR CON LA POLITICA DE CALIDAD:

- Ⓜ Cumpliendo con los lineamientos de la norma ISO 9001 (principios).
- Ⓜ Realizando cada una de mis funciones de manera eficaz y eficiente, siempre pensando que el cliente es lo primero y lo mas importante.
- Ⓜ Siendo profesionales en la prestación del servicio, estando siempre dispuesto a capacitarnos en busca de la mejora continua del servicio y cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Ⓜ Colaborando con los otros procesos manteniendo la eficacia del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) .

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



OBJETIVOS DE CALIDAD



Definición:

Algo ambicionado, o pretendido,
Relacionado con la calidad

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



OBJETIVOS DE CALIDAD

RAZONES PARA ESTABLECERLOS:



Tener un control mensual de la actividad rutinaria de una organización que permita medir el alcance de las metas pactadas.

Se trata de llevar a cabo un monitoreo mensual, trimestral o anual por medio de indicadores de gestión empresarial.



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



OBJETIVOS DE CALIDAD

✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.

CALIDAD
(Especificaciones)



CUMPLIMIENTO



COMUNICACION
(Amabilidad)



CONFIABILIDAD
(Garantía)



COMODIDAD



BY: Ing. Oscar Antolínez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



OBJETIVOS DE CALIDAD

✓ Mantener la eficacia de la prestación del servicio a través de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.



✓ Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.

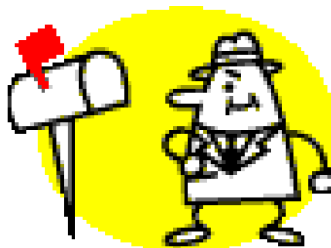


BY: Ing. Oscar Antolínez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



OBJETIVOS DE CALIDAD

✓ Implementar y Mantener un Sistema de Gestión de Calidad.



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



OBJETIVOS DE CALIDAD

✓ Garantizar la calidad de los productos comprados mediante una adecuada gestión de nuestros proveedores.



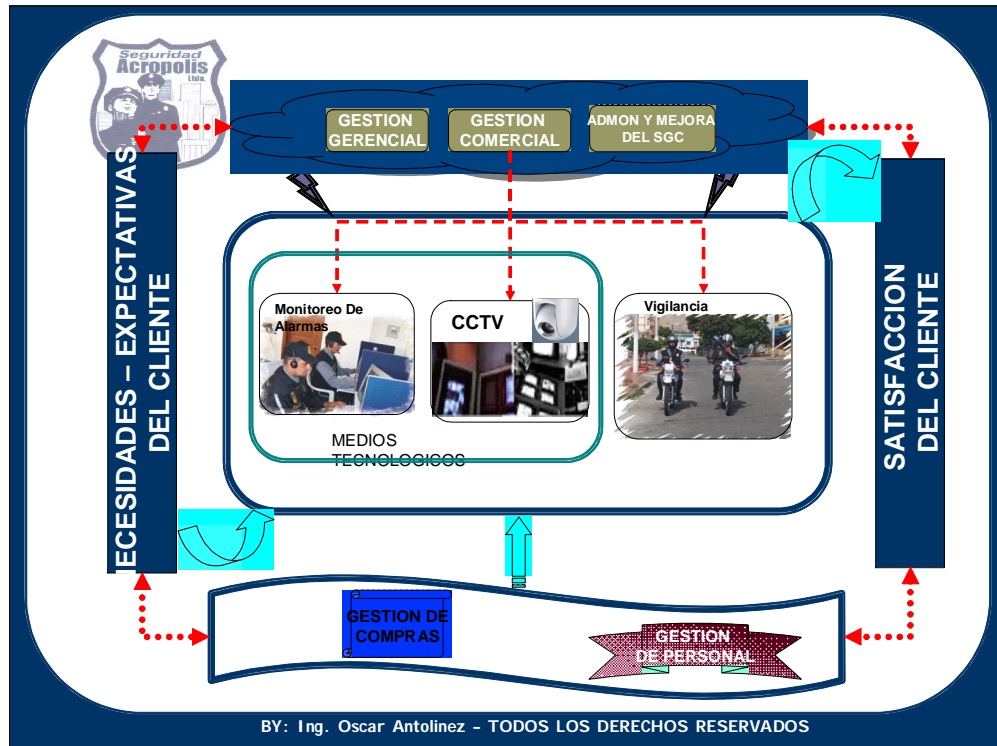
BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



PROCESOS

<p>PROCESOS ESTRATEGICOS</p>	<p>Donde establecen las directrices de orientación de la organización basado en la planeación estratégica, necesidades y expectativas del cliente, estos procesos, bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos de la prestación del servicio y los de soporte y brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *PROCESO DE GESTION GERENCIAL *PROCESO DE GESTION COMERCIAL *PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC
<p>PROCESOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</p>	<p>Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tienen contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> *PROCESO DE VIGILANCIA PRIVADA *PROCESO DE MONITOREO DE ALARMAS *PROCESO DE CIRCUITO CERRADO POR TELEVISION (CCTV)
<p>PROCESOS DE SOPORTE</p>	<p>Los procesos de soporte contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la Dirección y de la Realización del Servicio, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización. Dentro de estos procesos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> *PROCESO GESTION DE PERSONAL *PROCESO GESTION DE COMPRAS *PROCESO GESTION CONTABLE

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



MEJORAMIENTO CONTINUO

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



CONCEPTOS BASICOS

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

EJEMPLOS:

No se han definido objetivos de calidad. Requisito numeral 5.4.1
No se han formalizado los procesos de comunicación apropiados a las necesidades de la organización. Registro del numeral 5.5.3

CORRECCION:

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1. una corrección puede realizarse junto con acción correctiva.

Nota 2. una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



ACCIONES CORRECTIVAS

DEFINICION

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

- ✦Nota 1. Puede haber mas de una causa para una no conformidad.
- ✦Nota 2. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



ACCIONES PREVENTIVAS

DEFINICION:

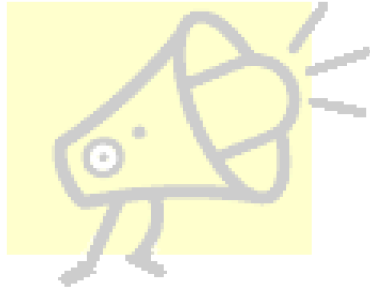
Acción tomada para eliminar las causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

- ✦Nota 1. puede haber mas de una causa para una no conformidad potencial.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



AC VS. AP



La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se adopta para prevenir que algo suceda.

BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



MUCHAS GRACIAS



BY: Ing. Oscar Antolinez - TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

ANEXO G

**FOLLETO ENREGADO A TODO EL
PERSONAL DE LA EMPRESA**

ANEXO G. Folleto entregado a todo el personal de Seguridad Acrópolis Ltda.

OBJETIVOS DE CALIDAD

4. Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.

5. Disponer de los equipos y elementos apropiados para la prestación del servicio.

6. Mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores para garantizar la calidad de los productos comprados.

RECUERDE QUE ...

Para Seguridad Acrópolis la Calidad es:

“Realizar las cosas correctas de la manera Correcta”

La idea radica en hacer las cosas bien, la primera vez, todas las veces, ya que hay muchas definiciones de calidad, pero en definitiva son los clientes quienes definen la calidad del servicio o producto recibido.

Recuerda: *“con el puño cerrado no se puede intercambiar un apretón de manos”*

Indira Gandhi

MAPA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATEGICOS

Están bajo la responsabilidad de la dirección y permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos de la prestación del servicio y los procesos de soporte para brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los procesos:

- Gestión Gerencial
- Gestión Comercial
- Administración y Mejora del SGC (Calidad)

PROCESOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:

- Vigilancia Privada
- Monitoreo de Alarmas
- CCTV

PROCESOS DE SOPORTE

Contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la Dirección y de la Realización del Servicio, dentro de estos procesos se encuentran:

- Gestión de Personal
- Gestión de Compras
- Gestión Contable

No olvidemos
Trabaja en forma integrada
 Unirse es un comienzo, seguir unidos es progresar, trabajar unidos es ... tener éxito.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Seguridad Acrópolis Ltda. conciente de la necesidad de garantizar un servicio de calidad a sus clientes ha emprendido el camino del mejoramiento continuo y ha decidido certificar un sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 que le permita elevar las condiciones de competitividad y facilitar la permanencia del mercado actual.

FOLLETO # 1

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



POLITICA DE CALIDAD

DEFINICION

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección ...

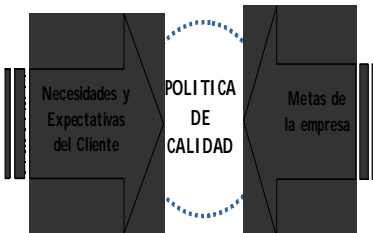
ES DECIR ...



Es lo que pretende **Seguridad Acrópolis** respecto a la calidad ... debe ser como el padrenuestro de la organización en cuanto a Calidad que debe ser entendida, comprendida y aplicada por cada integrante de la empresa.

En ella se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes como las metas de la organización.

La política de Calidad es la base para la definición de los objetivos calidad.



¿CUAL ES NUESTRA POLITICA DE CALIDAD?

"Nuestra organización comprometida con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, presta de manera eficaz los servicios de **Vigilancia y Seguridad Privada**, contando para ello con personal capacitado, dotado de elementos y equipos apropiados, propendiendo con ello la mejora continua de nuestra compañía".

¿COMO LA RECUERDO?

Nuestra Política de Calidad se puede resumir en 3 frases comunes que se deben aplicar todos los días:



- ♦ Satisfacción y cumplimiento de los requisitos del Cliente ... mediante la
- ♦ Eficacia en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada ... propendiendo la
- ♦ Mejora continua de la organización.

¿COMO LA CUMPLO?

Realizando cada una de mis funciones de manera eficaz (Bien hecho, como lo pide la organización) y eficiente (a un costo mínimo) teniendo en cuenta que el cliente siempre es lo primero.



OBJETIVOS DE CALIDAD

DEFINICION

Es lo que ambiciono para cumplir con la política de Calidad de organización ...

Es mas puntual que la Política de Calidad y se trata de tener un control periódico de las actividades de la organización que afectan la calidad del servicio y que permita medir las metas de la organización.

¿CUALES SON NUESTROS OBJETIVOS DE CALIDAD?

1. Satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos (incluyendo los legales).




2. Mantener la eficacia de la prestación del servicio a través, de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.

3. Apoyar el desarrollo de la competencia del recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.

ANEXO H

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

**Anexo H. Listado Maestro de Documentos de Seguridad Acrópolis
Ltda.**

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA		CÓDIGO	REVISIÓN
			SA-F-001	0
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		FECHA	PAGINA
15/08/2006			1DE 3	
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	
MANUALES				
SA-M-001	Manual de Calidad - Portada y Contenido	1	18/03/2006	
SA-M-002	Manual de Calidad - 1. Introducción	1	17/07/2007	
SA-M-003	Manual de Calidad - 2. Presentación de la Empresa	1	17/07/2007	
SA-M-004	Manual de Calidad - 3. Política de Calidad y Objetivos de Calidad	1	19/04/2007	
SA-M-005	Manual de Calidad - 4. Requisitos	1	19/04/2007	
SA-M-006	Manual de Calidad - 5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	1	22/12/2006	
SA-M-007	Manual de Calidad - 6. Mapa de Procesos	1	19/04/2007	
SA-M-008	Manual de Calidad - 7- Planificación SGC, Enfoque a Proceso y Estructura Documentación	1	09/11/2006	
SA-M-009	Manual de Calidad - 8. Generalidades del SGC	0	09/11/2006	
SA-M-010	Manual de Calidad - 9. Referencias, Historial de Revisiones y Distribucción del manual	3	17/07/2007	
SA-M-011	Manual del guarda de Seguridad	1	18/06/2007	
CARACTERIZACIONES DE PROCESOS				
SA-CP-001	Caracterización Gestión Gerencial	1	19/04/2007	
SA-CP-002	Caracterización Gestión Comercial	1	19/04/2007	
SA-CP-003	Caracterización Administración y Mejora del SGC	0	09/12/2006	
SA-CP-004	Caracterización Vigilancia Privada	1	06/06/2007	
SA-CP-005	Caracterización Medios Tecnológicos	0	19/04/2007	
SA-CP-006	Caracterización Gestión de Compras	1	19/04/2007	
SA-CP-007	Caracterización Gestión de Personal	2	03/05/2007	
PLANES DE CALIDAD				
SA-PC-01	Plan de Calidad Vigilancia Privada	0	-	
SA-PC-02	Plan de Calidad Servicio de Escolta	0	-	
PROCEDIMIENTOS				
SA-P-001	Control de Documentos	1	15/08/2006	
SA-P-002	Control de Registros	0	15/08/2006	
SA-P-003	Acciones correctivas	0	16/08/2006	
SA-P-004	Acciones Preventivas	0	16/08/2006	
SA-P-005	Auditorias Internas del SGC	0	15/08/2006	
SA-P-006	Control de Producto No Conforme	0	17/01/2007	
INSTRUCTIVOS				
SA-I-001	Perfil del Gerente	0	17/10/2006	
SA-I-002	Perfil del Subgerente	1	19/01/2007	
SA-I-003	Perfil Operador Medios Tecnológicos	0	19/01/2007	
SA-I-004	Perfil del Jefe de Operaciones	0	19/01/2007	
SA-I-005	Perfil Coordinador de Recursos Humanos	0	17/10/2006	
SA-I-006	Perfil Recepcionista	0	17/10/2006	
SA-I-007	Perfil Supervisor	1	20/12/2006	
SA-I-008	Perfil Guarda de Seguridad	0	07/12/2006	
SA-I-009	Perfil Escolta	1	20/03/2007	
SA-I-010	Perfil funciones y responsabilidades tecnico instalador	0	19/03/2007	
SA-I-011	Perfil Coordinador de Calidad	0	17/10/2006	
SA-I-012	Perfil Secretaria General	0	17/10/2006	
SA-I-013	Perfil Auditor Interno	0	17/10/2006	

SA-I-014	Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	0	13/10/2006
SA-I-015	Selección y Evaluación del Personal	1	04/12/2006
SA-I-016	Formación y entrenamiento del personal	0	12/02/2007
SA-I-017	Evaluación del desempeño del personal	0	26/12/2006
SA-I-018	Atención y reacción a eventos de alarmas	0	19/05/2007
SA-I-019	Instalacion de Sistemas de Seguridad medios Tecnologicos	0	19/05/2007
SA-I-020	Protocolo de Comunicaciones de la Central de Monitoreo	0	19/05/2007
	FORMATOS		
SA-F-001	Listado Maestro de Documentos	0	15/08/2006
SA-F-002	Control de Documentos Externos	0	05/07/2006
SA-F-003	Listado Maestro de Registros	0	15/08/2006
SA-F-004	Indicadores de Gestión	1	17/01/2007
SA-F-005	Minuta Reuniones/Capacitaciones	0	05/06/2006
SA-F-006	Listado de Asistencia a Capacitaciones	0	05/06/2006
SA-F-007	Solicitud de Accion Correctiva o Preventiva	0	16/08/2006
SA-F-008	Programa de Auditoria	0	15/08/2006
SA-F-009	Plan de Auditoria	0	16/08/2006
SA-F-010	Lista de Verificación	0	15/08/2006
SA-F-011	Hallazgos de Auditoria	0	15/08/2006
SA-F-012	Informe de Auditoria	0	15/08/2006
SA-F-013	Orden de Compra	0	13/10/2006
SA-F-014	Solicitud de Materiales	1	27/10/2006
SA-F-015	Reevaluación de Proveedores	1	01/03/2007
SA-F-016	Listado de Proveedores	0	13/10/2006
SA-F-017	Cronograma general de Actividades del SGC	0	01/09/2007
SA-F-018	Reporte de Material No Conforme	0	13/10/2006
SA-F-019	cuadro de Mando Indicadores de Gestión	0	15/12/2006
SA-F-020	Inscripción Proveedores Nuevos	0	13/10/2006
SA-F-021	Calificación Proveedores Nuevos	1	01/03/2007
SA-F-022	Directorio de Personal	0	17/01/2007
SA-F-023	Evaluación de Desempeño personal Administrativo	0	17/12/2006
SA-F-024	Evaluación del Entrenamiento o formación	0	04/12/2006
SA-F-025	Entrevista de Ingreso de Personal	0	24/10/2006
SA-F-026	Plan de Formación y/o Entrenamiento	0	13/10/2006
SA-F-027	Evaluación de la competencia	1	28/11/2006
SA-F-028	Ficha técnica del cliente Medios Tecnológicos	0	25/01/2007
SA-F-029	Acta para la Revisión por la Dirección	0	17/01/2007
SA-F-030	Informe de Valoración del Personal	2	04/12/2006
SA-F-031	Presupuesto del SGC	0	15/03/2007
SA-F-032	Inducción del Personal Nuevo	0	13/10/2006
SA-F-033	Hoja de Respuestas	0	17/11/2006
SA-F-034	Informe del Perfil de Personalidad del personal	1	24/11/2006
SA-F-035	Cuadernillo para la evaluación de desempeño	0	17/11/2006
SA-F-036	Códigos Internos de comunicación	0	09/11/2006
SA-F-037	Cuestionario Servqual	0	17/11/2006
SA-F-038	Visita preliminar al cliente	0	-
SA-F-039	Acta de Entrega de Elementos	0	19/12/2006
SA-F-040	Acta de Recibo del Puesto	0	22/12/2006
SA-F-041	Acta de Descargos	2	01/03/2007

SA-F-042	Reporte de Incapacidades	2	30/07/2007
SA-F-043	Acta de Entrega del Puesto	0	22/12/2006
SA-F-044	Programa de Turnos	1	01/03/2007
SA-F-045	Control de Armamento	0	17/01/2007
SA-F-046	Relacion de Turnos	0	22/01/2007
SA-F-047	Informe de Actividades servicio de Escolta	0	15/01/2007
SA-F-048	Informe Disciplinario	0	25/01/2007
SA-F-049	Reporte Diario de Unidades	0	26/01/2007
SA-F-050	Control de Revista a Unidades	0	17/01/2007
SA-F-051	Control y reporte de Escolta	0	15/01/2007
SA-F-052	Informe Reclamacion de Clientes	0	17/01/2007
SA-F-053	Reporte de Novedades	0	26/01/2007
SA-F-054	Mantenimiento de equipos seguridad electronica	0	25/01/2007
SA-F-055	Cronograma de mantenimientos de equipos de seguridad Electrónica	0	25/03/2007
SA-F-056	Orden de trabajo para técnico - instaladores	0	25/03/2007
SA-F-057	Informe de trabajo diario tecnico e instaladores	0	25/03/2007
SA-F-058	Resumen Turnadores	0	30/07/2007

ANEXO I

DOCUMENTACION DEL SGC

- a) MANUAL DE CALIDAD
- b) PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA
NORMA ISO 9001:2000
- c) EJEMPLO INSTRUCTIVOS
- d) EJEMPLOS FORMATOS

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – PORTADA Y CONTENIDO	SA-M-001	1
		FECHA	PAGINA
		18/03/2007	1/2



Seguridad
Acropolis
 MANUAL DEL SISTEMA
DE GESTION DE CALIDAD


Actualizó: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
		SA-M-001	1
	MANUAL DE CALIDAD – PORTADA Y CONTENIDO	FECHA	PÁGINA
		18/03/2007	2/2

TABLA DE CONTENIDO

CÓDIGO	TÍTULO
SA-M-001	PORTADA Y TABLA DE CONTENIDO
SA-M-002	1. INTRODUCCIÓN / ALCANCE / EXCLUSIONES DEL S.G.C.
SA-M-003	2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
SA-M-004	3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
SA-M-005	4. REQUISITOS A CUMPLIR
SA-M-006	5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
SA-M-007	6. MAPA DE PROCESOS
SA-M-008	7. PLANIFICACIÓN SGC, ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN Y ENFOQUE A PROCESO
SA-M-009	8. GENERALIDADES DEL SGC
SA-M-010	9. HISTORIAL DE REVISIONES Y DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL
	ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS
SA-C-P-001	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL
SA-C-P-002	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL
SA-C-P-003	CARACTERIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC
SA-C-P-004	CARACTERIZACIÓN VIGILANCIA PRIMADA
SA-C-P-005	CARACTERIZACIÓN MEDIOS TECNOLÓGICOS
SA-C-P-006	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS
SA-C-P-007	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE PERSONAL

Actualizó: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CO D I G O	REVISI O N
		S A - M - 0 0 2	0
	MANUAL DE CALIDAD – 1. INTRODUCCION	FECH A	PAGI N A
		17/07/2007	1/2

1. INTRODUCCIÓN

Cuando nos preguntamos ¿Qué es Calidad? vemos que hay muchas respuestas... pero quizás la más sencilla definición de Calidad se encuentra en el enunciado del señor W. Edwards Deming, para quien proveer buena calidad significa: "Realizar las cosas correctas de la manera correcta", no obstante, la evolución del concepto nos ha llevado a comprender hoy en día que la calidad se puede resumir en "la máxima satisfacción del cliente".

Una empresa, ya sea pequeña o grande, existe mientras hay clientes, y en ese sentido hay que diseñar sistemas para garantizar la calidad a los clientes, y al mismo tiempo métodos de gestión para asegurar la rentabilidad y continuidad de la empresa.

En su afán por sobrevivir y progresar, el ser humano debe atravesar por muchos cambios que casi siempre llevan a transformaciones fundamentales. El satisfacer sus propias necesidades de la mejor manera y con la menor cantidad de recursos es la constante de su día a día.

Se puede ver a groso modo como esta búsqueda se convierte en una lucha que al parecer no tiene fin, mas cuando pensamos en el hecho de que no solo el hombre busca satisfacer necesidades sino sobrepasarlas. Esta batalla a la cual se le ha llamado mejoramiento continuo esta directamente relacionada con las últimas técnicas en lo que a Gestión se refiere.

Un Sistema de Gestión de Calidad basado en una norma de estándar internacional es el conjunto de elementos mutuamente relacionados utilizados para establecer una política y unos objetivos en lo que se refiere a calidad de productos y servicios ofrecidos por una Organización en particular. Sin embargo el alcance de este Sistema no llega solo al punto de la definición teórica, sino de la realización práctica, pues estos objetivos y política deben cumplirse en su totalidad, de no ser así, el Sistema de Gestión de Calidad carece de validez para la Organización que lo posee.

Seguridad Acropolis Ltda, conciente de esta necesidad ha emprendido el camino del mejoramiento continuo y con el interés y compromiso de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes decide certificar un sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000, como estrategia empresarial que le permita a la empresa elevar las condiciones de competitividad y facilitar la permanencia del mercado actual, ya que, dadas las condiciones cambiantes que rigen la economía actualmente, la implementación de sistemas de gestión de calidad en las empresas han dejado de considerarse como una ventaja competitiva, y se han convertido en un requisito.

1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo del presente manual es describir el Sistema de Gestión de Seguridad Acropolis Ltda. Ofrece una visión del trabajo realizado, se divide en capítulos para facilitar los cambios a realizar y tiene en cuenta ítems como alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, una descripción de la empresa (su historia), su misión y Visión y demás directrices administrativas que permiten finalmente plantear detalladamente el sistema de Gestión de Calidad de la organización según la norma ISO 9001:2000.

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CO DIGO	REVISION
		SA-M-002	0
	MANUAL DE CALIDAD – 1. INTRODUCCION	FECHA	PAGINA
		17/07/2007	2/2

1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acropolis Ltda. Comprende la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en modalidad fija, móvil, escolta y medios tecnológicos.

1.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En el Sistema de Gestión de la Calidad de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA no aplica los siguientes elementos de la Norma ISO 9001:2000

- ✓ 7.3 Diseño y desarrollo debido a que la Seguridad Acropolis Ltda. por cuanto las actividades descritas en ese aparte no corresponden a la razón de ser del negocio ni a las relaciones contractuales con nuestros Clientes.
- ✓ 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición debido a que por la naturaleza de los servicios no se cuenta con instrumentos de medición, software, patrones de medición, material de referencia o equipos auxiliares necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

1.4 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

La edición del manual de calidad es responsabilidad del Coordinador de Calidad, la revisión y aprobación del documento es realizado por el Gerente General lo cual se registra con la firma del gerente general en el documento, es suficiente con la firma del Gerente solo en la primera hoja de cada capítulo.

Para su control el Manual de calidad esta dividido por capítulos los cuales estan identificados con un código único, facilitando los cambios a realizar como se puede observar en la tabla de contenido, las versiones de cada capítulo del manual con su fecha de aprobación se controla con el listado maestro de documentos.

El manual de calidad cuenta con un historial de cambios en el cual se documentan los cambios efectuados al documento y la fecha en la cual se realizaron.

Para su distribución el manual de calidad cuenta con una tabla de Registro de distribución en donde se consignará el área o cargo al que se entrega copia controlada del manual, la fecha de entrega y la firma de quien recibe, las firmas y fechas solo serán consignadas en el documento original del Manual de Calidad.

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – 2. PRESENTACION DE LA EMPRESA	SA-M-003	1
		FECHA	PAGINA
	18/07/2007	1/2	

2.1 MISION

"SEGURIDAD ACROPOLIS LIMITADA" tiene como misión brindar seguridad y protección a las personas y sus bienes, de manera continua y permanente, garantizando el desarrollo de nuestra organización empresarial. Propendiendo con ello llenar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes con cobertura nacional.

2.2 VISION

Nuestra visión es alcanzar en 10 años el reconocimiento por la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de protección y seguridad encomendadas, procurando, además de la satisfacción de nuestros clientes, la consolidación como empresa seria y responsable en los diversos ámbitos de la Vigilancia y Seguridad Privada.

2.3 NUESTROS SERVICIOS

"SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA" esta autorizada para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades Fija, Móvil y Escoltas, con armas y demás medios caninos y tecnológicos incluyendo los servicios conexos como los de Asesoría, Consultoría e Investigaciones en Seguridad. En términos generales esas modalidades pueden definirse como a continuación se indica:

✓ MEDIOS TECNOLOGICOS



Prestamos el servicio de instalación de circuitos cerrados de televisión e instalación y monitoreo permanente de alarmas.



✓ VIGILANCIA FIJA

Prestamos el servicio de seguridad mediante el empleo de Vigilantes o Guardas de Seguridad (Con o sin Armas), con el propósito de dar seguridad y protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado dentro del territorio nacional.

✓ VIGILANCIA MOVIL

Prestamos el servicio de vigilancia con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector determinado con unidades móviles, ya sea caminando o mediante vehículo.



✓ ESCOLTAS



Es concretamente, la protección que se presta a través de Escoltas portando armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados. Tal protección puede ser a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro elemento durante su desplazamiento o movilización.

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – 2. PRESENTACION DE LA EMPRESA	SA-M-003	1
		FECHA	PAGINA
	18/07/2007	2/2	

2.4 EXPERIENCIA

Desde el año 2001 SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA, es empresa dedicada a la vigilancia y seguridad privada de las personas y/o sus bienes, y gracias a la experiencia de más de cinco (5) años fecha de su constitución, actualmente ha logrado posicionarse activamente en el mercado manteniendo el número de puntos vigilados y guardas de seguridad referidos.

2.5 CAPACIDAD OPERATIVA

El Recurso Humano es la principal fortaleza con que cuenta "SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA", para cumplir con eficiencia y efectividad las funciones inherentes a su actividad en el campo de la vigilancia y seguridad privada, todo ello es el resultado del riguroso proceso de selección a que se someten quienes aspiran a hacer parte de la empresa y los cuales van desde la verificación de las idoneidad profesional y moral del trabajador hasta la verificación y el estudio minucioso de las referencias, antecedentes y demás información de los candidatos a seleccionar.

Nuestro factor operativo y el mas importante par ala organización esta formado por guardas de seguridad, supervisores y escoltas, los cuales están dotados de las armas, equipos de comunicación, medios de transporte, equipos de protección y demás elementos requeridos para su eficiente desempeño y cumplen con los requisitos y experiencia exigida para desempeñar a cabalidad y de manera eficiente los servicios profesionales dentro del campo de la vigilancia privada.

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – 3. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		SA-M-004	1
			FECHA	PAGINA
			19/04/2007	1/1

72


3.1 POLITICA DE CALIDAD

"Nuestra organización comprometida con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, presta de manera eficaz los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, contando para ello con personal capacitado, dotado de elementos y equipos apropiados, proponiendo con ello la mejora continua de nuestra compañía".

3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ Mantener la eficacia de la prestación del servicio a través de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.
- ✓ Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.
- ✓ Implementar y Mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Garantizar la calidad de los productos comprados mediante una adecuada gestión de nuestros proveedores.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-005	1
	MANUAL DE CALIDAD – 4. REQUISITOS A CUMPLIR	FECHA	PAGINA
19/04/2007		1/3	

4.1 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

- ♣ Cumplimiento del contrato especificado y su normatividad
- ♣ Disponibilidad de personal de seguridad
- ♣ Buena atención y presentación del personal.
- ♣ Asesoría y profesionalismo en seguridad
- ♣ Garantía del servicio (contrato)
- ♣ Confianza, responsabilidad, seriedad y buen precio

4.2 REQUISITOS DE SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA

- ♣ Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- ♣ Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)
- ♣ Sistema de Gestión de Calidad, Manuales, Caracterización de Procesos, procedimientos e instructivos

4.3 REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SERVICIO


Todas las actividades de la vigilancia y seguridad privada las rige el decreto 356 de 1994 "por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada". Y como complemento a este decreto se dictan las disposiciones de la normatividad:

- ♣ Decreto 2350 de 2001. Por el cual se establecen los diseños, colores, materiales, condiciones de uso y demás especificaciones de los uniformes y distintivos utilizados por el personal de vigilancia y seguridad privada; y se dictan otras disposiciones.
- ♣ Decreto 1979 de 2001. por el cual se expide el manual de uniformes y equipos para el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ♣ Decreto 2535 de 1993, por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.
- ♣ Decreto 73 de 2002. por el cual se fijan tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- ♣ Resolución 2597 de 2003. por el cual se dictan suposiciones para el desarrollo del programa de capacitación y entrenamiento para el ciclo de escolta.
- ♣ Resolución 2596 de 2003. Disposiciones para los programas de capacitación y entrenamiento para los ciclos de vigilante y supervisor.
- ♣ Resolución 2600 de 2003. Por el cual se dictan disposiciones para el programa de capacitación y entrenamiento para los ciclos de operador, supervisor y técnico de medios tecnológicos.
- ♣ Entre otros.

4.4 REQUISITOS ISO- 9001: 2000 vs. PROCESOS DEL SGC (REFERENCIA CRUZADA)

A continuación se muestra en que proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de Acropolis Ltda. se cumple con los requisitos de la NTC-ISO 9001: 2000.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-005	I
	MANUAL DE CALIDAD – 4. REQUISITOS A CUMPLIR	FECHA	PAGINA
		19/04/2007	23

NTC-ISO 9001: 2000 REQUISITOS	PROCESOS DEL SGC						
	GESTIÓN GENERAL	GESTIÓN COMERCIAL	ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC	VIGILANCIA PRIVADA	MEDIOS TECNOLÓGICOS	GESTIÓN DE PERSONAL	GESTIÓN DE COMPRAS
4.1. Requisitos Generales	X		X				
4.2. Requisitos Documentación			X				
5. Responsabilidad de la Dirección:	X						
5.1. Compromiso de la Dirección	X						
5.2. Enfoque al cliente	X	X		X	X		
5.3. Política de Calidad	X						
5.4. Planificación	X						
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	X						
5.6. Revisión por la dirección	X						
6. Gestión de los Recursos:	X					X	
6.1. Provisión de Recursos	X						
6.2. Recurso Humano						X	
6.3. Infraestructura	X						
6.4. Ambiente de trabajo						X	
7. Realización del Producto:			X	X	X		
7.1. Planificación de la realización del producto			X	X	X		
7.2. Procesos relacionados con el cliente		X		X	X		
7.3. Diseño y desarrollo			NO APLICA				
7.4. Compras							X
7.5. Producción y Prestación del Servicio:			X	X	X		
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X		
7.5.2. Validación de los procesos y de la prestación del servicio.			NO APLICA				
7.5.3. Identificación y trazabilidad				X	X		
7.5.4. Propiedad del cliente				X	X		
7.5.5. Preservación del producto				X	X		
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición			NO APLICA				

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-005	I
	MANUAL DE CALIDAD – 4. REQUISITOS A CUMPLIR	FECHA	PAGINA
	19/04/2007	33	

NTC-ISO 9001: 2000 REQUISITOS	PROCESOS DEL SGC						
	GESTIÓN GERENCIAL	GESTIÓN COMERCIAL	ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC	VIGILANCIA PRIVADA	MEDIOS TECNOLÓGICOS	GESTIÓN DE PERSONAL	GESTIÓN DE COMPRAS
8. Medición, análisis y mejora:	X	X	X	X	X	X	X
8.1. Generalidades	X		X				
8.2. Seguimiento y Medición	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1. Satisfacción del Cliente		X	X	X	X		
8.2.2. Auditoría Interna			X				
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4. Seguimiento y medición del producto		X	X	X	X	X	
8.3. Control del servicio no conforme	X	X	X	X	X	X	X
8.4. Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X
8.5. Mejora	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1. Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2. Acción Correctiva	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3. Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X	X

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	SA-M-006	I
		FECHA	PAGINA
	22/12/2006	1/3	

5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y la autoridad son asignadas de acuerdo a los cargos requeridos para la prestación del servicio e identificados en el organigrama de la empresa (ver 5.3) y mediante la caracterización de procesos, los procedimientos y los perfiles, funciones y responsabilidades de cada cargo.

5.1.1 Representante de la dirección

Se designa como representante de la dirección al Gerente General de la empresa quien es responsable de:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, documentan, implementan y se mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.2 COMUNICACIÓN

Seguridad Acropolis Ltda. Cuenta con mecanismos establecidos para asegurar una comunicación efectiva dentro de la organización, donde, por medio de comunicación oral en las interacciones diarias, propias del desempeño de los diferentes cargos, se transmite la información requerida para cumplir con los requisitos del cliente.

La divulgación de la información se realiza mediante reuniones de capacitación (formación o entrenamiento) a todo el personal para todo lo relacionado con el SGC y actividades de mejoramiento, adicionalmente, se utiliza la comunicación escrita, la cual permite transmitir la información crítica, normalmente se utiliza para comunicar instrucciones de trabajo y/o documentos propios de las actividades de la empresa.

A continuación se muestra gráficamente la comunicación interna de la organización:



Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	SA-M-005	1
		FECHA	PAGINA
	22/12/2006	23	

5.2.1 Comunicación con el cliente

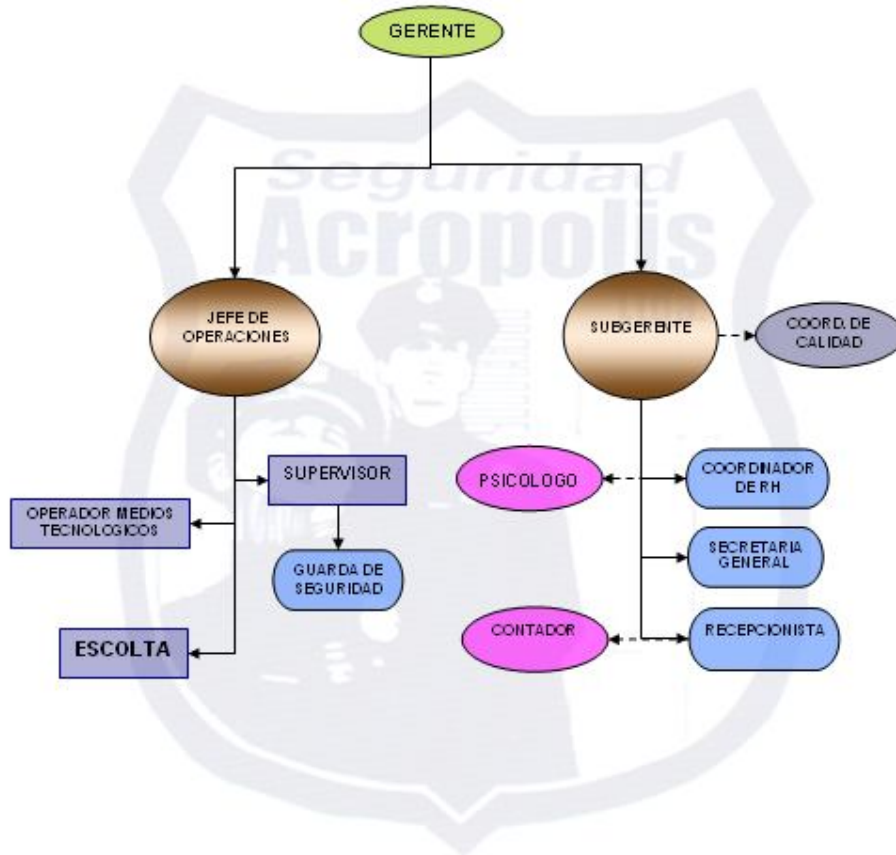
La comunicación con el cliente es de vital importancia para la organización, por tal motivo, permite una retroalimentación rápida y precisa que responda a los problemas y las sugerencias provenientes del Cliente a través de los diversos medios descritos a continuación:

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES			
	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
CLIENTES	Solicitud de Información sobre el servicio.	RECEPCIONISTA	Teléfono: 6345090 Celular: 315 3516097 Fax: 6343409 e-mail: Seguridadacropolis@hotmail.com Correo Físico: Calle 18 # 32b-28 Otros: Encuestas, visitas a clientes, Folletos, cartas, etc.
	Cotizaciones del servicio	GERENTE GENERAL ASESORES COMERCIALES	
	Contratación, renovación, o terminación del servicio	GERENTE JEFE DE OPERACIONES	
	Actividades relacionadas a la prestación del servicio: novedades, cambios de los requisitos, asesorías, garantías, etc.	GERENTE JEFE DE OPERACIONES	
	Encuestas de Satisfacción aplicadas a los clientes	GERENTE COORDINADOR DE CALIDAD	
	Quejas y Reclamos provenientes de los clientes	JEFE DE OPERACIONES	

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

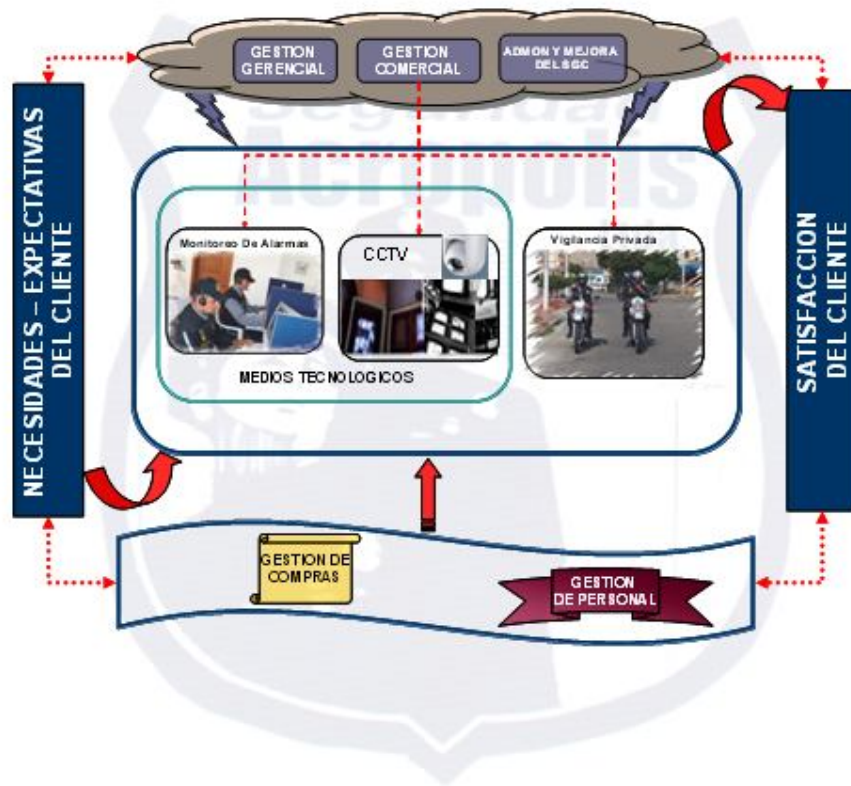
	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	MANUAL DE CALIDAD – 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	SA-M-006	1
		FECHA	PAGINA
		22/12/2006	1/3

5.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-007	1
	MANUAL DE CALIDAD – MAPA DE PROCESOS	FECHA	PAGINA
		19/04/2007	1/1



Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-008	1
		FECHA	PAGINA
	MANUAL DE CALIDAD – 7. PLANIFICACION SGC, ENFOQUE A PROCESO Y ESTRUCTURA DOCUMENTACION	19/04/2007	1/2

7.1 PLANIFICACIÓN Y ENFOQUE A PROCESOS

Para la documentación e implementación del sistema de calidad en SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA se siguieron los lineamientos establecidos por las normas de la familia ISO 9000:2000.

Se definió el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, se definieron y documentaron la política y objetivos de Calidad y se identificaron los Procesos del sistema (Estratégicos, Operativos y de soporte) su gestión, la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificaría la eficacia del SGC.

El sistema de Gestión de Calidad de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA, se organiza en 3 etapas o tipos de de procesos los cuales se identifican a continuación:

PROCESOS ESTRATEGICOS	<p>Donde establecen las directrices de orientación de la organización basado en la planeación estratégica, necesidades y expectativas del cliente, estos procesos, bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos de la prestación del servicio y los de soporte y brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * PROCESO DE GESTION GERENCIAL * PROCESO DE GESTION COMERCIAL * PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC
PROCESOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	<p>Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tienen contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> * PROCESO DE VIGILANCIA PRIVADA * PROCESO DE MEDIOS TECNOLOGICOS (MONITOREO DE ALARMAS Y CCTV)
PROCESOS DE SOPORTE	<p>Los procesos de soporte contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la Dirección y de la Realización del Servicio, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización. Dentro de estos procesos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> * PROCESO GESTION DE PERSONAL * PROCESO GESTION DE COMPRAS

SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA dispone de un mapa de procesos donde se identifican de forma grafica los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, y recoge todas las actividades que se llevan a cabo para la prestación del servicio, así como aquellas requeridas para poner a disposición de la organización los recursos necesarios y asegurar su utilización eficiente.

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

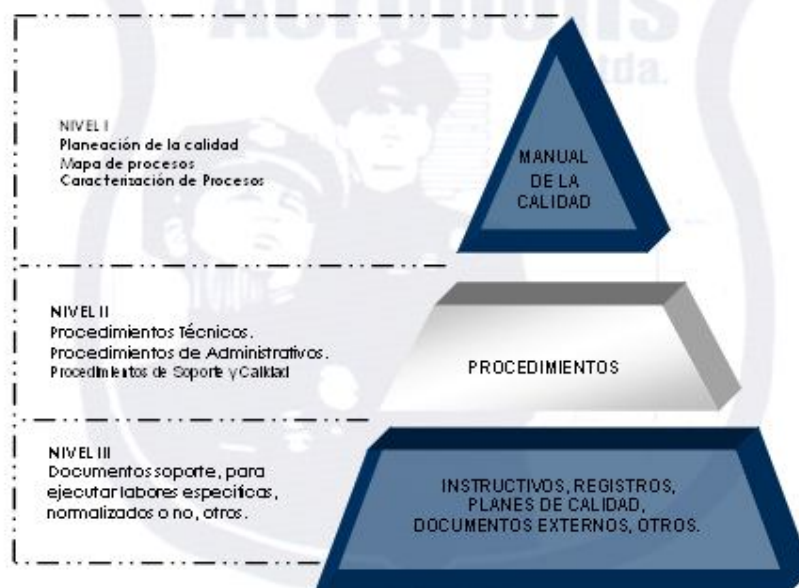
	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-008	1
	MANUAL DE CALIDAD – 7. PLANIFICACION SGC, ENFOQUE A PROCESO Y ESTRUCTURA DOCUMENTACION	FECHA	PAGINA
		19/04/2007	2/2

Adicionalmente, Cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra caracterizado, donde se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación mediante la planeación, realización de las actividades, medición y análisis para alcanzar la mejora continua de cada uno de los procesos del sistema implementando acciones para alcanzar los resultados deseados, así como, los recursos necesarios para su ejecución.

7.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se muestra en la siguiente grafica:



Para mayor información sobre todos los documentos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del SGC y los procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001:2000, estos se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos (SA-F-001) y Control de documentos externos(SA-F-002).

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-M-009	0
	MANUAL DE CALIDAD –8. GENERALIDADES DEL SGC	FECHA	PAGINA
		9/11/2006	1/1

8.1 REVISION POR LA DIRECCION

Seguridad Acropolis Ltda. Determina que anualmente se harán mínimo 2 revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales se realizarán de acuerdo a la programación que determine la alta dirección, estas reuniones serán programadas y comunicadas al personal involucrado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de igual forma para esta revisión se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Resultado de las Auditorias
- ✓ Satisfacción del Cliente
- ✓ Indicadores de desempeño de los procesos
- ✓ Conformidad del producto (no conforme)
- ✓ Gestión de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- ✓ Gestión de las revisiones del SGC previas.
- ✓ Debe incluir las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios que pueden afectar al SGC de Seguridad Acropolis incluyendo la política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

8.1.1 Planificación de Cambios Sistema de Gestión de Calidad




En Seguridad Acropolis Ltda. Estamos siempre atentos a los cambios que puede sufrir el mercado o cuando se induzca a planificar y realizar cambios al SGC a raíz de múltiples factores, entre los cuales están:

- ✓ Nuevos requisitos o revisión de la norma ISO 9001
- ✓ Cambios en la Política y Objetivos de Calidad
- ✓ Inclusión de nuevos procesos y/o procedimientos del SGC.
- ✓ Nueva tecnología.
- ✓ Cambios en la interacción de los procesos o mapa de procesos.
- ✓ Cambios en la nueva legislación.
- ✓ Cualquier otro factor que se considere importante para ajustar el sistema de gestión de Calidad.

Es por ese motivo que siempre que se presente un cambio en el entorno, se deberá analizar cómo este afecta al sistema de calidad y por ende a la empresa. El responsable de esta revisión es el Representante del SGC y/o el Coordinador de Calidad.

El registro de todos estos cambios se hará en la revisión por la dirección del SGC según lo estipulado en el punto anterior.


Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-001	1
	CARACTERIZACION GESTION GERENCIAL		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	1 DE 4

Nombre Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
GESTION GERENCIAL	GERENTE	ESTRATEGICO
Objetivo		
Liderar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA , para prestar un servicio de excelente calidad, que satisfagan oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, manteniendo el bienestar de los miembros de la organización.		
Alcance		
Aplica para la dirección de todos los procesos del SGC de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Seguridad Acropolis Los Clientes	Necesidades, Expectativas de los clientes Expectativas, objetivos de Seguridad Acropolis	p	PLANIFICACION DE LA CALIDAD Definición de la política de Calidad, Objetivos de Calidad y Metas acordes con los objetivos estratégicos, operacionales institucionales. Adicionalmente se realiza la formulación de la Misión y Visión de Seguridad Acropolis Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente ▪ Comité De calidad 	Política de calidad, Objetivos de calidad e Indicadores de Gestión. Misión y Visión de la empresa	Todos lo Procesos del SGC de Seguridad Acropolis Ltda.
Todos los procesos del S.G.C. ICONTEC	Estrategia de Diseñar, Documentar, Implementary mantener el SGC Necesidad de cambio mejora que impacte el SGC Norma NTC-ISO-9001:2000	p	COMPROMISO DE LA DIRECCION Y PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente ▪ Coordinador de Calidad 	Manual de Calidad y Mapa de procesos Definición de Todos los documentos y registros del SGC	Proceso de Administración y Mejora del S.G.C.

Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-001	1
	CARACTERIZACION GESTION GERENCIAL		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	2 DE 4


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Actividades de los diferentes cargos y procesos de la organización.	H	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN Se establecen y comunican funciones de responsabilidad y autoridad. Conformar grupos de trabajo para el SGC y se realiza el organigrama de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Coordinador de Calidad 	Perfil, funciones y responsabilidades de los cargos, Organigrama.	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Personal de la Organización	H	DESIGNAR EL REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	Representante por la Dirección del SGC	Todos los procesos del SGC Los Clientes Entidad certificadora
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Necesidades de personal, recursos financieros, infraestructura e insumos. Objetivos y metas Plan de trabajo	H	ASEGURAMIENTO Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS DEL SGC: Se elabora un presupuesto anual con el fin de proporcionar los recursos necesarios para asegurar la eficacia del S.G.C. Se proporcionan los recursos necesarios para que todos y cada uno de los empleados puedan ejecutar eficiente y eficazmente sus labores, de tal manera que se asegure la mejora de la eficacia del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Coordinador de Calidad. 	Presupuesto para el SGC	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Proceso de admón. y Mejora del SGC	Indicadores de Gestión de los procesos Objetivos de calidad Necesidad de información	V	PREPARAR Y PRESENTAR INDICADORES DE GESTIÓN Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Coordinador de Calidad. 	Indicador % de eficacia del SGC	Proceso de Gestión Gerencial de Seguridad Acropolis

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-001	1
	CARACTERIZACION GESTION GERENCIAL		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	3 DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	<p>Resultado de las Auditorías</p> <p>Satisfacción del Cliente</p> <p>Indicadores de desempeño de los procesos</p> <p>Conformidad del producto (no conforme)</p> <p>Gestión de las Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>Gestión de las revisiones del SGC previas.</p> <p>Cambios que pueden afectar al SGC de Seguridad Acropolis.</p> <p>Las recomendaciones para la mejora.</p>	V	<p>REVISION POR LA DIRECCION</p> <p>Anualmente se harán mínimo 2 revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales se realizarán de acuerdo a la programación que determine la alta dirección, estas reuniones serán programadas y comunicadas al personal involucrado, para así asegurar su conveniencia adecuación y eficacia continua.</p> <p>El resultado e información de la reunión se consigna en el acta para la revisión del SGC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Coordinador de Calidad. 	<p>SA-F-029 Acta de Revisión del SGC</p> <p>Acciones correctivas y/o Preventivas tomadas para la Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos y Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente</p>	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
<p>Admón. y mejora del S.G.C. de Seguridad Acropolis</p> <p>Cientes - Entes Certificadores</p>	<p>Listas de verificación/ preguntas de Auditorías.</p> <p>Plan y Programa de auditorías.</p>	V	<p>PREPARAR Y RESPONDER AUDITORIAS</p> <p>El Gerente mantiene y prepara toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	<p>Informe de Auditoría</p> <p>Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva</p>	<p>Cientes – Entes Certificadores</p> <p>Proceso de Gestión Gerencial</p> <p>Proceso de Admón. Y Mejora del SGC</p>
<p>Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis</p> <p>Cientes - Entes Certificadores</p>	<p>SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva</p> <p>Necesidades de Mejora del proceso Gestión Gerencial.</p>	A	<p>IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES</p> <p>Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas y/o preventivas con el fin de mejorar continuamente la eficacia del proceso de acuerdo al procedimiento SA-P-003 y SA-P-004 respectivamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	<p>Acción Correctiva y/o preventiva implementada</p> <p>Planes de Mejora</p>	<p>Proceso de Admón. y mejora del S.G.C. de</p> <p>Cientes</p> <p>Entidades Certificadoras</p>

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabian Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---


	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-001	1
	CARACTERIZACION GESTION GERENCIAL	FECHA	PAGINA
		19/04/2007	4 DE 4

PROCESOS INVOLUCRADOS:	Se interrelaciona con todos los procesos del SGC para mantener su eficacia y mejora continua.
RECURSOS:	Computador, Teléfono / Celular, Internet, Equipos de Oficina, Personal, presupuesto.
REGISTROS GENERADOS:	{SA-F-005} Minuta de Reuniones/Capacitaciones, {SA-F-007} Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, {SA-F-012} Informe de Auditoría, {SA-F-019} Cuadro de mando indicadores de gestión, Acta de revisión pro la Dirección {SA-F-029} presupuesto del SGC y cualquier otro formato necesario para el desarrollo de las actividades del proceso.
REQUISITOS ISO 9001:2000:	4.1 Requisitos Generales, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 5.1 Compromiso de la Dirección, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.3 Política de Calidad, 5.4 Planificación, 5.5 Responsabilidad, autoridad y Comunicación, 5.6 Revisión por la Dirección, 6.1 Provisión de Recursos, 6.3 Infraestructura, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 Mejora
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	SA-M-(001-010) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SA-P-002 Control de Registros, SA-P-003 Acciones Correctivas, SA-P-004 Acciones Preventivas, SA-P-005 Auditorías Internas del SGC, SA-P-006 Control del producto No Conforme, {SA-I-001 al SA-I-0013} Perfiles de Cargos

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION GERENCIAL

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.	% EFICACIA DEL SGC	Este indicador nos permite medir la eficacia del sistema de Gestión de Calidad durante el periodo.	\sum Calificación de los indicadores	Ascendente	Porcentaje	MENSUAL	Gerente

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabian Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-002	1
	CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	1 DE 4

Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
GESTION COMERCIAL	GERENTE GENERAL	ESTRATEGICO
Objetivo		
Administrar, controlar y evaluar el proceso de Gestión Comercial y asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.		
Alcance		
Este proceso aplica para las actividades comerciales que generen la prestación de los servicios de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Los clientes Gestión Gerencial Gestión Comercial	Necesidades del cliente	P	VISITA PRELIMINAR AL CLIENTE Y COTIZACION Se realiza la visita previa al cliente Una vez se realiza el contacto con se realiza una visita preliminar donde se realiza un recorrido por el área, verificación de puntos vulnerables, y los puntos a vigilar, con el fin de encontrar vulnerabilidades y debilidades en cuanto a seguridad se refiere del área en cuestión.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Operaciones 	Visita preliminar al cliente	Proceso de Vigilancia privada Proceso de medios tecnológicos Proceso de Gestión Comercial
Los Clientes	Necesidades del cliente Licitaciones/Oferas	H	REALIZACION DE COTIZACIONES De acuerdo a la solicitud de los clientes y a las investigaciones de mercado, se determinan los requisitos y necesidades de los clientes y se preparan las cotizaciones y ofertas según la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Secretaria General 	Cotizaciones y/o Ofertas ejecutadas	Proceso de Gestión Gerenci. Proceso de Gestión Comercial Los Clientes

Actualizó: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
--	--



SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA

CODIGO REVISION

SA-CP-002 1

CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL

FECHA PAGINA


19/04/2007 2 DE 4

7

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Los clientes Gestión Gerencial Gestión Comercial	Cotizaciones Licitaciones/Oferas. Requisitos de los clientes. Información de los contratos.	H	LEGALIZAR LOS CONTRATOS Y REVISIÓN DE REQUISITOS Se revisan los requisitos del cliente. Cuando sea necesario se presentan soportes y pólizas de cumplimiento/calidad y se legalizan los contratos. MODIFICACIONES AL CONTRATO Si existen modificaciones al contrato, se revisan se actualizan o corrigen los contrato, y se evalúa nuevamente la capacidad para cumplir con las modificaciones propuestas por el cliente relacionados con la prestación del servicio.	• Gerente General	Contratos legalizados y/o modificados	Proceso de Gestión Gerenci. Proceso de Gestión Comercial Todo el Proceso Productivo.
CLIENTES	Requisitos del cliente Formato de reclamación de Clientes para Quejas y Redamos. Sugerencias.	H	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Se mantiene una comunicación estrecha con el cliente a través de cualquier medio hablado o escrito. Toda queja y Redamo debe ser respondida.	• Gerente General • Recepcionista	Respuesta a redamos y/o sugerencias. Quejas, Redamos y/o sugerencias recibidos.	Proceso de Gestión Comercial Clientes
Los Clientes	Formato encuestas a los clientes diligenciadas Quejas y redamos recibidos	V	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN Se evalúa la satisfacción de los clientes, se contabilizan las quejas y redamos de los clientes	• Gerente General • Jefe de Operaciones	Encuestas a Clientes	Proceso de Gestión Gerenci. Proceso de Gestión Comercial
Los Clientes Gestión Comercial	Datos del Desempeño del Proceso.	V	PREPARAR Y PRESENTAR INDICADORES DE GESTIÓN Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión	• Gerente General	Indicadores de Gestión	Proceso de Gestión Gerenci. Proceso de Gestión Comercial
Proceso de Admón. y mejora del S.G.C. Clientes - Entes Certificadores	Listas de verificación/ preguntas de Auditorías. Plan y Programa de auditorías.	V	PREPARAR Y RESPONDER AUDITORÍAS El gerente Comercial y sus colaboradores deben mantener y preparar la información sobre el cumplimiento de las actividades propias del proceso comercial para responder a las auditorías que se presenten.	• Gerente General	Informe Final de auditoría Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas	Clientes – Entes Certificadores Proceso de Admón. y mejor. del S.G.C

C

Actualizó: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---


	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-002	1
	CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	3 DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Clientes Entidades Certificadas	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA LA MEJORA Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Coordinador de Calidad 	Acción Correctiva y/o preventiva implementada	Admón. y mejor del S.G.C Seguridad Acropolis Clientes Entidades Certificadas



PROCESOS INVOLUCRADOS:	Este proceso interactúa directamente con el Cliente en busca de mejorar su satisfacción, con el proceso de Gestión Gerencial para la planificación del sistema comercial de la organización, cumplir sus lineamientos y presentarle informe respecto de la gestión comercial y de mercadeo y con el proceso de Administración y mejora del SGC para mejorar continuamente la eficacia del proceso.
RECURSOS:	Computador, base datos de clientes, Teléfono / Celular, Internet, Equipos de Oficina y papelería, Personal.
REGISTROS GENERADOS:	Cotizaciones, Contrato Comercial con el cliente, Facturas, Encuestas de Satisfacción, Reclamación de Clientes (Quejas y Reclamos), indicadores de gestión, informe final de auditoría, solicitud de acción correctiva o preventiva.
REQUISITOS ISO 9001:2000:	5.2, 7.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	SA-M-(001-010) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SA-P-002 Control de Registros, SA-P-003 Acciones Correctivas, SA-P-004 Acciones Preventivas, SA-P-005 Auditorías Internas del S.G.C., SA-P-006 Control del producto No Conforme.

Actualizó: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
--	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-002	1
	CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL	FECHA	PAGINA
		19/04/2007	4 DE 4

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.	# QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS	Este indicador nos mide el número de quejas y reclamos recibidos de los clientes durante el periodo de seguimiento en relación con el periodo anterior.	# Quejas y Reclamos del periodo	Descendente	Numero	BIMENSUAL	Gerente Comercial
	% SATISFACCION DEL CLIENTE	Mide el grado de satisfacción de los clientes detectado con las encuestas a los clientes.	Puntos de Satisfacción según el modelo SERVQUAL	Ascendente	Puntos	SEMESTRAL	Gerente Comercial

Actualizó: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-003	0
	CARACTERIZACION ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC	FECHA	PAGINA
		09/12/2008	1DE4

Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
ADMÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	ESTRATEGICO
Objetivo		
Administrar, controlar y evaluar el sistema de gestión de la calidad de la empresa para garantizar la mejora continua de su eficacia.		
Alcance		
Aplica para todas las actividades de implementación y/o mantenimiento, incluyendo el control de documentos y el control de Registros del SGC de Seguridad Acropolis Ltda.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Resultados de auditorías anteriores Importancia de los procesos áreas a auditar.	P	ELABORACION DE PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS AL S.G.C. Realizar el programa de auditorías, junto con el equipo de Auditores Internos, definiendo fechas, selección de auditores, tipo de auditoría, procesos a auditar de acuerdo con el procedimiento SA-P-005 Auditorías Internas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Calidad ▪ Equipo auditor 	SA-F-008 Programa de Auditoría Interna SA-F-009 Plan de Auditoría Interna	Proceso de Admón. y mejora del S.G.C.
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Clientes-Entes certificadores B estado	Requisitos de la NTC-ISO: 9001:2000. Necesidades de documentación de los Procesos del S.G.C. Documentos del S.G.C. Normas-Documentos externos	H	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL S.G.C. Liderar y normalizar los procesos de creación, aprobación, emisión, modificación y anulación de los documentos del sistema de gestión de la calidad, así como su cuidado de acuerdo con el procedimiento SA-P-001 Control de Documentos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Calidad 	Todos los documentos del SGC de la organización. SA-F-001 Listado Maestro de documentos SA-F-002 Control de Documentos externos	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-003	0
CARACTERIZACION ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC		FECHA	PAGINA
		09/12/2006	2DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Requisitos de la NTC-ISO: 9001:2000. Registros del S.G.C.	H	LIDERAR EL CONTROL DE LOS REGISTROS Normalizar los procesos necesarios para la adecuada identificación, almacenamiento, protección, recuperación, determinación de tiempo de retención y la disposición de los registros del sistema de gestión de la calidad. De acuerdo con el procedimiento SA-P-002 Control de Registros.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	Registros controlados. SA-F-003 Listado Maestro de Registros	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
S.G.C. de Seguridad Acropolis	Requisitos de la NTC-ISO: 9001:2000.	H	ESTABLECER Y MANTENER EL MANUAL DE CALIDAD Mantener actualizado el Manual de calidad de la organización, teniendo siempre en cuenta el impacto de los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	Manual de Calidad Actualizado y Controlado	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Proceso Gestión Gerencial	Política de Calidad Objetivos de Calidad	H	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD Coordinar la Comunicación e Implementación de la política y los objetivos de calidad de la organización, diseñar los medios y canales de comunicación de Seguridad Acropolis.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	Política de calidad Publicada. Registros de Asistencia a capacitación y/o reuniones Manual de calidad	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	SA-F-008 Programa de Auditoria y SA-F-009 Plan de Auditorias SA-F-010 Listas de Verificación SA-F-011 Hallazgos de Auditoria	H	EJECUCION DE AUDITORIAS Dirigir la ejecución correcta de las Auditorias Internas con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al Procedimiento SA-P-005 Auditorias Internas.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad Equipo auditor 	SA-F-011 Hallazgos de Auditoria, SA-F-012 Informe de Auditoria. SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva.	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Proceso de Admón. y mejora del S.G.C.	Cronograma para implementación y/o Mantenimiento del S.G.C.	V	SEGUIMIENTO DEL S.G.C. DE Seguridad Acropolis Realizar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	Informe de Avance de implementación y/o mantenimiento del S.G.C.	Proceso Gestión Gerencial
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de registros.	V	REVISION DE LA ACTUALIZACION DE LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS. Revisar y actualizar continuamente el Listado maestro de documentos para controlar las versiones de los documentos y revisar y actualizar continuamente el Listado de Registros para controlar el archivo de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad Gerente General 	SA-F-001 Listado maestro de documentos. SA-F-003 Listado Maestro de registros.	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Proceso de Gestión Gerencial

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
	CARACTERIZACION ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC		SA-CP-003	0
			FECHA	PAGINA
			09/12/2006	3DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Objetivos de Calidad Datos del Desempeño de los Procesos.	V	SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION DE LA ORGANIZACION Realizar el seguimiento a los objetivos del proceso mediante los indicadores de gestión definidos. Adicionalmente preparar y presentar a la Gerencia los indicadores de gestión del proceso de Administración y Mejora del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	SA-F-004 Indicadores de Gestión	Proceso Gestión Gerencial
Proceso de Admón. y mejora del S.G.C Clientes - Entes Certificadoras	SA-F-010 Listas de Verificación SA-F-011 Hallazgos de Auditoría	V	PREPARAR Y RESPONDER AUDITORÍAS Mantener y preparar toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	SA-F-012 Informe de Auditoría SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva	Clientes – Entes Certificadoras Admón. y mejora del S.G.C Seguridad Acropolis
Proceso de Admón. y mejora del S.G.C	SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva Abiertas hasta el momento	V	GESTION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O ACCIONES PREVENTIVAS O PLANES DE MEJORA. Realizar el seguimiento a las Acciones Correctivas y/o preventivas solicitadas para velar por su cumplimiento, preparar y presentar esta información en la revisión del SGC de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	Resultado de la Gestión de ACP	Proceso Gestión Gerencial
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Entidades Certificadoras	SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva Necesidades de Mejora de cualquier proceso. No conformidades del proceso.	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES De acuerdo con los resultados obtenidos en las actividades de verificación se plantean e implementan acciones correctivas y/o preventivas con el fin de mejorar continuamente la eficacia del proceso de acuerdo a los procedimientos SA-P-003 y SA-P-004 respectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad 	Acción Correctiva y/o preventiva implementada Planes de Mejora	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	--


	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-003	0
	CARACTERIZACION ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC	FECHA	PAGINA
		09/12/2008	4DE 4

PROCESOS INVOLUCRADOS	Se interrelaciona con todos los procesos del S.G.C. para mejorar continuamente su eficacia.
RECURSOS:	Computador, Software-Oficio, Internet, Equipos de Oficina, presupuesto.
REGISTROS GENERADOS:	(SA-F-001) Listado Maestro de Documentos, (SA-F-002) Control de Documentos Externos, (SA-F-003) Listado Maestro de Registros (SA-F-007) Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, (SA-F-008) Programa de Auditorías, (SA-F-009) Plan de Auditorías, (SA-F-010) Listas de Verificación, (SA-F-011) Hallazgos de Auditoría, (SA-F-012) Informe de auditoría, Cronograma de implementación y Mantenimiento del SGC, (SA-F-004) Indicadores de gestión.
REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS ISO: 4.1 Requisitos Generales, 4.2 Requisitos de la Documentación, 5.3 Política de Calidad, 5.4 Planificación, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.3 Control de Producto No Conforme, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 Mejora
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	SA-M-(001-010) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SA-P-002 Control de Registros, SA-P-003 Acciones Correctivas, SA-P-004 Acciones Preventivas, SA-P-005 Auditorías Internas del SGC, SA-P-006 Control del Producto No Conforme.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Implementar y Mantener un sistema de gestión de Calidad	No Conformidades por Auditorías Internas	Mide el número de las no conformidades encontradas en cada auditoría interna realizada al SGC.	# de No Conformidades encontradas en Auditoría Interna	Descendente	Número	Según Programa de Auditoría	Coordinador de Calidad
	% CIERRE DE ACP	Mide las acciones correctivas y preventivas en todos los procesos que han sido solucionadas en relación con las acciones correctivas y preventivas abiertas en el periodo	$\frac{\# \text{ Acciones Cor/Pre Cerradas}}{\# \text{ Acciones Cor/pre Abiertas}} \times 100$	Ascendente	Porcentaje	BIMENSUAL	Coordinador de Calidad


Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-004	1
	CARACTERIZACION VIGILANCIA PRIVADA		FECHA	PAGINA
			06/06/2007	1 DE 5

Nombre Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
VIGILANCIA PRIVADA	JEFE DE OPERACIONES	OPERATIVO
Objetivo		
Coordinar y controlar las actividades del servicio de vigilancia privada de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		
Alcance		
Aplica para las actividades del servicio de Vigilancia fija, móvil y el servicio de escoltas suministrado por SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Proceso Gestión Comercial Proceso Gestión de personal Proceso de Vigilancia Privada	Resultados de la Visita Preliminar al cliente o novedades presentadas durante la prestación del servicio y Personal operativo	P	PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Se programan los turnos de los guardas principales, los turnadores de la unidad y la coordinación de la supervisión a utilizar, para la realizar este servicio de manera seria, responsable y con calidad. Nota: mensualmente se debe programar los turnos de cada unidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones • Gerente General 	Carta de presentación del personal SA-F-044 Programa de turnos diligenciado	Proceso de Vigilancia Privada Proceso de Gestión de Personal Los clientes
Los Clientes El estado Proceso de Vigilancia privada	Necesidades del cliente definidos en el contrato o solicitud. Personal de escolta disponible	P	PLANEACION DEL SERVICIO DE ESCOLTA Se selecciona al personal y se programa los turnos de los escoltas y turnadores a utilizar en la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Jefe de Operaciones 	Personal escolta seleccionado Control de escoltas y reporte de escoltas.	Proceso de Vigilancia privada

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Javier Gonzaga Jefe de Operaciones
--	---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-004	1
	CARACTERIZACION VIGILANCIA PRIVADA		FECHA	PAGINA
			06/06/2007	2 DE 5

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Ciente
Proceso Gestión Comercial Los Clientes	Consignas de seguridad Cotización aprobada por el cliente	H	ELABORACION Y LEGALIZACION DE LA MINUTA DEL CONTRATO Realización y legalización con el cliente de la minuta del contrato teniendo en cuenta las consignas del área a vigilar o escoltar y de la organización. Es recomendable que dicha minuta de contrato sea revisada y aprobada por el Gerente General. (para comercial)	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Secretaria General 	Contrato legalizado con el cliente.	Proceso de Vigilancia privada
Proceso de Vigilancia privada Empresa de Seguridad saliente	Formatos de Acta de recibo de puesto y/o Acta de Entrega de puesto. Relación de la unidad	H	EMPALME DEL SERVICIO CON LA OTRA EMPRESA DE SEGURIDAD Se realiza el reporte de lo recibido y/o entregado en la unidad en general, a vigilar bajo acta.	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor Jefe de Operaciones Gerente General 	SA-F-40 Acta de recibo de puesto diligenciada ó SA-F-043 Acta de Entrega del puesto diligenciada	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Proceso de Gestión de Personal	Personal seleccionado para la prestación del servicio (inducción completa y contrato legalizado) Formato de acta de entrega de elementos Control de Amamento Control de inventarios	H	ENTREGA DE DOTACIÓN AL PERSONAL SELECCIONADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Entregar dotación al personal, dentro de la dotación se debe tener en cuenta el amamento entregado al personal (cuando aplique en el contrato) Nota: Es indispensable tener en cuenta las indicaciones del decreto 2536 de 1993 de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada para el uso de las armas. Se debe asegurar que toda ama tenga su permiso de tenencia o porte según sea el caso (artículo 16, 17 y 79). Es indispensable entregar al supervisor la caita de permiso para el transporte de amas de la empresa al puesto al cual se necesita. Solo el supervisor y/o Jefe de Operaciones debe estar autorizado a entregar el ama al personal y solo en el puesto determinado en el puesto, esto con el fin de cumplir con el artículo 18 del decreto 2536 de 1993 de la superintendencia.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Recurso Humano Supervisor Jefe de Operaciones 	SA-F-039 Acta de entrega de Elementos diligenciada SA-F-045 Control de amamento actualizado Salvoconducto del ama Autorización de transporte o porte de amas	Proceso de Vigilancia Privada Proceso de Gestión de Compras

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Javier Gonzaga Jefe de Operaciones
---	--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-004	1
	CARACTERIZACION VIGILANCIA PRIVADA		FECHA	PAGINA
			08/06/2007	4 DE 5

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Admón. y mejora del SGC Clientes - Entes Certificadores	Listas de verificación/ preguntas de Auditorías. Plan y Programa de auditorías.	V	PREPARAR Y RESPONDER AUDITORIAS El Gerente mantiene y prepara toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Operaciones y demás personal operativo. 	Informe Final de auditoría Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas	Clientes – Entes Certificadores Admón. y mejora del S.G.C Seguridad Acropolis
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Clientes Entidades Certificadoras	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora del proceso Gestión Gerencial, Redamos No conformidades Desempeño del proceso	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora de acuerdo al procedimiento SA-P-005.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Jefe de Operaciones Coordinador de Calidad. 	Acción Correctiva y/o preventiva implementada Planes de Mejora	Admón. y mejora del S.G.C Seguridad Acropolis Clientes Entidades Certificadoras

PROCESOS INVOLUCRADOS:	Se involucra con el proceso de Gestión de Personal con lo relacionado en la selección, evaluación, e inducción del personal, con el proceso de gestión Comercial en la elaboración del estudio de seguridad, cotización y legalización del contrato para la prestación del servicio, con el proceso de Administración y mejora del SGC para mejorar continuamente su eficacia y en general con el cliente.
RECURSOS:	Computador, Teléfono / Celular, Internet, Equipos de Oficina y papelería, medio de transporte (para supervisores), Personal.
REGISTROS GENERADOS:	Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas (SA-F-007), Informe final de auditoría (SA-F-012), Control de novedades presentadas en unidad (SA-F-31), Visita Preliminar al Cliente (SA-F-038), acta de entrega de elementos (SA-F-039), Acta de recibo de puesto (SA-F-040), Acta de entrega de puesto (SA-F-041), Estudio de seguridad (SA-F-042), Acta de descargos (SA-F-043), Programa de Tumos (SA-F-044), Control de Armamento (SA-F-045), Relación de Tumos (SA-F-046), Informe Disciplinario (SA-F-048), Reporte diario de Unidades (SA-F-049), control de Revistas a Unidades (SA-F-050), Control y Reporte de Escollas (SA-F-051) e informe de novedad (SA-F-054).
REQUISITOS ISO 9001:2000:	4.1, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	SA-M-(01-10) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SA-P-002 Control de Registros, SA-P-004 Acciones Correctivas, SA-P-005 Acciones Preventivas, SA-P-006 Control del producto No Conforme, SA-P-003 Auditorías Internas del S.G.C.

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Javier Gonzaga Jefe de Operaciones
--	---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-004	1
	CARACTERIZACION VIGILANCIA PRIVADA	FECHA	PAGINA
		08/06/2007	5 DE 5

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE VIGILANCIA PRIVADA

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mantener la Eficacia de los Procesos a través de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.	PUESTOS SIN SUPERVISION	Mide el número de puestos que no fueron supervisados durante el periodo.	# De puestos sin actividades de supervisión y revista.	Descendente	Número	MENSUAL	Jefe de Operaciones
	# NOVEDADES DEL SERVICIO PRESENTADAS	Mide el número de las novedades desfavorables presentadas con la prestación del servicio en el periodo e medición.	# novedades presentadas en la prestación del servicio	Descendente	Numero	TRIMESTRAL	Jefe de Operaciones

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Javier Gonzaga Jefe de Operaciones
--	---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-005	0
	CARACTERIZACION MEDIOS TECNOLOGICOS		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	1 DE 3

Nombre Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
MEDIOS TECNOLOGICOS	OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS	OPERATIVO
Objetivo		
Administrar, controlar y evaluar el proceso de medios tecnológicos de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA con el fin de proporcionar un servicio eficiente al cliente.		
Alcance		
Aplica para monitoreo de alarmas en el estudio del sistema, instalación de equipos, seguimiento de eventos y respuesta a los eventos para brindar seguridad al cliente y la instalación de equipos para CCTV		


Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Los Clientes Seguridad Acropolis LTDA El estado	Solicitud de los clientes, de los diferentes servicios de la organización.	P	Estudio del sistema a implementar en una entidad en particular.	<ul style="list-style-type: none"> Operador Medios Tecnológicos. 	Cotización de equipos, Servicio y estudio de distribución de los equipos.	Cliente
Cliente	Aceptación del cliente para la prestación del servicio	H	Instalación de los equipos para realizar el circuito cerrado de televisión o el monitoreo de las alarmas, para este último se estipula el contrato	<ul style="list-style-type: none"> Técnico en medios tecnológicos. 	Definición del contrato, entrega de clave y codificación del cliente en el software	Proceso de medios tecnológicos Cliente
Jefe de Operaciones Gerente	Información diaria de los eventos brindada por el software de cada cliente	H	Realización de Back up del sistema de monitoreo diariamente, y reporte de eventos dependiendo del grado de importancia. Mensualmente realizar Back up general al sistema de alarmas.	<ul style="list-style-type: none"> Operador medios Tecnológicos. 	Back up del sistema y Reportes diarios de los eventos.	Proceso de medios tecnológicos

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-005	0
	CARACTERIZACION MEDIOS TECNOLOGICOS		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	2 DE 3

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Cliente	Quejas o eventos según el grado de importancia	H	Solicitar información de al Jefe de seguridad cuando se presenta un evento de importancia alta para su confirmación y Registrar los reclamos expresados por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Operador de medios tecnológicos 	Reporte de los eventos presentados y reclamo de los clientes.	Cliente Gerencia
Proceso de Admón. y Mejora del SGC Clientes Entidades Certificadoras	SA-F-008 Programa de Auditoría Formatos de auditoría	V	PREPARAR Y RESPONDER AUDITORÍAS El Responsable del proceso mantiene y prepara toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora de Recursos Humanos 	SA-F-012 Informe de Auditoría SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva diligenciada	Clientes Entidades Certificadoras Proceso de Admón. y Mejora del SGC
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Clientes Entidades Certificadoras	SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva Necesidades de Mejora del proceso Gestión Gerencial, Reclamos del personal No conformidades Desempeño del proceso	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora de acuerdo a los procedimientos SA-P-003 y SA-P-004.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Subgerente Coordinadora de Recursos Humanos 	Acción Correctiva o preventiva cerrada Planes de Mejora	Proceso Admón. y mejora del S.G.C Clientes Entidades Certificadoras

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-005	0
	CARACTERIZACION MEDIOS TECNOLOGICOS		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	3 DE 3

PROCESOS INVOLUCRADOS:	Se relaciona con el proceso de Admón. y mejora del SGC con el control de los documentos y registros, auditoría interna y todo lo relacionado con la mejora continua del proceso; y en general se relaciona con formación y entrenamiento y evaluación para el logro de su competencia.
RECURSOS:	Oficina, computador y accesorios, software de monitoreo, radio, líneas de comunicación telefónica.
REGISTROS GENERADOS:	(SA-F-004) Indicadores de gestión, (SA-F-007) Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, (SA-F-028) Análisis e Instalación de equipos. Quejas y reclamos de los clientes.
REQUISITOS ISO 9001:2000:	5.5 Responsabilidad, Autoidad y Comunicación, 8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.3 Control de Producto No Conforme, 8.4 Análisis de Datos, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	SA-M(001-010) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SA-P-002 Control de Registros, SA-P-003 Acciones Correctivas, SA-P-004 Acciones Preventivas, SA-I-016 Evaluación del Desempeño del Personal.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE MEDIOS TECNOLOGICOS

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mantener la Eficacia de los Procesos a través de una estandarización, mantenimiento y mejora de sus actividades.	% de reclamos en medios tecnológicos	El porcentaje de los clientes que presentan reclamos por el servicio prestado	$\frac{\text{Reclamos presentados por el cliente}}{\text{Total de clientes}} \times 100$	Ascendente	%	MENSUAL	Recepcionista

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
--	---



SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA

CODIGO	REVISION
SA-CP-006	1
FECHA	PAGINA
19/04/2007	2 DE 4

CARACTERIZACION GESTION DE COMPRAS

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Proceso de Gestión de Compras Los Proveedores	SA-I014 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores Cotizaciones de insumos	H	SELECCIÓN DE PROVEEDORES Recolección de la información necesaria de los proveedores para realizar la selección y evaluación según el instructivo SA-I014. Cada vez que se necesite con los servicios de un proveedor nuevo, este debe pasar por el proceso de selección y evaluación de proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General Recepcionista Coordinador de Calidad 	SA-F-020 Inscripción Proveedores nuevos y SA-F-021 Calificación de Proveedores Nuevos Diligenciados. SA-F-016 Listado de Proveedores	Proceso de Gestión de Compras
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Necesidad de insumos o materiales SA-F-019 Solicitud de materiales	H	SOLICITUD DE LOS MATERIALES A COMPRAR Se solicita el material y la cantidad requerida a la persona encargada de realizar las compras dentro de la empresa, y para el caso de productos críticos la solicitud la elabora quien realice el control del inventario de dichos productos. Nota: La compra de armamento la realizará el Gerente General teniendo en cuenta el decreto 2536 de 1993 de la supervigilancia, y no necesita de llenar la solicitud de materiales.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General Personal de la empresa Subgerente. 	SA-F-014 Solicitud de materiales diligenciada	Proceso de Gestión de Compras
Proceso de Gestión de Compras	SA-F-019 Solicitud de materiales diligenciada SA-F-013 Orden de Compra SA-F-016 Listado de Proveedores	H	ELABORACION, Y EJECUCION DE LA ORDEN DE COMPRA Con la solicitud de materiales diligenciada se selecciona al proveedor para cada tipo de material del listado de proveedores y se elabora la orden de compra.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General Recepcionista Subgerente. 	SA-F-013 Orden de Compra Diligenciada y aprobada.	Los Proveedores
Los Proveedores	material comprado Factura de compra o Cuenta de Cobro	H V	RECEPCION Y VERIFICACIÓN DEL MATERIAL COMPRADO Cuando se trate material crítico (que afecta la calidad en la prestación del servicio) se recepciona e inspecciona su calidad y cumplimiento de requisitos de compra en la orden de compra o factura. Cuando se presente un insumo/material no conforme en cuanto su calidad se realiza su devolución al proveedor y respectivo reporte en el formato SA-F-018.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General Recepcionista 	Facturas de Compra y/o Cuentas de Cobro SA-F-018 Reporte de Material No Conforme diligenciado	Proceso de Gestión de Compras


Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabian Gómez Cano Gerente	Aprobó: Marcela Plata Directora Administrativa y Financiera
--	--------------------------------------	--



SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	SA-CP-006	1
CARACTERIZACION GESTION DE COMPRAS	FECHA	PAGINA
	19/04/2007	3 DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Proceso de Gestión de Compras	SA-I-014 Selección, evaluación y reevaluación de Proveedores Desempeño del proveedor y formatos par al arevaluación	H	REEVALUACION PERIÓDICA A LOS PROVEEDORES Se califica periódicamente a los proveedores según los criterios establecidos en el instructivo SA-I-014, en función a su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerente. Coordinador de Calidad 	SA-F-015 Reevaluación de proveedores diligenciado. Comunicación al Proveedor (en caso de requerirse)	Proceso de Gestión de Compras
Proceso de Gestión de Compras	Datos de Desempeño del Proceso. SA-F-04	V	PREPARAR Y PRESENTAR INDICADORES DE GESTIÓN Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión, se elaboran y se presentan para su respectivo análisis.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria General 	Indicadores de Gestión del proceso de Compras elaborados.	Proceso de Admón. y Mejora del S.G.C
Proceso de Admón. y mejora del S.G.C Clientes - Entes Certificadores	Programa y Plan de Auditorías Listas de Verificación	V	PREPARAR Y RESPONDER AUDITORÍAS Mantener y preparar toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria General 	SA-F-012 Informe Final de auditoría. SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva.	Clientes – Entes Certificadores Proceso de Admón. y mejora
Proceso de Admón. y mejora del S.G.C	SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva Necesidades de Mejora de cualquier proceso y/o no conformidades del proceso.	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES De acuerdo con los resultados obtenidos en las actividades de verificación se plantean e implementan acciones correctivas y/o preventivas con el fin de mejorar continuamente la eficacia del proceso de acuerdo al procedimiento SA-P-003 y SA-P-004.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerente. Secretaria General Coordinador de Calidad 	Acción Correctiva y/o preventiva implementada Planes de Mejora	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis

Elaboró: Oscar Omar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabian Gómez Cano Gerente	Aprobó: Marcela Plata Directora Administrativa y Financiera
---	---	---


	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-006	1
	CARACTERIZACION GESTION DE COMPRAS		FECHA	PAGINA
			19/04/2007	4 DE 4

PROCESOS INVOLUCRADOS	Se interrelaciona con el proceso de Administración y mejora del SGC para mejorar continuamente su eficacia y elaboración de documentos y en general con cualquier proceso del SGC que genere compras de insumo/material para su funcionamiento.
RECURSOS:	Equipos de Oficina, computadores, software, Bases de datos (en el caso de que se tenga), personal, líneas de comunicación telefónica, celulares.
REGISTROS GENERADOS:	(SA-F-004) Indicadores de gestión, (SA-F-007) Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, (SA-FD12) Informe de auditoría, (SA-F-013) Orden de Compra, (SA-F-014) Solicitud de materiales, (SA-F-015) Reevaluación de Proveedores, (SA-F-016) Listado de Proveedores, (SA-F-018) Reporte de material no conforme, (SA-F-020) Inscripción de Proveedores nuevos, (SA-F-021) Calificación de Proveedores, facturas de compra y/o cuentas de cobro.
REQUISITOS ISO 9001:2000	7.4 Compras, 8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.3 Control de Producto No Conforme, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 Mejora.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	SAM-(001-010) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SA-P-002 Control de Registros, SA-P-003 Acciones Correctivas, SA-P-004 Acciones Preventivas, SA-P-006 Servicio No Conforme, SA-I-014 Selección, evaluación y reevaluación de Proveedores.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO GESTION DE COMPRAS

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Garantizar la calidad de los productos comprados mediante una adecuada gestión de nuestros proveedores.	PROMEDIO EVALUACION PROVEEDORES	La calificación promedio de los proveedores evaluados periódicamente.	$\frac{\sum \text{Calificaciones proveedores}}{\# \text{ Proveedores Reevaluados}}$	Ascendente	Puntos	SEMESTRAL	Directora Administrativa y Financiera


Elaboró: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Fabian Gómez Cano Gerente	Aprobó: Marcela Plata Directora Administrativa y Financiera
---	---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-007	2
	CARACTERIZACION GESTION DE PERSONAL	FECHA	PAGINA
		03/05/2007	1 DE 4

Nombre Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
GESTION DE PERSONAL	COORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS	SOPORTE
Objetivo		
Administrar, controlar y evaluar el proceso de Gestión de Personal de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA con el fin de proporcionar y mantener el personal competente en los diferentes cargos y facilitar la formación de los mismos.		
Alcance		
Es aplica para la selección, evaluación, inducción del personal y su entrenamiento para el logro de su competencia.		

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Los Clientes Seguridad Acropolis LTDA El estado	Necesidades de los clientes, de los diferentes procesos de la organización y del estado Requisitos NORMA ISO-9001:2000	P	PLANIFICACION DE LOS REQUISITOS DE CONTRATACION Y DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE GESTION DE PERSONAL Establecer los requisitos a tener en cuenta para seleccionar y contratar nuevos empleados, los cuales son el marco de referencia para la elaboración de la documentación requerida del proceso de Gestión de Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Coordinadora de Recursos Humano Coordinador de Calidad 	Requisitos para la selección, contratación y vinculación definidos.	Proceso de Gestión de Personal. Proceso de Admón. y Mejora del SGC
Proceso de Gestión de Gerencial Proceso de Admón. y Mejora del SGC	Perfiles, funciones y Responsabilidades de los diferentes cargos Organigrama Requisitos NTC-ISO-9001:2000	P	ESTABLECER PARÁMETROS RELACIONADOS CON EL ENTRENAMIENTO DEL RECURSO HUMANO: Definir, aprobar y establecer los requisitos a tener en cuenta para el entrenamiento y capacitación del personal con el fin de lograr la competencia del personal teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Coordinador de Calidad Jefes de Areas 	Requerimientos y parámetros generales de entrenamiento definidos.	Proceso de Gestión de Personal. Proceso de Admón. y Mejora del SGC
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis	Vacante o nuevo cargo requerido	H	CONVOCATORIA DE PERSONAL NUEVO Los Jefes de las áreas informa la necesidad de nuevo personal a la Coordinadora de Recursos Humanos (es recomendable que el Gerente evalúe la conveniencia de la contratación), quien solicita las hojas de vida de los aspirantes y convocatoria en caso que se requiera.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora de Recursos Humanos Jefes de las Areas 	Hojas de Vida de los aspirantes	Proceso de Gestión de Personal.

Actualizó: Oscar Omar Antolinez Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Cecilia Cortes Coordinadora de Recursos Humanos
--	---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-CP-007	2
	CARACTERIZACION GESTION DE PERSONAL		FECHA	PAGINA
			03/05/2007	2 DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Proceso de Gestión de Personal Aspirantes al Cargo	Hojas de Vida de los Candidatos. SA-I015 y los formatos anexos.	H	SELECCION Y EVALUACION DEL PERSONAL A CONTRATAR. Coordinar la realización de la selección y evaluación del personal a contratar según lo definido en el instructivo SA-I015 Selección Evaluación del Personal y en el perfil del cargo vacante.	• Coordinadora de Recursos Humanos.	SA-F025 Diligenciada SA-F030 Diligenciado SA-F034 Diligenciado. Persona(s) Seleccionadas	Proceso de Gestión de Personal Proceso de Vigilancia Privada
Proceso de Gestión de Personal Candidato Seleccionado	Contrato Escrito Documentos de soporte para afiliación de Seguridad Social	H	VINCULACION LABORAL DEL CANDIDATO Realización y legalización del contrato laboral (firmar el contrato por las partes interesadas) y se radica las afiliaciones correspondientes a la seguridad Social del candidato.	• Coordinadora de Recursos Humanos	Contrato Laboral Legalizado Afiliación del nuevo empleado	Proceso de Gestión de Personal
Proceso de Gestión de Personal	Personal nuevo Documentos del SGC necesarios en el proceso. Formato SA-F-021	H	INDUCCION DEL PERSONAL A LA EMPRESA Coordinar la inducción del personal nuevo teniendo en cuenta los lineamientos del instructivo SA-I-015 Selección y Evaluación del Personal con el fin de asegurar que el personal contratado sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades en la compañía y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.	• Coordinadora de Recursos Humanos	SA-F-021 diligenciado Personal listo para Empezar a Trabajar	Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis
Proceso de Gestión de Personal	SA-I015 Selección y Evaluación del Personal SA-I017 Evaluación de Desempeño del personal Hoja de Vida con certificaciones y anexos	V	EVALUACION DE LA COMPETENCIA A todo el personal nuevo se le realiza la evaluación de competencia de acuerdo a los lineamientos del instructivo SA-I-015 Selección y Evaluación del Personal. EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL. Coordinar la evaluación la evaluación periódica del desempeño del personal de la Organización, teniendo en cuenta el instructivo SA-I-017 Evaluación de desempeño del personal.	• Coordinadora de Recursos Humanos • Jefes Inmediatos	SA-F-023 diligenciado SA-F-027 diligenciada. SA-F-033 Diligenciado.	Proceso de Gestión de Personal


Actualizó: Oscar Omar Antolinez Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Cecilia Cortes Coordinadora de Recursos Humanos
--	---	---



SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	SA-CP-007	2
CARACTERIZACION GESTION DE PERSONAL	FECHA	PAGINA
	03/05/2007	3 DE 4

Proveedor	Entradas	PH VA	Actividad	Responsable	Salida	Ciente
Proceso de admón. y Mejora del SGC	Formato de indicadores de gestión. Registros de Evaluación de Desempeño del personal Plan de Capacitación y/o entrenamiento	V	INDICADORES DE GESTIÓN Con la información recolectada en las actividades de verificación se prepara los indicadores de Gestión del proceso para medir el desempeño del proceso y el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores deben ser analizados por el responsable del proceso y son entregados al proceso de Calidad, el cual los presenta al Coordinador de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora de Recursos Humanos Coordinador de Calidad 	SA-F004 Indicadores de Gestión	Proceso de Gestión Gerencial de Seguridad Acropolis
Proceso de Admón. y Mejora del SGC Clientes Entidades Certificadoras	SA-F008 Programa de Auditoría SA-F010 Listas de verificación	V	PREPARAR Y RESPONDER AUDITORÍAS El Responsable del proceso mantiene y prepara toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora de Recursos Humanos 	SA-F012 Informe de Auditoría SA-F007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva diligenciada	Clientes Entidades Certificadoras Proceso de Admón. y Mejora del SGC
Todos los procesos del S.G.C. de Seguridad Acropolis Clientes Entidades Certificadoras	SA-F007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva Necesidades de Mejora del proceso Gestión Gerencial, Reclamos del personal No conformidades Desempeño del proceso	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora de acuerdo a los procedimientos SA-P-003 y SA-P-004.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Subgerente Coordinadora de Recursos Humanos 	Acción Correctiva o preventiva cerrada Planes de Mejora	Proceso Admón. y mejora del S.G.C. Clientes Entidades Certificadoras

Actualizó: Oscar Omar Antolinez Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Cecilia Cortes Coordinadora de Recursos Humanos
--	---	---


	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-CP-007	2
	CARACTERIZACION GESTION DE PERSONAL	FECHA	PAGINA
		03/05/2007	4 DE 4

PROCESOS INVOLUCRADOS:	Se relaciona con el proceso de Adm. y mejora del SGC con el control de los documentos y registros, auditoría interna y todo lo relacionado con la mejora continua del proceso; y en general se relaciona con todos los procesos como proveedor de recurso humano, formación y entrenamiento y evaluación para el logro de su competencia.
RECURSOS:	Oficina, computador y accesorios, Bases de datos (opcional), líneas de comunicación telefónica.
REGISTROS GENERADOS:	(SA-F-004) Indicadores de gestión, (SA-F-006) Listado de Asistencia a Capacitaciones, (SA-F-007) Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, (SA-F-012) Informe de Auditoría, (SA-F-022) Directorio de Personal, (SA-F-023) Evaluación de Desempeño para Administrativos, (SA-F-024) Evaluación del entrenamiento o formación, (SA-F-025) Entrevista de Ingreso de Personal, (SA-F-026) Plan de Formación y/o Entrenamiento, (SA-F-027) Evaluación de competencia, (SA-F-030) Informe de Valoración del Personal, (SA-F-032) Inducción de Personal nuevo, (SA-F-033) Hoja de Respuestas para la evaluación de desempeño, (SA-F-034) Informe del perfil de personalidad del personal, (SA-F-035) Cuadernillo para la evaluación de desempeño, Hojas de Vida, Contratos laborales, entre otros.
REQUISITOS ISO 9001:2000:	5.5 Responsabilidad, Autoidad y Comunicación, 6.2 Recursos Humanos, 6.4 Ambiente de trabajo, 8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.3 Control de Producto No Conforme, 8.4 Análisis de Datos, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	SAM-(001-010) Manual de Calidad SA-P-001 Control de documentos, SAP-002 Control de Registros, SAP-003 Acciones Correctivas, SA-P-004 Acciones Preventivas, SA-I-015 Selección y evaluación de Personal, SA-I-016 Formación y Entrenamiento del Personal, SA-I-017 Evaluación del Desempeño del Personal.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DE PERSONAL

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Apoyar el desarrollo de las competencias del recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE FORMACION	Relaciona las actividades ejecutadas con las actividades planeadas del plan de formación en un periodo de tiempo analizado.	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones Planificadas}} \times 100$	Ascendente	%	TRIMESTRAL	Coordinadora de Recursos Humanos
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	El promedio de la evaluación de desempeño realizadas a los empleados de la empresa en un periodo definido.	Promedio Aritmético de las calificaciones de las evaluaciones de Desempeño	Ascendente	Puntos	SEMESTRAL	Coordinadora de Recursos Humanos

Actualizó: Oscar Omar Antolinez Coordinador de Calidad	Revisó: Fabián Gómez Cano Gerente General	Aprobó: Cecilia Cortes Coordinadora de Recursos Humanos
--	---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-M-010	3
	MANUAL DE CALIDAD –9. REFERENCIAS, REVISION Y DISTRIBUCCION DEL MANUAL		FECHA	PAGINA
		19/07/2007	1/1	

9.1 REFERENCIAS

SA-P-001 Control de Documentos
 SA-P-002 Control de Registros
 SA-P-003 Acción Correctiva
 SA-P-004 Acción Preventiva
 SA-P-005 Auditoría Interna
 SA-P-006 Control de Producto No Conforme

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
 NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Numeral 4.2.1 Requisitos de la documentación, Generalidades y Numeral 4.2.2 Manual de calidad.

9.2 HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	9/11/2006	Fabián Gómez Cano Gerente General	Primera versión del Documento
1	22/12/2006	Fabián Gómez Cano Gerente General	Inclusión en el Organigrama del operador de Medios Tecnológicos y reuniones del comité de calidad como mecanismo de comunicación interna y la inclusión de 10 años para lograr la visión de la Empresa.
2	19/04/2007	Fabián Gómez Cano Gerente General	Inclusión en la tabla de contenido el capítulo de Generalidades del SGC, se adecuo el objetivo calidad referente a los productos comprados a las necesidades de la organización (modificando la caracterización de proceso SA-CP-006), se especificaron los requisitos legales de la organización y se incluyo la estructura de documentación al SAM-008.
3	17/07/2007	Fabián Gómez Cano Gerente General	Se incluyo dentro del SGC el numeral 7.5.2 el cual antes se reportaba como exclusión, se le coloco 10 años para cumplir con la visión de la empresa

9.3 DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD (Original)		
GERENTE GENERAL		
SUBGERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
COORDINADORA DE RH		
SUPERVISOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		

Actualizó: Oscar Omar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
--	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CO DIGO	REVISION
		SA-P-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	1/8

1. OBJETO

Establecer la metodología para la elaboración, administración, aplicación y control de los documentos de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar la homogeneidad en la realización de las operaciones de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA. Según lo descrito en la norma ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos y documentos externos) que incidan en la calidad de la prestación del servicio de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.

3. GLOSARIO

- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Instructivo: Documento que especifica detalladamente como se lleva a cabo una actividad o un proceso.
- Anexo: Documento que requiere ser controlado debido a que presenta modificaciones y es utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad distinto a los documentos anteriores.
- Copia Controlada: Son los documentos que se distribuyen a las diferentes áreas de la organización, registrados en el Listado maestro de documentos (SA-F-001).
- Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

La implantación del sistema de gestión de la Calidad y todos sus documentos relacionados es una responsabilidad integral de la compañía, el Gerente general y todos los colaboradores deben ser responsables por el sistema implantado.

Para el correcto desarrollo e implantación del sistema de calidad, se deben considerar las siguientes instrucciones aplicables a todos los Procedimientos, Instructivos y Registros, garantizándose la coherencia y homogeneidad.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
	15/08/2006	2/8	

4.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

NIVEL I: Manual(es) y Caracterizaciones de Proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

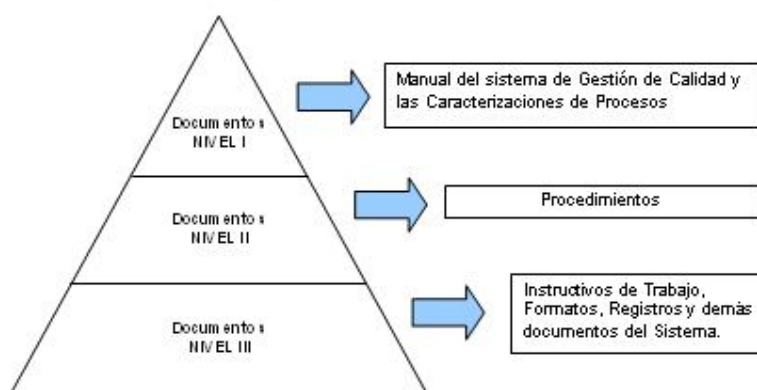
Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA, que inciden sobre el desempeño en Calidad, haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y los procedimientos.

NIVEL II: Procedimientos

Estandarizan la ejecución de un proceso o tarea. Los procedimientos están diseñados para fines operativos y de aseguramiento.

NIVEL III: Instructivos de Trabajo

Detallan la manera específica de realizar una tarea, actividad o proceso en particular. En el Nivel III se consideran también los registros del Sistema de Gestión, los planos, los formatos y fichas técnicas utilizadas en la empresa.



4.2 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La siguiente es la estructura de codificación para los documentos

SA - X - NN
1 2 3

1 (SA) Sigla del nombre de la empresa, SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.

2 (X) Sigla del tipo de documento al cual corresponde así:

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	3/8

M: Manual
P: Procedimiento
I: Instrucción de Trabajo
PC: Planes de Calidad
CP: Caracterización de Procesos
F: Formatos
FT: Ficha técnica

3 (NN) Número Consecutivo

4.3 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos del Sistema de Gestión, exceptuando la política, los documentos externos, y algunos formatos que por su diseño y estructura no lo permitan, se presentan en el formato de página estandarizado, el cual consta de un encabezado que incluye los siguientes elementos de identificación y control:

(1)	(2) SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	(4) Código :	(5) Revisión:
	(3)	(6) Fecha :	(7) Página :

- (1) Logotipo de la empresa.
- (2) Nombre de la empresa
- (3) Nombre del documento, mayúscula sostenida.
- (4) Código del documento, de acuerdo con la instrucción del numeral 4.2.
- (5) Número de la revisión del documento.
- (6) Fecha de aprobación del documento.
- (7) Página del documento. Se escribe con el formato numérico ascendente / número total de páginas.

El pie de página debe tener los siguientes elementos de control:

(08)Elaboró o Actualizó:	(09)Revisó y Aprobó:
--------------------------	----------------------

(08), (09), nombre y apellido de quienes elaboran, revisan y aprueban

Se utilizará la palabra "Elaboró" cuando es la versión original del documento y en el caso de correcciones al documento controlado, se debe utilizar la palabra "Actualizó".

Para los formatos del Sistema de Gestión de Calidad y los operativos no es necesario incluir el pie de página en la estructura.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2005	4/8

4.4 CUERPO DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos del Sistema de Gestión, exceptuando la política, las caracterización de procesos, los planes de calidad y los registros, se elaboran teniendo en cuenta la estructura detallada en el siguiente cuadro.

Capítulos	Manual	Procedimiento	Instructivos
Portada	X		
Contenido	X		
Objeto	X	X	X
Alcance	X	X	X
Glosario	X	X (Opcional)	X Opcional
Políticas o Directrices		X Opcional	X Opcional
Procedimientos/Instrucciones	X	X	X
Documentos de Referencias	X Opcional	X Opcional	X Opcional
Anexos y Formatos generados	X	X Opcional	X Opcional
Revisiones del documento	X	X	X
Distribución del Documento	X	X	X

- Objeto: Indica para qué se hace el documento.
- Alcance: Indica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso o actividad).
- Glosario: Para aclarar y unificar términos a los usuarios del documento.
- Descripción y Responsabilidades: Qué se debe hacer, quién lo debe hacer, cuándo hacerlo, dónde hacerlo, cómo hacerlo.
- Documentos de Referencia: Otros documentos del Sistema de Gestión que aplican al procedimiento o instrucción.
- Anexos y formatos generados
- Revisiones del documento.
- Distribución del Documento: Define los cargos o las áreas a las cuales se distribuye el documento.

Nota: Los demás Documentos del SGC como las caracterizaciones de procesos y los Formatos deberá tener como mínimo el nombre y código del documento, el contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad. Los documentos de origen externo a la empresa, se pueden homologar al Sistema de Gestión de Calidad conservando su propia estructura.

4.5 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

La Responsabilidad de la elaboración de los documentos en la empresa depende de la naturaleza del mismo así:

TIPO DE DOCUMENTO	RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN
Documentos de Nivel I, II y III correspondientes a los elementos del sistema de gestión de calidad	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad y/o Coordinador de Calidad.
Documentos de Nivel I, II y III de los documentos operativos del sistema de Gestión	Coordinador de Calidad y/o Personal autorizado por la gerencia para la elaboración de documentación.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-P-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC		FECHA	PAGINA
			15/08/2006	5/8

Una vez el documento ha sido elaborado y codificado debe ser sometido a revisión para su aprobación; la firma de aprobación del documento implica la revisión del mismo, es suficiente con la firma de aprobación en la primera página del documento.

Cuando el documento es elaborado por el Gerente este es revisado y aprobado por el mismo.

Dichos documentos son revisados y posteriormente aprobados como se establece a continuación:

Documento (s)	Cargos autorizados para revisar	Cargos autorizados para aprobar
Niveles I, II y III de los documentos de elementos del Sistema de Gestión.	Representante(s) del Sistema de Gestión	Gerente o su delegado.
Niveles I, II y III de los documentos Operativos del Sistema de Gestión.	Jefe inmediato del funcionario que elabora.	El Responsable del proceso al que corresponde el documento.

La liberación de los formatos está implícita en la aprobación del documento que los genera.

4.5.1 Edición, Cambios y Actualización de Documentos

Todas las versiones originales de documentos controlados del Sistema de Gestión corresponden a la REVISION 0.

Todas las correcciones a documentos controlados, generadas durante la revisión de los mismos, son identificadas como REVISION 1, 2, 3, etc.

En cada revisión que se efectúe a un documento del Sistema de Gestión, se deben registrar, en la sección REVISIONES DEL DOCUMENTO, los cambios realizados.

La sección de revisiones del documento tendrá la siguiente estructura:

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0			Primera versión del Documento

La fecha de aprobación de un documento, indica la fecha en que entra en vigencia el mismo.

Los cambios en los documentos del Sistema de Gestión se realizan cada vez que sea necesario, tomando en consideración las recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios de la empresa o cuando se considere oportuno efectuar modificaciones para mejorar la efectividad del sistema.

El proceso de revisión, aprobación, edición y distribución es el mismo que para un documento que se hace por primera vez.

En caso de requerirse cambios en algunos formatos, pero se trate de una forma continua de la que se tienen grandes existencias, los cambios podrán hacerse sobre el formato existente

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	6/8

impreso y deben reportarse al encargado de la elaboración para que esté incluya el cambio en los próximos formatos mientras se agotan los existentes.

Para la actualización de documentos de origen externo, Control de Documentos garantiza el uso de la versión vigente mediante canales de comunicación ágiles con los originadores de los mismos.

4.6 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Solo se emiten documentos que estén previamente codificados, revisados y aprobados.

La emisión y distribución de los documentos del S.G.C. es responsabilidad del Coordinador de Calidad o representante de la dirección para el SGC, con la colaboración de la secretaria y/o recepcionista, los cuales son responsables de:

- Distribuir y controlar la distribución la emisión del manual de calidad, los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad, diligenciando el ítem 8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO, que encuentra al final de cada uno de estos documentos y en el cual se define el área o cargo al cual ha sido emitido el documento, La fecha de entrega del documento y la firma de quien recibe el documento, todos estos ítems se consignarán en el documento original en el momento de la entrega de las copias y se retirarán las copias obsoletas para evitar su uso.
- Mantener archivados, en buen estado y disponibles los documentos originales de elementos relacionados con el Sistema de Gestión.
- Retirar el documento obsoleto del sitio de ubicación, al tiempo que hace la entrega de la revisión vigente.
- Verificar que en los sitios de trabajo de la empresa se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema de Gestión que apliquen al área.
- Entregar una copia controlada de los documentos relacionados con elementos del Sistema de Gestión al Gerente, a cada Jefe de área de la empresa y/o a quien Control de Documentos considere necesario.

4.7 CONTROL DE DOCUMENTOS

4.7.1 Documentos Emitidos Por La Empresa

Para evitar el duplicado de la asignación de códigos y controlar las áreas de distribución y el estado de las revisiones, el Gerente, personal encargado por la Gerencia y/o Coordinador de Calidad debe diligenciar y mantener actualizados los formatos del Listado Maestro de Documentos SA-F-001 que especifica: Código, Nombre del Documento, fecha de aprobación, y Revisión No.

Cuando se requiere la emisión de un documento, el interesado solicita la asignación del código para su identificación al Gerente y/o Coordinador de Calidad.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-F-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	7/8

Posterior a la emisión, revisión y aprobación del mismo, la secretaria y/o Coordinador de Calidad distribuye las copias a cada una de las partes interesadas definidas en el numeral 8 del documento emitido.

Adicionalmente debe informar si el documento reemplaza a otro y ordenar su destrucción.

4.7.2 Documentos De Origen Externo

Todos los documentos, normas corporativas, normas técnicas, códigos, reglamentaciones legales, y demás fuentes de consulta que son determinantes en un contrato, que de una manera directa o indirecta afectan o inciden en la calidad de la prestación del servicio, se identifican en el formato SA-F-002 "CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS".

El formato en mención debe contener el nombre del organismo que emite el documento, el código, el nombre del documento, el organismo emisor, la ubicación dentro de la empresa, Revisión N° y la Fecha de Emisión.

4.7.3 Control De Obsoletos

En el evento de requerirse conservar documentos obsoletos por efectos contractuales, se debe indicar claramente en todas las hojas del documento la palabra "OBSOLETO", mediante un sello, y conservarse en un Fólder denominado "Documentos Obsoletos".

Una vez finalice el requerimiento contractual de conservar el documento indicado como "OBSOLETO" se debe destruir.

4.8 ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

El responsable del control de documentos es responsabilidad del representante de la Dirección para el SGC y/o Coordinador de Calidad y se encarga de:

- Archivar y mantener una copia magnética de todos los documentos vigentes del Sistema de Gestión. Una copia dentro de la empresa y otra fuera de los sistemas de la empresa para garantizar su conservación.
- Mantener una copia de las revisiones no vigentes de cada uno de los documentos del Sistema de Gestión, con excepción de los manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo operativos, en una carpeta denominada "DOCUMENTOS OBSOLETOS".
- Destruir las copias duras sobrantes de los documentos obsoletos retirados de las Dependencias.

Adicionalmente cada dependencia es responsable de:

Archivar y mantener una copia dura de todos los manuales, procedimientos e instructivos de trabajo vigentes, identificados como documentos controlados del Sistema de Gestión mediante la firma del responsable de revisar y aprobar los documentos, para facilitar cualquier verificación y/o consulta de los mismos.

Elaboró: D. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-F-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	7/8

Posterior a la emisión, revisión y aprobación del mismo, la secretaria y/o Coordinador de Calidad distribuye las copias a cada una de las partes interesadas definidas en el numeral 8 del documento emitido.

Adicionalmente debe informar si el documento reemplaza a otro y ordenar su destrucción.

4.7.2 Documentos De Origen Externo

Todos los documentos, normas corporativas, normas técnicas, códigos, reglamentaciones legales, y demás fuentes de consulta que son determinantes en un contrato, que de una manera directa o indirecta afectan o inciden en la calidad de la prestación del servicio, se identifican en el formato SA-F-002 "CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS".

El formato en mención debe contener el nombre del organismo que emite el documento, el código, el nombre del documento, el organismo emisor, la ubicación dentro de la empresa, Revisión N° y la Fecha de Emisión.

4.7.3 Control De Obsoletos

En el evento de requerirse conservar documentos obsoletos por efectos contractuales, se debe indicar claramente en todas las hojas del documento la palabra "OBSOLETO", mediante un sello, y conservarse en un Fólder denominado "Documentos Obsoletos".

Una vez finalice el requerimiento contractual de conservar el documento indicado como "OBSOLETO" se debe destruir.

4.8 ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

El responsable del control de documentos es responsabilidad del representante de la Dirección para el SGC y/o Coordinador de Calidad y se encarga de:

- a) Archivar y mantener una copia magnética de todos los documentos vigentes del Sistema de Gestión. Una copia dentro de la empresa y otra fuera de los sistemas de la empresa para garantizar su conservación.
- b) Mantener una copia de las revisiones no vigentes de cada uno de los documentos del Sistema de Gestión, con excepción de los manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo operativos, en una carpeta denominada "DOCUMENTOS OBSOLETOS".
- c) Destruir las copias duras sobrantes de los documentos obsoletos retirados de las Dependencias.

Adicionalmente cada dependencia es responsable de:

Archivar y mantener una copia dura de todos los manuales, procedimientos e instructivos de trabajo vigentes, identificados como documentos controlados del Sistema de Gestión mediante la firma del responsable de revisar y aprobar los documentos, para facilitar cualquier verificación y/o consulta de los mismos.

Elaboró: D. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-F-001	1
	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	8/8

4.8.1 Listado Maestro De Documentos

Para facilitar el control de documentos, el representante de la Dirección y/o Coordinador de Calidad revisa y actualiza el Formato SA-F-001 y SA-F-002, donde se mantiene una lista maestra de todos los documentos internos y externos controlados respectivamente, se indica la revisión vigente para cada uno de ellos y la ubicación del documento original.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SAM-001 Manual del Sistema de Gestión de Calidad
Norma ISO 9001:2000 numeral 4.2.3 "Control de Documentos"

6. ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS

SA-F-001 Listado maestro de documentos
SA-F-002 Control de Documentos externos

7. REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	05/07/2006	Fabian Gómez - Gerente	Primera versión del Documento
1	15/08/2006	Fabian Gómez - Gerente	Cambio en la distribución del Documento, incluyendo el ítem 8 en los documentos.

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO



EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD		
GERENTE GENERAL		
SUBGERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
COORDINADORA DE RH		
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
		SA-P-002	0
	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	FECHA	PÁGINA
		15/08/2006	1/3

1. OBJETO

Definir y establecer el proceso a seguir para garantizar el control de los registros respecto a la identificación, recuperación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros como evidencias de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad de Seguridad Acropolis Ltda. Y para los registros generados por proveedores, clientes, contratistas, autoridades legales o cualquier parte interesada, siempre y cuando se asocian a algún documento del Sistema de Gestión de Calidad.

3. GLOSARIO

- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Anexo: Documento que requiere ser controlado debido a que presenta modificaciones y es utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad distinto a los documentos anteriores.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

En el manejo de los registros del Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acropolis Ltda. Se tienen en cuenta los siguientes lineamientos:

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS REGISTROS

De manera general los registros en medios impresos, magnéticos u otros se deben identificar mediante su nombre (título) y otros parámetros según requiera el caso como el código interno designado para él que faciliten su identificación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SA-P-001 Control de Documentos.

Nota: Cuando se diligencian formatos asociados a documentos del Sistema de Gestión de Calidad, dicho formato diligenciado se convierte en un registro del sistema de Gestión de Calidad.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-002	0
	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	2/3

4.2. RECUPERACIÓN DE REGISTROS

Las dependencias de la empresa que generan o reciben registros relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad son responsables de mantener fácilmente identificables, recuperables y debidamente archivados los registros de calidad.

4.3. ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS

Todo registro es almacenado por el personal responsable de emitir la evidencia durante la ejecución, verificación o revisión de un proceso para evaluar la conformidad con los requerimientos especificados.

Los registros se almacenan en cualquier medio de archivo que asegure su conservación, codificados de acuerdo con las necesidades y requerimientos del área (organizados por tipo de documento, consecutivos, fecha, proveedores, clientes), para esto se almacenan en fólder o carpetas, estas a su vez en archivadores u otros muebles que garanticen el ambiente adecuado para evitar su deterioro o el daño, eviten la pérdida, y facilite su manejo.

Siempre bajo la responsabilidad del área dueña del registro y responsable de su archivo y manejo, además los registros deben estar siempre a disposición para verificación en auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.

4.4. PROTECCIÓN, TIEMPO DE RETENCIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS

El almacenamiento de los registros mencionado en el numeral anterior garantiza la protección para la preservación de su estado durante su tiempo activo de uso.

En el formato SA-F-003 Listado Maestro de Registros se presentan los lineamientos para el manejo de los registros generados por el sistema de Gestión de Calidad, estos lineamientos son el código del registro, nombre del registro, responsable de archivo, sistema de Archivo, ubicación del registro, tiempo de retención especificando años o meses y disposición final una vez termine el tiempo de retención.

El coordinador de Calidad de la empresa, el representante del SGC o sus delegados verifican antes y durante su utilización que todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad se mantengan:

- Identificados.
- Legibles.
- Clasificados portipo.
- Archivados ordenadamente.
- Accesibles al personal autorizado, clientes y otras partes interesadas cuando éstas lo requieran y la empresa lo determine, para propósitos de consulta o verificación.

La información generada por los registros del Sistema de Gestión de Calidad puede ser analizada con fines estadísticos para identificar tendencias en el desempeño del sistema y así poder determinar acciones correctivas o preventivas para mejorar continuamente el sistema.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-002	0
	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	3/3

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SA-M-001 Manual del Sistema de Gestión de Calidad
 SA-F-001 Listado Maestro de Documentos
 Norma ISO 9001:2000 numeral 4.2.4 "Control de Registros"

6. ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS

SA-F-003 Listado maestro de Registros


7. REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0		Fabián Gómez - Gerente	Primera versión del Documento

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD (Original)		
GERENTE GENERAL		
SUBGERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
COORDINADORA DE RH		
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS		

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION	
		SA-P-003	0	
	ACCION CORRECTIVA		FECHA	PAGINA
			16/08/2006	1/4

1. OBJETO

Fijar los lineamientos, documentar y mantener las acciones correctivas tomadas sobre las no conformidades presentadas con el fin de prevenir su recurrencia y encaminadas a un mejoramiento continuo del SGC Seguridad Acropolis Ltda.

2. ALCANCE

Este documento aplica para el tratamiento de no conformidades internas y externas incluidas las quejas de los clientes.

3. GLOSARIO

- Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable de la empresa, es tomada para prevenir que vuelva a producirse dicha no conformidad.
- Acción Correctiva Inmediata: considerada como la corrección inmediata al problema presentado.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES


4.1 IDENTIFICACIÓN Y REVISIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Las no conformidades son definidas por el responsable del proceso en el cual se presentó la no conformidad, y los cuales deben dar a conocer dichas acciones al responsable del proceso de admón. y mejora del SGC para su control y seguimiento.

Las fuentes por las cuales se pueden identificar las No Conformidades son las siguientes:

- Quejas y reclamos de los clientes.
- Prestación del Servicio no conforme.
- Análisis de los procesos del SGC y el comportamiento Negativo de su desempeño (meta de los índices de Gestión).
- Auditorías al Sistema de Calidad, ya sean internas o externas.
- Problemas con Proveedores y material o servicios comprados.
- Revisiones por parte de la dirección.
- Cualquier otra fuente que pueda producir una no conformidad.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-003	0
	ACCION CORRECTIVA	FECHA	PAGINA
		16/08/2006	24

4.2 ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS

Una vez se identifica la no conformidad se determinan, analizan y se documentan las causas de las no conformidades detectadas, utilizando el formato SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (1ª. Página) donde se coloca la descripción de la no conformidad y se realiza un análisis de la no conformidad con el fin de establecer las causas más probables por las cuales se genero la no conformidad, el responsable de la ocurrencia y la frecuencia con se presenta la no conformidad.

4.3 DEFINICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS INMEDIATAS

En el formato de Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva SA-F-007 (1ª. Página), se describen la acción inmediatas requerida para solucionar pro el momento el problema específico definido anteriormente.

4.4 DEFINICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA EVITAR LA RECURRENCIA

Se describen en el formato Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva SA-F-007 (2ª. Página), la(s) acción(es) para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad; estas acciones corresponden a las actividades que ataquen las causas de las no conformidades, de tal forma que las acciones tomadas sean apropiadas para evitar que las no conformidades se vuelvan a presentar.

En esta parte se definirá la tarea, el responsable de realizar la tarea, la fecha en la cual se estima que dicha tarea estará ejecutada y como compromiso del responsable de la ejecución de dicha tarea este firmara al frente de la tarea descrita, adicionalmente se identificara el responsable del cierre de la acción, quien a su vez reportara los resultados al encargado del SGC o Coordinador de Calidad de la empresa.


4.5 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DEFINIDAS

Las acciones tomadas se deben implementar en lo posible en los plazos definidos para tal fin, para ello el responsable de cerrar la acción correctiva es el encargado de que dichas actividades planeadas se implementen

Como evidencia de las acciones tomadas además del formato SA-F.007 se presentaran los registros correspondientes, dependiendo del tipo de acción ejecutada, como por ejemplo: registros de asistencia a capacitaciones, minuta de reuniones/capacitaciones, entre otros, los cuales serán utilizados como respaldo en el momento de realizar la verificación y el seguimiento y cierre de la acción correctiva.

Cuando se requiera cualquier tipo de inversión en infraestructura, equipos o cambios críticos al proceso deben ser aprobadas por el Gerente.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-P-03	0
	ACCION CORRECTIVA		FECHA	PAGINA
16/08/2006			3/4	

4.6 REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS

El responsable del tratamiento y cierre de la acción correctiva debe realizar la verificación correspondiente a la implementación o realización de las actividad(es) planeadas y una vez sea evidenciada la ejecución mediante registros o muestras evidentes de que la actividad se ejecuto, registra este seguimiento en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva SA-F-007 (2ª. Página) en el campo correspondiente.

Adicionalmente el Coordinador de Calidad o el responsable del proceso de Administración y Mejora del SGC:

- Hará seguimiento a las acciones correctivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y actualizara el estado del seguimiento de las mismas.
- Definirá si una acción tomada es cerrada o no, mediante la verificación de la eficacia de las acciones tomadas y dejando constancia en el formato SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (2ª. Página).
- Presentara al Gerente o al representante del SGC el indicador de la gestión de las Acciones Correctivas (comparación entre las acciones abiertas y las cerradas) y su respectivo seguimiento
- Vigilar la recurrencia de las no conformidades

Nota: El responsable(s) de cada proceso mantendrá el archivo de las correspondientes acciones correctivas tomadas y cerradas que se presenten en el proceso.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SA-M-001 Manual de Calidad
 SA-P-004 Acción Preventiva
 Norma ISO 9001:2000 numeral 8.5.2 "Acción Correctiva"


6. ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS

SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva

7. REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	16/08/2006	Fabián Gómez - Gerente	Primera versión del Documento

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-003	0
	ACCION CORRECTIVA	FECHA	PAGINA
		16/08/2006	4/4

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD (Original)		
GERENTE GENERAL		
SUBGERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
COORDINADORA DE RH		
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS		

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-004	0
ACCION PREVENTIVA		FECHA	PAGINA
		16/08/2006	1/4

1. OBJETO

Fijar los lineamientos, documentar y mantener las acciones Preventivas tomadas para eliminar las causas de no conformidades potenciales que prevengan su aparición y que van encaminadas a un mejoramiento continuo del SGC Seguridad Acropolis Ltda.

2. ALCANCE

Este documento aplica para el tratamiento de las acciones dirigidas a prevenir que aparezcan no conformidades dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acropolis Ltda.

3. GLOSARIO

- Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable de la empresa, es tomada para prevenir algo suceda.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE APLICAR ACCIONES PREVENTIVAS

Las oportunidades de mejora para evitar la aparición de no conformidades son producto de las siguientes fuentes:

- La apertura de una Acción Preventiva se produce a raíz de la detección de un problema individual de importancia significativa
- De de un problema menor repetitivo por cualquier empleado de la empresa o el mismo cliente.
- Sugerencias y recomendaciones de los clientes para la mejora del servicio.
- Análisis de riesgos de los procesos del SGC.
- Tendencia estadísticas de no conformidades.
- Observaciones de mejora aportadas por los Auditores Internos o externos durante las auditorías.
- Sugerencias de Proveedores para la mejora del proceso.
- Sugerencias en Revisiones por parte de la dirección en los diferentes comités y reuniones.
- Sugerencias de mejora de parte de todos los colaboradores de la compañía.

Dichas oportunidades de mejora deben ser reportadas al proceso de Admón. y mejora del SGC para su control y seguimiento.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-004	0
	ACCION PREVENTIVA	FECHA	PAGINA
		16/08/2006	24

Todo el personal administrativo, operativo y de Dirección puede y esta en la capacidad de abrir acciones preventivas.

4.2 ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS

Una vez definido el problema o situación no conforme que podría presentarse si no se actúa a tiempo y por consiguiente requiere una acción preventiva, se registra en el formato de solicitud de acción correctiva o preventiva SA-F-007 (1ª. Página) dicha descripción.

Seguidamente se realiza un análisis de la situación para evitar la no conformidad con el fin de establecer las causas más probables por las cuales se podría generar la no conformidad si no se efectúan actividades para evitarlo.

Queda a discreción del responsable del tratamiento de la acción preventiva el conformar un equipo de trabajo para realizar el análisis de la situación, sus causas y la delegación de las actividades para dar el trámite para la mejora y evitar la no conformidad.

4.3 DEFINICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA INMEDIATAS

Una vez definidas las causas de la situación se registra en el formato Solicitud de Acción Correctiva o preventiva SA-F-007 (1ª. Página), la descripción de las acciones inmediatas requeridas para evitar el problema específico (si aplica).

4.4 DEFINICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA EVITAR LA RECURRENCIA

En el formato de Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva SA-F-007 (2ª. Página), en la parte correspondiente al plan de acción a tomar para evitar la recurrencia o aparición de la no conformidad, se describen las acciones corresponden que ataquen las causas de la posible no conformidad, de tal forma, sean apropiadas para evitar que la no conformidad se presente.

Adicionalmente se coloca los responsables de ejecutar la acción o tarea, la fecha planificada para la ejecución de la acción o tarea, y la firma del responsable de la ejecución para asegurar el compromiso a la acción tomada.

4.5 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DEFINIDAS

Las acciones preventivas tomadas se deben implementar en lo posible, en los plazos definidos para tal fin, para ello el responsable de cerrar la acción preventiva es responsable de que dichas actividades planeadas se implementen.

En caso de que se requiera inversión en infraestructura, equipos o cambios críticos al proceso para la implementación de la acción, debe ser aprobada por la Gerencia.

Como evidencia de la acción(s) tomada(s) además de la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva SA-F-007 se presentaran los registros correspondientes, dependiendo del tipo de acción ejecutada, por ejemplo: registros asistencia a capacitaciones, minuta de reuniones/capitaciones, entre otros, los cuales serán utilizados como respaldo en el momento de realizar el seguimiento y cierre de la acción preventiva tomada.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-004	0
	ACCION PREVENTIVA	FECHA	PAGINA
		16/08/2006	3/4

4.6 REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS

El responsable del tratamiento y cierre de la acción preventiva debe realizar la verificación correspondiente a la implementación o realización de la actividad(es) planeada(s).

Dicha verificación se debe hacer con la revisión de la evidencia de la ejecución de la acción por medio de los registros o muestras evidentes de su ejecución y se registra este seguimiento en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva SA-F-007 (2ª. Página) en el campo correspondiente.

Adicionalmente el Coordinador de Calidad o el responsable del proceso de Administración y mejora del SGC:

- Hará seguimiento a las acciones preventivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y actualizará el estado del seguimiento de las mismas.
- Definirá si una acción tomada es cerrada o no, mediante la verificación de la eficacia de las acciones tomadas y dejando constancia en el formato SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (2ª. Página).
- Presentará al Gerente o al representante del SGC el indicador de la gestión de las Acciones Correctivas (comparación entre las acciones abiertas y las cerradas) y su respectivo seguimiento

Nota: El responsable(s) de cada proceso mantendrá el archivo de las correspondientes acciones preventivas tomadas y cerradas que se presenten en el proceso.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SA-M-001 Manual del Sistema de Gestión de Calidad
SA-P-003 Acción Correctiva
Norma ISO 9001:2000 numeral 8.5.3 "Acción Preventiva"

6. ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS

MT-F-007 Solicitud de Acción Correctiva

7. REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	16/08/2006	Fabián Gómez - Gerente	Primera versión del Documento

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-004	0
	ACCION PREVENTIVA	FECHA	PAGINA
16/08/2006		4/4	

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD (Original)		
GERENTE GENERAL		
SUBGERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
COORDINADORA DE RH		
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLIGICOS		

Elaboró: O. Antolinez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gomez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-005	0
	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2005	1/5

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la secuencia de eventos, acciones y responsabilidades para planificación (programación y preparación), ejecución y seguimiento de las Auditorías Internas para determinar la eficacia del SGC de Seguridad Acropolis Ltda.

2. ALCANCE

Aplica a todas las auditorías internas que se realicen en cualquiera de los procesos que puedan afectar la calidad del servicio y el sistema de gestión de Calidad de Seguridad Acropolis Ltda. De acuerdo a los requerimientos definidos por la NTC-ISO 9001:2000.

3. GLOSARIO

- Auditoría Interna: Actividad independiente para verificar, mediante el examen y evaluación de evidencia objetiva, si los procesos y elementos aplicables del Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acropolis Ltda. son desarrollados, documentados, implementados y mantenidos eficazmente.
- No Conformidad: Cualquier situación, estándar o requisito no cumplido por la empresa, referente a la norma ISO: 9001:2000, toda no conformidad genera una acción correctiva.
- No Conformidad Mayor (NCM): Es significativa contra el Sistema de Gestión de Calidad, dado que es una falla completa de un requerimiento. También puede ser por la suma de una cantidad significativa de No Conformidades menores de un requerimiento particular.
- No Conformidad Menor (NCm): Es un incidente aislado atestiguado a una falla en un procedimiento o requerimiento del Sistema de Calidad. Un problema menor que merece atención.
- Observación: Es una declaración hecha durante la auditoría la cual no se considera como No conformidad, pero sí un aspecto que es importante tener en cuenta para mejorar o hacer más fácil una actividad.
- Auditado: Área, actividad, o persona que está siendo evaluado mediante la evidencia objetiva de los procesos.
- Acción Correctiva: Acción implementada para eliminar las causas de una no conformidad, o de cualquier otra situación existente no deseada, y para prevenir su recurrencia.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-005	0
	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	2/5

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Las auditorías internas se harán cada seis meses bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad o en su defecto el encargado del SGC de la empresa, el cual debe:

- ✓ asegurar que las auditorías internas sean programadas, planificadas, dirigidas y registradas de acuerdo a este procedimiento.
- ✓ Designar el equipo de auditoría interna.
- ✓ Ser responsable de dar acceso a los auditores a toda la documentación necesaria, lugar de trabajo y personal involucrado en la auditoría.
- ✓ Asegurar que la documentación de las acciones correctivas, resultante de no conformidades identificadas durante las auditorías internas, se archive con sus respectivos registros de las auditorías.
- ✓ Asegurar que cualquier acción correctiva de una no conformidad, sea revisada y aprobada.
- ✓ Asegurar que se lleve a cabo la acción de seguimiento asociada a acciones correctivas y analiza los resultados de las mismas.

A su vez debe:

- ✓ Coordinar la auditoría interna.
- ✓ Emitir el informe de auditoría y de seguimiento.
- ✓ Asegurarse que los auditados son avisados con anticipación de la fecha de auditoría por el auditor interno.

4.1 PROGRAMACION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

El Representante de la Dirección para el SGC se encarga de la programar las Auditorías Internas mediante el formato SA-F-008 Programa de Auditoría, teniendo en cuenta:

- ✓ El estado del sistema de gestión de Calidad
- ✓ La importancia y estado de los procesos.
- ✓ Las áreas a auditar.
- ✓ Los resultados de auditorías previas.

4.2 PREPARACION DE LA AUDITORIA

4.2.1 Plan de Auditoría

El auditor Líder elabora el Plan de auditoría (SA-F-009), teniendo en cuenta el área o proceso a auditar, la cantidad de auditores (recordando que nadie puede auditar su propio proceso o puesto de trabajo, es decir, personas ajenas e independientes a las actividades a auditar) y el programa de auditoría interna. Adicionalmente, en este plan de auditoría se define el alcance y objetivo de la auditoría.

El plan de auditoría debe estar revisado y aprobado por el Representante del SGC y debe darse a conocer con anticipación a los auditores y auditados con la fecha y hora de la auditoría.

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-005	0
	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	36

4.2.2 Lista de Verificación

Cada auditor interno elabora la Lista de verificación SA-F-010 para cada una de áreas que le corresponde auditar teniendo en cuenta:

- La revisión de la documentación del proceso o área a auditar, Procedimientos, Planes de Calidad, Caracterización de proceso, manuales, Objetivos de Calidad, Política de Calidad, registros de las auditorías anteriores, etc.
- Los criterios que van a ser empleados como base para la auditoría, analizando la norma ISO 9001:2000.

No siempre será preparada esta lista de chequeo para auditoría, ya que a medida que mejore la competencia de los auditores internos, quedara a disposición de ellos la necesidad o no de realizarla.

4.3 EJECUCION DE LA AUDITORIA

4.3.1 Reunión de Apertura

La reunión de apertura, se hará en el día señalado para el inicio de las auditorías internas, donde se hará la presentación formal de los auditores internos, se confirma el horario, objetivo y alcance de la auditoría, se aclara detalles del plan de auditoría, los métodos, canales de comunicación, y se programará la fecha y hora de la reunión de Cierre.

Esta dirigida por el auditor líder y contará con la presencia de los auditores internos, los auditados, el y Representante del SGC, el gerente y/o su representante y se dejara constancia de la reunión en la minuta de reuniones/capacitaciones (SA-F-006)

Cuando se va auditar menos de tres (3) procesos del S.G.C. no se realiza la reunión de apertura, los detalles previos a la auditoría son explicados por el Auditor Interno al Auditado en los primeros minutos de inicio de la auditoría.

4.3.2 Desarrollo de la Auditoría

En el desarrollo de la Auditoría, las actividades se concentran en conseguir suficientes datos para satisfacer los requerimientos de la auditoría, por medio de entrevistas y examen del cumplimiento de los documentos y los parámetros del formato SA-F-010 Lista de Verificación, reportando todos sus hallazgos detectados en la auditoría en el formato SA-F-011 Hallazgos de Auditoría y el cual debe estar firmado por el auditor y el auditado.

Nota: Es conveniente que los indicios que sugieren no conformidades sean anotados e investigados así no estén en la lista de verificación utilizada para la auditoría. La información reunida puede ser probada por fuentes independientes a la obtenida por la entrevista directa con el auditado.

4.3.3 Declaración y redacción de No Conformidades

Los auditores junto con el auditor líder determinan la validez de la información de la auditoría, redactando las no conformidades en el formato SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-005	0
	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	45

Preventiva, y estableciendo si son de carácter mayor o menor, o si corresponde a observaciones para mejora, dicho formato se debe hacer firmar el registro por los auditados.

4.3.4 Elaboración del Informe de la Auditoría

El auditor líder junto con el equipo de auditores internos elaboran el informe para la gerencia y los auditados al cual se adjuntan y documentan el plan de auditoría, el objetivo y alcance de la auditoría, los Hallazgos de la Auditoría, los registros de no conformidades, los aspectos positivos, los aspectos por mejorar, los aspectos débiles, y toda aquella información pertinente para sustentar adecuadamente dicho informe.

Este informe se documenta en el Formato SA-F-012 Informe de Auditoría.

4.3.5 Reunión de Cierre

La reunión de cierre tiene el propósito de presentar las observaciones de la Auditoría buscando que se asegure la comprensión de los resultados de la misma mediante una revisión de los hallazgos de las auditorías, las notas y observaciones encontradas, y la entrega del informe de auditoría.

Esta dirigida por el auditor líder y contará con la presencia de los auditores internos, el Representante del SGC, el gerente y/o su representante y se dejara constancia de la reunión en la minuta de reuniones/capacitaciones (SA-F-005)

Cuando se auditan menos de tres (3) procesos del S.G.C. no se realiza la reunión de cierre, los detalles de los resultados de la auditoría son explicados por el Auditor Interno al una vez se halla elaborado el Informe de la auditoría.

4.3.6 Seguimiento de Auditoría

El equipo de auditoría interna verificará la implementación y eficacia de acciones correctivas en las fechas acordadas en los formatos SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva.

5 REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
SA-M-001 Manual de Calidad

6 ANEXOS GENERADOS

SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva
SA-F-008 Programa de auditoría
SA-F-009 Plan de Auditoría
SA-F-010 Lista de Verificación
SA-F-011 Hallazgos de Auditoría
SA-F-012 Informe de Auditoría

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-P-005	0
	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC		FECHA	PAGINA
			15/08/2006	5/5

7 REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	15/08/2006	Fabian Gómez - Gerente	Primera Versión del Documento

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

+	EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
	AUDITOR LIDER		
	AUDITORES INTERNOS:		

Elaboró: O. Antolínez Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Gerente – Representante del SGC
---	--

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-006	0
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA	PAGINA
		17/01/2007	1/4

1 OBJETO

Este procedimiento establece el control para asegurar la identificación y control de la no conformidad en la prestación del servicio y definir la responsabilidad y autoridad relacionadas con su tratamiento.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a los productos no conformes presentados en recepción de materiales y/o en las inconformidades identificadas por la empresa y las quejas y reclamos de los clientes, ambas relativas a la prestación del servicio.

3 GLOSARIO

- Producto/servicio: resultado de un proceso.
- Conformidad: cumplimiento de un requisito de la norma.
- No Conformidad: incumplimiento de un requisito de la norma.
- Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- Producto no conforme: producto/servicio que no cumple los requisitos especificados.
- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad.
- Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y cualquier otra situación existente no deseada, y para prevenir su recurrencia.
- Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000

4 DESCRIPCIÓN Y RESPONSABILIDADES:

4.1 CONTROL DE MATERIALES O MERCANCIA NO CONFORME

Se hace con el fin de asegurar que el material suministrado por los proveedores para la prestación del servicio que no este conforme a los requisitos, no sea usado en los diferentes procesos de la prestación del servicio, y en su defecto no sea despachado al cliente.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	SA-P-006	0
		FECHA	PAGINA
	17/01/2007	2/4	

El control al producto no conforme de los materiales/insumos comprados a los proveedores se realiza mediante las siguientes actividades:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Directora Administrativa y Financiera	<p><u>Identificación del material No conforme:</u></p> <p>Cuando la mercancía comprada no cumpla con los requisitos de compra (con excepción de los requisitos de calidad) como tiempo de entrega, cantidades, precio, etc. el responsable de del proceso de compra analiza la necesidad de reportar la inconfomidad, teniendo en cuenta factores como frecuencia de aparición de la inconfomidad y/o el inconveniente presentado para la empresa.</p> <p>Cada vez que un material o insumo crítico comprado este no conforme con los requisitos de <u>calidad</u> se hace rechazo y devolución inmediata al proveedor del insumo.</p> <p>Nota: Todo producto no conforme encontrado deberá ser separado en el área para devoluciones, la cual debe estar marcada y/o identificada como producto no conforme para evitar su disposición no intencional a la prestación del servicio al cliente mientras se ejecuta la devolución al proveedor.</p>	No Aplica
2	Secretaría General Directora Administrativa y Financiera	<p><u>Reporte de Material No conforme:</u></p> <p>Una vez detectada el material no conforme a los requisitos de calidad y de compra establecidos, se realiza el respectivo "Reporte de Material No Conforme" para ser enviado al proveedor.</p>	SA-F-018
3	Proveedor	<p><u>Tratamiento y solución de la no conformidad:</u></p> <p>El proveedor dará solución al inconveniente presentado y se compromete a tomar las acciones pertinentes para evitar la recurrencia de la no conformidad presentada.</p>	SA-F-018

4.2 CONTROL DEL SERVICIO CONFORME

Para el control del servicio no conforme se tiene en cuenta las actividades de supervisión del proceso productivo y la retroalimentación con el cliente en cuanto a Quejas y Reclamos y sugerencias sobre la prestación del servicio.


Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-P-006	0
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA	PAGINA
	17/01/2007	3/4	

El control del servicio No Conforme se realiza mediante las siguientes actividades:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Gerente General Coordinador de Calidad Responsables de cada proceso	<p><u>Identificar el tipo de servicio y tipo de no conformidad presentada:</u></p> <p>Dependiendo de la quejas y reclamos del cliente y/o el informe de novedad y/o disciplinario entregado por el supervisor sobre las inconformidades presentadas con el cliente con la prestación del servicio, se identifica el servicio donde se detecto o presento la inconformidad y el tipo de inconformidad presentada como las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Que el personal de la organización de la unidad no cumpla satisfactoriamente con las funciones y consignas asignadas. 2) Que los clientes no estén conformes con la atención recibida por los funcionarios de la empresa. 3) Que los clientes no estén conformes con las condiciones laborales de los empleados que le prestan el servicio (seguridad social, contratación, y/o salario acordado). 4) Cualquier otra no conformidad presentada por el cliente y/o supervisor referente a la prestación del servicio. 	<p>Quejas y Reclamos, sugerencias de los clientes</p> <p>y/o</p> <p>Informe de novedad</p> <p>y/o</p> <p>Informe Disciplinario</p>
2	Responsable de proceso Coordinador de Calidad	<p><u>Reporte del servicio no conforme:</u></p> <p>Una vez detectada o conocida la no conformidad se notifica por escrito o por cualquier otro medio a la persona directamente responsable de darle solución, según el tipo de no conformidad detectada.</p>	<p>(SA-F-052) Formato de Redamación de Clientes</p> <p>SA-F-007</p>
3	Gerente General Responsables de Proceso Coordinador de Calidad	<p><u>Tratamiento y solución de la no conformidad:</u></p> <p>Se dará tratamiento y solución al servicio no conforme presentado o detectado, tomando e implementando las acciones pertinentes para evitar la recurrencia o aparición de la no conformidad de acuerdo a los lineamientos de definidos en los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SA-P-003, Acciones correctivas. • SA-P-004, Acciones preventivas. <p>Nota: Toda acción tomada debe comunicarse a calidad para su seguimiento.</p>	<p>SA-F-007</p> <p>(SA-F-052) Formato de Redamación de Clientes</p>

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-P-006	0
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		FECHA	PAGINA
			17.01/2007	4/4

5 REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Numeral 8.3 "Producto No Conforme"

6 ANEXOS GENERADOS

SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva
 SA-F-047 Informe de Novedad
 SA-F-048 Informe Disciplinario
 SA-F-052 Reclamación de Clientes

7 REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	17/01/2007	Fabián Gómez Cano - Gerente	Primera Versión del Documento.

8 DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD (Original)		
GERENTE GENERAL		
SUBGERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
COORDINADORA DE RH		
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente – Representante del SGC
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-I008	0
	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDA DE SEGURIDAD	FECHA	PAGINA
	07/12/2006	16	

1. OBJETO

Establecer y documentar el perfil, las responsabilidades y funciones del Guarda de Seguridad de la empresa SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.

2. ALCANCE

Este Instructivo aplica para el cargo de Guarda de Seguridad existente en SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA.

3. GLOSARIO

- Educación: mínimo grado de escolaridad necesario para ocupar el cargo.
- Formación: Educación no formal, cursos y conocimientos necesarios para el desempeño del cargo, se refiere al mínimo de formación que se debe tener para ocupar el cargo. Se incluye la inducción que se debe tener al momento de empezar a ocuparlo.
- Experiencia: Tiempo de trabajo en un cargo o tarea afín.
- Habilidades: Características propias del individuo físicas o mentales necesarias para el desempeño del cargo.
- Herramientas Utilizadas: Los recursos necesarios para el desempeño del cargo.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- Para el propósito de este Instructivo son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2000.

4. DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES

El perfil del Guarda de Seguridad deberá ser la base para la selección del personal y para la determinación de las necesidades de capacitación del cargo.

4.1. PERFIL DEL CARGO

Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio, de allí, el perfil del guarda se compone del perfil de calidad y del perfil de personalidad.

4.1.1 Perfil de Calidad

- Jefe Inmediato: Supervisor
- Educación: Mínimo 5 grado de primaria.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Pedro Nel Cuellar Jefe de Operaciones	Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente
---	--	--------------------------------------

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-H008	0
	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDA DE SEGURIDAD	FECHA	PAGINA
		07/12/2006	2/6

- **Formación:** Haber aprobado con anterioridad, en escuela o departamento de capacitación en vigilancia y seguridad privada debidamente autorizada por la superintendencia, los cursos de introducción a la vigilancia y seguridad privada y el básico correspondiente.
- **Experiencia:** No requiere Experiencia Previa.
- **Habilidades:** Conceptos sobre la legislación aplicable a la vigilancia y seguridad privada, relaciones con las autoridades; generalidades de la vigilancia y seguridad privada; relaciones interpersonales; conocimientos de armas de fuego; conocimiento y empleo de equipos de comunicaciones; conocimientos de prevención y control de emergencias; control de accesos manejo del estrés y debe tener una orientación al servicio al cliente.
- **Herramientas Utilizadas:** Armamento necesario, Radio Teléfono, bastón de mando o tonfa y uniforme.

Nota: este perfil fue elaborado de acuerdo a los requerimiento de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada según resolución mas reciente a la fecha (Resolución 2853 del 8 de Agosto de 2006) teniendo en cuenta la resolución 2597 del 11 de diciembre de 2003.

4.1.2 Perfil de Personalidad

- ♣ Persona que significa confianza en si mismo, seguro. Equilibrado, realizado en su relación con el mundo. Consciente de sus posibilidades y limitaciones. Con capacidad de adaptación al medio. Que vivencia su individualidad.
- ♣ Persona que da énfasis al contacto afectivo con el mundo. La relación social tiende a ser fácil y espontánea. Que valora la afectividad, que participa afectivamente de las situaciones y que procuran comprender a los demás. Con facilidad para entregarse a la relación social. Vivencia su afectividad de forma positiva.
- ♣ Persona que muestra ambición, esfuerzo, persistencia, y objetivos bien diseccionados. Muy normativa y convencional que intenta hacer todo bien. Aceptando competir con los demás, con deseos de crecimiento y desarrollo dentro de normas pre-establecidas ó persona que ya se siente realizada, estable en sus objetivos y crecimiento.
- ♣ Persona con índices de autocontrol y auto dominio; objetividad realismo, muy racional que no cultiva su angustia. Que evita la elaboración de sus contenidos más profundos pero que actúa adecuadamente a nivel práctico. Refleja un manejo adecuado de sus miedos, ansiedades y angustias.
- ♣ Persona que significa vitalidad, dinamismo, capacidad para actuar y tomar decisiones. Activa, arriesgada que tiene iniciativa propia. Refleja firmeza, asertividad, actitud asertiva y facilidad para canalizar energía ó Persona mediadora que contorna los problemas, que controlan su agresividad e impulsividad, que pasan una imagen social suave, que no asume sus rabias.
- ♣ Persona que manifiesta deseo de realización, utilización funcional de la capacidad y claridad de raciocinio. Muestra una actitud objetiva, racional realista y formal para relacionarse con la realidad; indica capacidad de asociación y síntesis.
- ♣ Persona que significa fuerte sensibilidad, capacidad de entrega, altruismo. Expresa sensibilidad al cuidado al nivel de relación personal, buen gusto y sensibilidad estética.
- ♣ Persona que expresa dependencia del medio, necesidad de protección, mucho compromiso con valores. Tiende a acatar normas, a ser bien educada y entrenada. Revela necesidad de protección del medio, dependencia de figuras de autoridad, compromiso con valores en general.
- ♣ Persona con características normativas, que enfrenta diferentes situaciones de forma práctica y objetiva. (no pierde tiempo) ó persona que se permite cierta flexibilidad, organización y actuación metódica.
- ♣ Persona con buena expresión de límites.
- ♣ Persona que expresa capacidad de planeación.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Pedro Nel Cuellar Jefe de Operaciones	Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente
---	--	--------------------------------------

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-H08	0
	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDA DE SEGURIDAD	FECHA	PAGINA
		07/12/2006	3/6

4.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

FUNCIONES DEL CARGO
<p>FUNCIONES GENERALES:</p> <p>Disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben nuestra protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades mediante la ejecución de las actividades de vigilancia y seguridad, obedeciendo las consignas referentes al puesto.</p>
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las órdenes recibidas a través de los Supervisores, jefe inmediato y del cliente, siempre y cuando tenga relación con el servicio. • Reporte diario de unidades • Llegar a su lugar de trabajo con una anticipación de diez (10) minutos antes del turno uniformado y equipado. Esto con el propósito de recibir el puesto con calma y revisar todos y cada uno de los elementos de trabajo. • Inspeccionar su puesto de trabajo, constatar todos los elementos y condiciones en que recibe y de quien le entrega, anotar o informar las novedades encontradas, igualmente se debe conocer las consignas al servicio o las nuevas normas o reglas que se adicionan al servicio por un periodo permanente o transitorio. • El Guarda de Seguridad en su recorrido cuidará de verificar el estado de seguridad de los bienes bajo su cuidado según las consignas del puesto de trabajo. • En su recorrido debe dejar constancia en el libro de minuta cualquier novedad encontrada. • Responder a los reportes o comunicación permanente con el radio operador según lo definido por la empresa. Si no se hace reporte a la hora indicada, cumplirá consigna impuesta por su superior inmediato. • En caso de revista por parte de la policía o miembros de las Fuerzas Militares, Sijin, Das debidamente identificados, debe informarlos sobre sus servicios en forma precisa, concreta y colaborar con los requerimientos siempre y cuando no vayan en contra de sus funciones y consignas de la unidad. • Al relevarse jamás se retirará del puesto sin verificar y enterar plenamente al Guarda de Seguridad entrante sobre las novedades del servicio. • En caso de daño o pérdida de elementos, informar inmediatamente al Jefe inmediato o supervisor. • Cuando la entrega del puesto se hace al cliente, dejar constancia de la "entrega" o "recibo" del puesto en el acta correspondiente; en caso de registrarse una novedad, dejar constancia de ella, firmando y haciendo firmar a quien recibe. • No establecer amistades íntimas o especiales con nadie del puesto. Al gerente, damas y ejecutivos dará un especial trato. • Brindar la información requerida tanto al cliente como al público en general, siempre y cuando sea posible o este autorizado para darla. • En caso de realizar una captura, retener el delincuente tomando las precauciones necesarias para evitar su fuga o ser agredido. Lo entregará bajo informe al jefe inmediato o a la policía junto con los elementos sustraídos, registrando en el libro de minuta y de ser necesario mediante acta. • Al dar parte de su función una correcta posición y ceñida con la cortesía, respeto y urbanidad hablando fuerte y claro, en caso de reportar alguna novedad ser muy específico y concreto. • En caso de daño del teléfono, lo hará conocer a su jefe inmediato. Su uso será breve y concreto limitándose a los asuntos exclusivamente del servicio y haciendo los reportes a las horas indicadas.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Pedro Nel Cuellar Jefe de Operaciones	Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente
---	--	--------------------------------------

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-008	0
	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDA DE SEGURIDAD	FECHA	PAGINA
		07/12/2006	46

- Debe tener a la mano los números telefónicos de la Policía Nacional, Bomberos, Das, Defensa Civil y Cruz Roja, lo mismo que los nombres de las personas o los Directivos de la Compañía, a quien presta el servicio.
- Todo informe debe presentarse a la empresa, en cumplimiento del conducto regular.
- Si hay necesidad de hacer uso de las armas de fuego, lo hará teniendo en cuenta el decálogo de seguridad para armas.
- Colaborar con las autoridades en general cuando estas lo requieran, portar siempre su documentación, reseña del DAS, Credencial de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y el Carné de la Empresa.
- No permanecer en los puestos de trabajo mas de quince minutos, después de terminada su labor.
- No exhibir las prendas de uso de la Empresa en días de descanso o de camino hacia su residencia.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

RESPONSABILIDADES CARGO

- Asegurar la calidad de su trabajo y Desempeñar otras funciones que sean encomendadas por su superior.
- Obedecer el reglamento interno de trabajo.
- Portar durante la prestación del servicio la cedula de ciudadanía, Credencial de la Superintendencia y carné de la empresa, libreta militar, tarjeta de Seguro Social, carné del radio de comunicaciones, salvoconducto del arma y directorio telefónico de emergencia.
- Conocer y entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización.
- Responder a auditorías tanto internas como externas del sistema de gestión de calidad.
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, planes de calidad y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de Seguridad Acropolis Ltda. bajo la norma NTC – ISO 9001:2000.
- Responder por su evaluación de desempeño cada vez que se requiera.
- Conocer y participar en el desarrollo de los programas de calidad
- Utilizar la dotación que le ha sido asignada velando por su cuidado y buen uso.
- Participar en la capacitación y entrenamiento programada para su cargo.
- Desarrollar sus funciones siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos para controlar o minimizar los riesgos de seguridad y salud ocupacional y no afectar la calidad del servicio y procesos de la EMPRESA.
- Mantener su sitio de trabajo limpio, aseado y en perfecto orden. Además de la dotación entregada por la empresa, siendo una preocupación especial su presentación personal, la cual es objeto de inspección por su jefe inmediato.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.

4.3. RECOMENDACIONES ESPECIALES PARA EL GUARDA DE SEGURIDAD

- ♣ Abstenerse de dar informaciones a la prensa, hablada o escrita para evitar verse involucrado en situaciones delicadas
- ♣ No ingresar a sitios de baja categoría y usar las prendas reglamentarias con orgullo y pulcritud.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Pedro Nel Cuellar Jefe de Operaciones	Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente
---	--	--------------------------------------

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-H08	0
	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDA DE SEGURIDAD	FECHA	PAGINA
		07/12/2006	5/6

- ✦ Recuerde que no debe suplantar la autoridad ya sea dentro o fuera del servicio
- ✦ Evite ser rodeado por personas, inclusive conocidas por usted durante el servicio.
- ✦ Nunca debe hacer uso de elementos, vehículos o cualquier otro bien, de propiedad del usuario del servicio de vigilancia sin la debida autorización.

4.3.1 Recomendaciones para tener en cuenta con el Radio de Comunicación y Reportes.

Recuerde que el buen manejo del radio le da profesionalismo, a continuación se mencionan los parámetros a seguir para el uso del radio:

- ✓ Sea breve, hable lo necesario y que concierne con el trabajo, por ningún motivo lo utilice para cosas personales.
- ✓ Jamás emplee términos groseros o con un tono de voz no adecuado.
- ✓ Primero se debe conocer que tipo de radio va ha utilizar, como se enciende, como se apaga y como se cambia de canal.
- ✓ Es fundamental cuidar el radio, no subir y bajar el volumen innecesariamente.
- ✓ El radio se debe apagar para el cambio de batería.
- ✓ Cuando el radio empiece a pitar "cambio de batería" hágalo inmediatamente.
- ✓ Si no cuenta con batería cargada, por favor apáguelo.
- ✓ En el momento de recibir su turno de servicio revíselo para que evite inconvenientes
- ✓ Por ningún motivo deje el radio, siempre se debe llevar consigo, no lo porte en el bolsillo.
- ✓ Nunca hable por radio cuando se encuentre ocupado el canal, si intenta hablar cuando esta el canal ocupado interferirá la comunicación y usted no conseguirá que le escuchen.
- ✓ Este medio no puede ser utilizado para realizar comentarios personales o que tengan que ver con el servicio, cualquier inquietud o inconformismo deberá realizarse por escrito a la Administración.

4.3.2. Recomendaciones para tener en cuenta con el Arma de Dotación

El arma de dotación es un elemento de trabajo de lujo, se debe utilizar lo menos posible, se debe mantener aseada y es especial para tener un excelente manejo se debe cumplir con el siguiente decálogo de seguridad con el arma de fuego:

1. En ningún momento se debe hacer demostraciones de manejo y habilidad con el arma, nunca juegue con ella. Maneje el arma como si estuviera cargada.
2. No pregunte si el arma esta cargada o descargada, cerciórese por sí mismo teniendo en cuenta de no oprimir el disparador.
3. Nunca apunte un arma a objetivos a los cuales no piensa disparar.
4. No dispare cuando haya un obstáculo que le impida ver que hay detrás de él.
5. Antes de oprimir el disparador, piense cual será la dirección que seguirá el proyectil, verifique la trayectoria.
6. Controle la boca de fuego de su arma cuando sufra una caída.
7. No mezcle bebidas embriagantes o sustancias estupefacientes con el porte y manejo del arma.
8. No abandone su arma en lugares donde pueda ser manipulada por personas inexpertas.
9. Antes de cargar un arma examine que la munición este limpia y seca, los cartuchos defectuosos causan accidentes.
10. No olvide las normas de seguridad con las armas de fuego, el desconocerlas puede producir accidentes.

Adicionalmente Recuerde:

- Por ningún motivo amenace a una persona con su arma.
- Usted no puede llevarse el arma y el salvoconducto para su casa, se debe entregar al compañero.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Pedro Nel Cuellar Jefe de Operaciones	Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente
---	--	--------------------------------------

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-H08	0
	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDA DE SEGURIDAD	FECHA	PAGINA
		07/12/2006	6/6

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

"Reglamento Interno de Trabajo de Seguridad Acropolis"
Norma ISO 9001:2000 numeral 6.2 "Recursos Humanos"

6. ANEXOS Y FORMATOS GENERADOS

No Aplica

7. REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	07/11/2006	Fabián Gómez - Gerente	Primera versión del Documento

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO



EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE		
JEFE DE OPERACIONES		
GUARDAS DE SEGURIDAD	Ver Formato de Inducción de Personal (SA-F-032)	

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó: Pedro Nel Cuellar Jefe de Operaciones	Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente
---	--	--------------------------------------

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-I-18	0
	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN Y REACCIÓN A EVENTOS DE ALARMAS	FECHA	PAGINA
		19/05/2007	1/5

1. OBJETO

Establecer la metodología para la reacción inmediata ante eventos de alarmas emitidos por sistemas electrónicos de seguridad instalados a los clientes de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA., a fin de evitar posibles siniestros.

2. ALCANCE

Aplica a todo el procedimiento de atención y reacción ante eventos de alarma en la central de monitoreo.

3. GLOSARIO

Monitoreo de alarmas: Es el procedimiento mediante el cual se conocen a distancia con precisión los eventos que ocurren en el lugar a custodiar para controlar y actuar en consecuencia evitando así siniestros o consecuencias derivadas no deseadas.

CCTV: Circuito cerrado de televisión.

Asalto: Ataque armado contra localidades aisladas o instalaciones que se realiza con el objeto de apoderarse de recursos financieros, mercancías, armas, explosivos o con el fin de asesinar o capturar miembros de una determinada organización.

Robo: Delito contra la propiedad, la posesión o el uso, consiste en el apoderamiento no autorizado de un bien mueble ajeno, con ánimo de lucro, sin fuerza, ni violencia en las personas. Para la substracción ilegítima se aprovecha la oportunidad o un descuido o se explota una particular habilidad.

Apertura: Condición que indica que el sistema ha sido desarmado o desactivado.

Cierre: Condición que indica que el sistema ha sido armado o activado.

Reacción: Es la acción que realiza los Supervisores de Reacción en el término de la distancia para llegar al sitio en el que se ha activado una alarma, con el fin de actuar según las circunstancias y/o investigar el motivo de la alarma.

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 Atención de Eventos ante una señal del Sistema de Alarma

Ante la recepción de una señal de alarma, el Operador de la central de monitoreo debe comunicarse rápidamente con el Supervisor de Reacción y la PONAL para informar del evento, luego se debe realizar la confirmación del mismo con el cliente o personal a cargo del sistema de alarma donde se originó la activación. La atención se debe realizar según el tipo de alarma como se describe a continuación.

4.1.1. Alarma de Pánico

Esta alarma se genera cuando el cliente se siente amenazado o es objeto de un asalto, oprimiendo el botón estratégicamente ubicado en su dependencia de cualquiera de las siguientes maneras: fijos, de

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-I-18	0
	INSTRUCTIVO PARA ATENCION Y REACCION A EVENTOS DE ALARMAS	FECHA	PAGINA
		19/05/2007	2/5

pie, clip de billetes (sistema bancario) o inalámbrico o también desde el teclado oprimiendo por 5 segundos las teclas correspondientes para ello.

El Operador de la central de monitoreo al recibir la alarma procede de la siguiente manera:

- ❖ Envía al Supervisor de Reacción, donde ocurre el evento, a verificar la veracidad de la activación indicándole, nombre, ubicación del cliente y la zona de activación.
- ❖ Se comunica con la PONAL informándole la novedad presentada, suministrándole además los datos del cliente, como nombre y dirección.
- ❖ Se comunica con el cliente que se identifica con la contraseña de identificación telefónica; si es correcto indicando estado normal, se procede a cambiar la prioridad de la alarma y en este caso el Supervisor de Reacción llega al sitio con el fin de averiguar que motivó a la activación; pero si la contraseña de identificación telefónica es incorrecta se agiliza la presencia de la PONAL en el sitio.
- ❖ Cuando mediante la contraseña telefónica con el cliente, se supone real la alarma, el Operador de la central de monitoreo espera confirmación del Supervisor de Reacción sobre el hecho que motivó la activación, para así verificar la presencia de la PONAL en el sitio y los resultados de la reacción y del Supervisor de Reacción.

4.1.2. Alarma de Robo

Condición que ocurre cuando los sensores (magnéticos, detectores de movimiento, discriminadores de audio, anti-vibración, e.t.c.) de una zona son activados, encontrándose el sistema armado.

El Operador de la central de monitoreo al recibir la alarma procede de la siguiente manera:

- ❖ Envía al Supervisor de Reacción a verificar informándole nombre del cliente y zona de activación.
- ❖ El Supervisor de reacción llega al sitio y verifica: puertas, ventanas, candados, líneas eléctricas y telefónicas) e informa a la central de monitoreo si encuentra alguna novedad.
- ❖ Se comunica con la PONAL informándole la novedad dando el nombre y dirección del cliente.
- ❖ El Operador se comunica con el cliente y se le informa de la activación, solicitando su presencia con el fin de verificar internamente si las circunstancias así lo ameritan.
- ❖ Se espera la confirmación del Supervisor de reacción.

4.1.3. Alarma de Sabotaje

Esta alarma se presenta cuando hay intento de sabotajes en cables, sensores o al panel del sistema de alarma.

Si la alarma de sabotaje es de día

- ❖ Se envía al Supervisor de Reacción a verificar la activación de sabotaje.
- ❖ El Operador recibe información del Supervisor de Reacción a su llegada al sitio.
- ❖ El Operador se comunica con el cliente según el informe del Supervisor de Reacción con el fin de verificar telefónicamente con el cliente sucedido.
- ❖ De acuerdo con la información del cliente se coordina una visita del técnico para corregir la falla.

Si la alarma de sabotaje es de noche

- ❖ Si la alarma de sabotaje se presenta de noche las condiciones cambian y se considera alarma de Robo realizando así el procedimiento del numeral 4.1.2.

4.1.4. Falla de Fluido Eléctrico

Las unidades de control, sensores, y muchos otros dispositivos de seguridad requieren de un suministro de energía adecuada para una correcta operación. Los dispositivos electrónicos operan con una fuente

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	INSTRUCTIVO PARA ATENCION Y REACCION A EVENTOS DE ALARMAS	SA-I-18	0
		FECHA	PAGINA
		19/05/2007	3/5

De alimentación de C.A., cualquier interrupción generará una señal de alarma indicando el evento; ante esto el sistema posee una batería de respaldo que le permitirá operar por un tiempo determinado, después de ello el sistema dejará de operar.

Además de las interrupciones de energía, se presentan a menudo fluctuaciones en el voltaje lo cual puede ocasionar daños a los equipos electrónicos implementados como sistemas de seguridad.

El Operador de la central de monitoreo al recibir la alarma procede de la siguiente manera:

- ❖ Si es de día debe llamar al cliente con el fin de verificar si el fluido eléctrico se fue en la unidad o en el sector, en caso de que el fluido eléctrico no se haya ido en el local, el operador debe indicar al usuario que se dirija a la toma de energía para verificar si el transformador esta bien conectado.
- ❖ Se debe enviar a técnico que no se logre restablecer el sistema de energía.
- ❖ Si el evento llega de noche se debe proceder según lo descrito en el numeral 4.1.2.

4.1.5. Alarma de Incendio

Este evento se presenta cuando los sensores o detectores de humo reciben cambios bruscos en su temperatura o cuando se oprima la tecla F en el teclado.

El Operador de la central de monitoreo al recibir la alarma procede de la siguiente manera:

- ❖ Se comunica con los bomberos informándole que se ha presentado una señal de incendio proporcionándole nombre y dirección del cliente.
- ❖ Se envía al Supervisor de Reacción a verificar las instalaciones del cliente y la presencia de los bomberos.
- ❖ Se comunica con la PDNAL.
- ❖ Se comunica con el cliente con el fin de confirmar que causó la activación de los sensores de incendio y solicitar su presencia en el lugar si es en horario nocturno.

4.1.6. Emergencia Médica

Este evento llega a la central de monitoreo cuando se presiona la tecla A por 5 segundos en el teclado.

El Operador se comunica con el cliente para verificar su necesidad en caso de que solicite los servicios de una ambulancia.

4.1.7. Alarma por Apertura Bajo Presión (coacción)

Este evento se presenta cuando el usuario o encargado de la alarma es obligado bajo presión a desactivar el sistema, para ello deberá digitar una clave denominada de coacción previamente programada, lo cual indicará que el cliente se halla en una situación hostil.

Si esto ocurre se debe proceder según lo descrito en el numeral 4.1.2.

4.1.8. Señales del Sistema Armado o Desarmado

Al recibir una señal de apertura se debe contactar al cliente y solicitar su contraseña a fin de confirmar que el cliente se halla sin novedad.

Cuando se recibe la señal de cierre el Operador debe permanecer atento ante cualquier evento o alarma. Si la condición de cierre no se ha recibido durante el tiempo preestablecido, el Operador deberá contactar al cliente para que se identifique por medio de la contraseña; si es correcto se confirma el tiempo para la posterior activación del sistema, de lo contrario se procede con lo establecido en el numeral 4.1.2.

Elaboró: Oscar Antolínez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-I-18	0
	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN Y REACCIÓN A EVENTOS DE ALARMAS	FECHA	PAGINA
		19/05/2007	4/5

4.2. Reacción de los Supervisores a las Alarmas

4.2.1. Orden de Desplazamiento de la Central de Monitoreo

Al recibir la orden de desplazamiento de la central de monitoreo el Supervisor de Reacción debe:

- ❖ Confirmar siempre a la central de monitoreo el indicativo de la unidad para que no haya lugar a equivocaciones o confusión.
- ❖ Ubicar el sitio mentalmente, el área, las vías de acceso posibles y un lugar seguro que le permita ver hacia el lugar sin peligro.
- ❖ Desplazarse por las vías más rápidas al sitio.
- ❖ Detenerse en un sitio seguro que le facilite la observación del lugar a cierta distancia.
- ❖ Tener presente que hasta el momento usted no ha podido determinar si el evento es verdadero o no y usted es el único responsable por su seguridad.
- ❖ Observar el área y determine movimientos ajenos al lugar.

4.2.2. Alarma Verdadera

En caso de alarma verdadera el Supervisor de Reacción debe:

- ❖ Mantenerse cubierto y suministrar toda la información necesaria a la central (Descripción de los acontecimientos y/o individuos, número y armas de los delincuentes, vehículos que utilizan, placas e.t.c.)
- ❖ A la llegada de las autoridades contribuir con ellos en lo que requieran, además tomar datos (número de chapa, patrulla, hora de llegada y retirada) informe a la central de monitoreo.

4.2.3. Alarma Verdadera Evento culminado

Sucede cuando el Supervisor de Reacción llega y los asaltantes ya han abandonado el lugar para lo cual debe:

- ❖ Tomar contacto con el cliente, identificándose y solicitando toda la información posible y comunicarla a la Central de Monitoreo (número y descripción de los individuos, armas utilizadas, vehículos en que se desplazan, hacia donde se dirigieron, cuantía estimada del robo, e.t.c.)
- ❖ A la llegada de las autoridades informarles lo que le conste, tome datos (número de chapa, patrulla, hora de llegada, y retirada, nombre del mas antiguo) informe a la central.

4.2.4. Falsa Alarma

Sucede cuando el Supervisor llega y determina que el área y el sitio están normales, para lo cual debe:

- ❖ Tomar contacto con el cliente, identificarse y enterarlo que usted esta ahí por que se generó una alarma.
- ❖ Solicitar información sobre lo que pudo haber ocurrido para que se activara la alarma y así determinar por que se activo.
- ❖ Comunicarse con la central de monitoreo confirmando que todo esta sin novedad.
- ❖ Orientar al cliente para restablecer el sistema.
- ❖ Esperar ordenes de la central de monitoreo.

4.2.5. Alarmas de Noche

En la noche se debe tener en cuenta que las probabilidades de que la alarma sea verdadera son mucho mayores, por lo tanto se deben extremar las medidas de seguridad, verificando siempre:

Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-I-18	0
	INSTRUCTIVO PARA ATENCION Y REACCION A EVENTOS DE ALARMAS		FECHA	PAGINA
			19/05/2007	5/5

- ❖ Puertas y ventanas
- ❖ Cerraduras y candados
- ❖ Luces en el interior
- ❖ Si hay personas laborando se deben tomar sus datos y verificar que hacen y a que hora tienen provisto cerrar.

El contacto con el Operador de la central de monitoreo con nuestro cliente siempre será telefónico: El Supervisor de reacción atiende al cliente de forma personal por lo que debe mostrarse siempre cortés, amable y dispuesto a brindarle la ayuda y orientación que este necesite, hable con firmeza y seguridad, nunca tutee, de muestra de respeto al dirigirse a la persona que le contesta.

5. ANEXOS GENERADOS

No Aplica

6. REVISIONES DEL DOCUMENTO

Revisión No.	Aprobó		Descripción de la Revisión
	Fecha	Nombre y Cargo	
0	19/05/2007	Fabián Gómez Cano- Gerente	Primera Versión del Documento, liberado para su implementación.

8. DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COORDINADOR DE CALIDAD (Original)		
GERENTE		
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS		
SUPERVISOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS		


Elaboró: Oscar Antolinez A. Coordinador de Calidad	Revisó y Aprobó: Fabián Gómez Cano Gerente General
---	---

ANEXO J

AUDITORIA INTERNAS

- a) Programa de Auditoria**
- b) Plan de Auditoria**
- c) Ejemplo Informes de Auditoria Interna**
- d) Ejemplo registro de no conformidades**

Anexo J (a) Programa de Auditoria

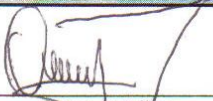
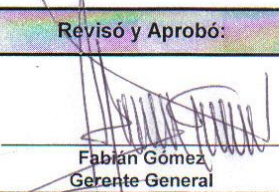
	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
		SA-F-008	0
	PROGRAMA DE AUDITORIA	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	1DE 1

OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Seguridad Acrópolis Ltda. implementado bajo la norma ISO 9001:2000.
---	--


PROCESOS A AUDITAR	Año: 2007				Año: 2007				Año: 2007			
	MES: FEBRERO				MES: JUNIO				MES: SEPTIEMBRE			
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
GESTIÓN GERENCIAL				X		X					X	
GESTIÓN COMERCIAL		X				X					X	
ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGC			X			X					X	
VIGILANCIA PRIVADA			X			X						X
MEDIOS TECNOLOGICOS	No Aplica					X						X
GESTIÓN DE COMPRAS		X				X					X	
GESTIÓN DE PERSONAL				X		X					X	
TIPO DE AUDITORIA	INTERNA #1				CERTIFICACION				INTERNA #2			
PRESUPUESTO (\$)	\$ 120.000				\$ 3.000.000				\$ 60.000			

EQUIPO AUDITOR INTERNO: Oscar Antolinez y Armando Motta

OBSERVACIÓN: El equipo auditor solo aplica para la auditoria interna. La auditoria de certificación la ejecutaran auditores Externos.

Elaboro:	Revisó y Aprobó:	Fecha Actualización:
 Oscar Antolinez Coordinador de Calidad	 Fabián Gómez Gerente General	02 de Febrero de 2007

Anexo J (b) Plan de Auditoria

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
	PLAN DE AUDITORIA	SA-F-009	0
		FECHA	PAGINA
		16/08/2006	1DE 1

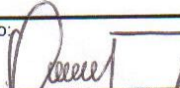

FECHA PROGRAMADA DE AUDITORIA	DIA	MES	AÑO
	13	02	2007

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	ALCANCE DE LA AUDITORIA	CRITERIOS DE LA AUDITORIA
Evaluar la eficacia del SGC de la empresa Seguridad Acropolis.	Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acropolis Ltda.	Documentos del SGC. Norma ISO 9001:2000


AUDITOR LIDER	AUDITORES	OBSERVACIONES
Oscar Antolmez	Amanda Moffa	colaboro: Claudia Tellez de la Haza - Corchillo

ENTREVISTAS

PROCESOS A AUDITAR	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITADO
Reunion de Apertura	13/02/2007	3:00 p.m	—	—
Gestion Comercial	13/02/2007	3:30 p.m	Oscar Antolmez	Fabian Gomez
Gestion de Compras	13/02/2007	5:00 p.m	Oscar Antolmez	Marcela Plata
Gestion de Personal	20/02/2007	8:00 a.m	Oscar Antolmez	Claudia Cortez
Adman y Mejora del SGC	20/02/2007	10:00 a.m	Amanda Moffa	Oscar Antolmez
Gestion Operativa	28/02/2007	09:00 a.m	Claudia Tellez	Fabian Gomez
Reglamento Privada	28/02/2007	10:00 a.m	Claudia Tellez	Jaime Sanchez


Elaboro: 	Revisó: Gerente General	Aprobo: 	Fecha Actualización: 13/02/2007
--	-------------------------	--	---------------------------------

Anexo J (c). Ejemplo Informes de Auditoria Interna

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	SA-F-012	0
		FECHA	PAGINA
		15/08/2006	1 DE 2

FECHA:	21/07/2007	AUDITORIA No.	07
--------	------------	---------------	----

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	
Evaluar el grado de implementación del proceso de Medios Tecnológicos y su eficacia en el Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad Acrópolis Ltda	
ALCANCE DE LA AUDITORIA	
Se realizo auditoria al Proceso de Prestación del Servicio Medios Tecnológicos, en las instalaciones de la organización, Seguridad Acrópolis Ltda...	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA	
SA-M001-M010, Manual de Calidad. SA-CP-005, Caracterización del Proceso Medios Tecnológicos. SA-I-018, Manejo de comunicación en la central de Monitoreo SA-I-019, Atención y Reacción a Eventos.	
EQUIPO AUDITOR	
Edward Silva Rojas (Auditor Líder) Oscar Antolinez. (Auditor Acompañante)	
ASPECTOS DEBILES ENCONTRADOS	
<p>(NC): Aunque se tienen 2 Instructivos específicos para desarrollar el proceso y la prestación del servicio Medios tecnológicos, y estos están siendo utilizados, estos instructivos no han sido revisados, aprobados y liberados. (SA-I-018, SA-I-019). (4.2.3 / 7.5.1.b)</p> <p>(NC): No se pudo evidenciar registros de la prestación del servicio y del desarrollo del proceso relativos a: Estudios del sistema de seguridad del cliente, ni Backups mensuales del sistema, de acuerdo a lo enunciado en la caracterización SA-CP-005 (7.5)</p> <p>(NC): No se pudo evidenciar los registros relativos al indicador % de Eficacia del Mantenimiento, enunciado en la caracterización del proceso SA-CP-005, como método de evaluación y seguimiento del proceso.</p>	<p>(Obs): No se pudo evidenciar acciones correctivas en el proceso, fuente de autogestión con miras a eliminar situaciones no deseadas.</p> <p>(OM): Se deben reforzar las actividades de planeación de la prestación del servicio mediante Medios tecnológicos.</p> <p>(OM): Utilizar la información de la base de datos de los programas REPORTER , y MONITOREO PLUS, para realizar indicadores relativos a la prestación del servicio, (Incidentes, Siniestros, Judicializaciones, etc).</p> <p>(OM): Mejorar el acceso a las instalaciones y a los equipos de Monitoreo y su información, con el fin de evitar el acceso de personal no autorizado.</p>
ASPECTOS FAVORABLES ENCONTRADOS	
<p>- El personal que responde y participa en el proceso presenta un alto grado de involucramiento y alta competencia (Supervisor: Ernesto E. Porras, Operador del sistema: Marisela Rodríguez Rodríguez).</p> <p>- Los recursos con los que cuenta el proceso son adecuados para la prestación del servicio (2 operadores, 1 supervisor, 1 Técnico, 2 computadores, Software adecuado, Sistemas de comunicación).</p>	<p>- Se observa un alto sentido del orden, limpieza e infraestructura adecuada a las necesidades de la organización que permite desarrollar los objetivos del proceso, el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, incluidos los requisitos legales.</p>
CONCLUSIONES	
<p>Se sugiere a la Dirección de la organización y a los responsables del proceso, tomar en cuenta las anteriores observaciones dadas, mas las que particularmente se le retroalimentaron al proceso durante la auditoria y a las que contienen los formatos de hallazgos de auditoria para que corrijan cada debilidad específica.</p> <p>Para mayor seguridad en el resultado de la auditoria de certificación recomendamos reforzar la generación de</p>	

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA		CODIGO	REVISION
			SA-F-012	0
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA	PAGINA	
		15/08/2006	2 DE 2	

los correspondientes indicadores de gestión, su análisis en una revisión formal por la Dirección y la generación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora del proceso.

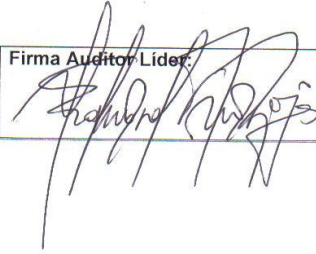
De acuerdo a lo anterior se puede concluir que el proceso ya se encuentra planificado, se están llevando a cabo sus actividades, aunque presenta debilidades en la generación de registros, ya se verifico mediante esta auditoria pero se deben tomar las acciones correspondientes para cerrar el ciclo de PHVA, hasta ahora ve el PH (Falta Verificar: Indicadores ... y Actuar y mejorar: Acciones correctivas).


No se puede evaluar completamente la eficacia del proceso ya que no se tienen datos de los indicadores de Gestión.

Auditor Líder:

Edward Silva Rojas


Firma Auditor Líder:



	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-F-012	0
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	1 DE 4

FECHA:	28/04/2007	AUDITORIA No.	5
---------------	------------	----------------------	---


OBJETIVO DE LA AUDITORIA	
Evaluar la eficacia del proceso de Gestión gerencial de Seguridad Acrópolis Ltda.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA	
Esta auditoria aplica para evaluar la adecuación, implementación y eficacia del proceso de gestión Gerencial con respecto a lo definido en el SGC de la Seguridad Acrópolis Ltda. y la NTC ISO 9001:2000.	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA	
Norma NTC ISO 9001:2000, Mapa de Procesos (SA-M-007), Caracterización del proceso de Gestión Gerencial (SA-CP-001) con sus documentos y registros relacionados.	
EQUIPO AUDITOR	
Claudia Téllez	
ASPECTOS DEBILES ENCONTRADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se pudo evidenciar la reunión por la dirección de S.G.C. ✓ No se pudieron evidenciar los indicadores de gestión (cuadro de mando) SA-f 04. ✓ No se pudieron evidenciar acciones correctivas y preventivas tomadas en el proceso. 	
ASPECTOS FAVORABLES ENCONTRADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se tiene definidos todos los requisitos del cliente ✓ La empresa cuenta con política de calidad definida, establecida dentro de la organización por medio de capacitaciones al personal, el manual de calidad (SA-M-03) folletos de inducción. ✓ Se tiene establecidos los objetivos d la calida dentro de los niveles de la organización (SA-M-03) versión 01 ✓ Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad y son medibles. ✓ se tiene los medios y metodología que facilitan la comunicación interna, están definidos en el manual de calidad (SA-M-05), sin embargo se encuentra generalizado y podría mejorarse. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se tiene estructurado la metodología cuando se presentan en S.G.C (SA-M-008) ✓ Reevidencia un cronograma de implementación y manteniendo del S.G.C. lo que evidencia su planificación. ✓ La organización tiene definida las responsabilidades y autoridades de cada uno de los miembros de la organización esta documentados y comunicados al personal. ✓ Se evidencio la designación del representante el S.G.C mediante el manual de calidad (SA-M-05). ✓ Se evidencio la asignación de recursos por medio de un presupuesto del S.G.C (SA-F-031)
CONCLUSIONES	
Se pudo notar que aunque se tiene definido en los documentos como manejar el proceso, no se ha implementado correctamente sus actividades.	
Auditor Líder: Claudia Téllez	Firma Auditor Líder: 

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA	CODIGO	REVISION
		SA-F-012	0
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA	PAGINA
		15/08/2006	1 DE 4

FECHA:	20/02/2007	AUDITORIA No.	3
---------------	------------	----------------------	---

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	
Evaluar la eficacia del proceso de Gestión de Personal de Seguridad Acropolis Ltda.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA	
Esta auditoria aplica para evaluar la adecuación, implementación y eficacia del proceso de gestión de personal con respecto a lo definido en el SGC de la Seguridad Acropolis Ltda. y la NTC ISO 9001:2000.	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA	
Norma NTC ISO 9001:2000, Mapa de Procesos (SA-M-007), Caracterización del proceso de Gestión de Personal (SA-CP-007) con sus documentos y registros relacionados.	
EQUIPO AUDITOR	
Oscar Omar Antolinez Antolinez	
ASPECTOS DEBILES ENCONTRADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El responsable del proceso no interpreta de manera fácil la interacción del proceso con los demás procesos. ✓ No se ha distribuido al responsable del proceso los instructivos de Formación y entrenamiento, y Evaluación de desempeño. ✓ No se pudieron evidenciar las actividades relacionadas con la selección y evaluación del personal referentes a la evaluación de competencia, inducción de personal, entrevista de ingreso, visita domiciliaria, etc. ✓ Se encontró que los contratos de los empleados están sin legalizar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se cuenta con un sistema de archivo claro y actualizado ✓ No se tiene evidencia de la planificación y ejecución de las acciones de formación al personal. ✓ No se tiene evidencia de la ejecución de las evaluaciones de desempeño al personal. ✓ No se ha realizado seguimiento al proceso por medio de los indicadores de gestión definidos. ✓ No se han generado Acciones Correctivas y/o preventivas en el proceso.
ASPECTOS FAVORABLES ENCONTRADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se cuenta con los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2000 ✓ Se cuenta con un manual de Calidad, donde se identifica el mapa de procesos, política de calidad, objetivos. ✓ Se tiene la caracterización de proceso donde se especifica las actividades a ejecutar en el proceso, los responsables y los registros donde queda la evidencia. ✓ Se tiene definidos todos los formatos a utilizar en la ejecución de las actividades del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se tiene definido la metodología para el seguimiento del desempeño del proceso (indicadores de gestión). ✓ El responsable del proceso entiende e interpreta cada una de las actividades, documentos de referencia y registros a utilizar en el proceso, así mismo, la política y objetivos de calidad.
CONCLUSIONES	
Se pudo notar que aunque se tiene definido en los documentos como manejar el proceso, no se ha implementado correctamente sus actividades.	
Auditor Líder: Oscar Omar Antolinez	Firma Auditor Líder: 

Anexo J (d). Ejemplo registro de las no conformidades encontradas en la auditoria

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA		CÓDIGO	REVISIÓN
			SA-F-007	0
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA		FECHA	PAGINA
			16/08/2006	1 DE 2

TIPO DE ACCIÓN:

Correctiva


Preventiva

Área/Proceso	¿Quién Lo Detectó?	Origen de la No Conformidad	Fecha	Solicitud No.
Admon y Negom S.G-C.	Auditor Interno	Auditoria Interna	07/02/2007	1

Requerimiento / Criterio Verificado	Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial	
SA-CP-003 Rev:00 Soy de los Indicadores de Gestión: 8.2.3 / 8.4 NTC-150-9009.	No se pudieron evidenciar los Indicadores de Gestión del Proceso, ni su correspondiente Seguimiento	
TIPO DE NO CONFORMIDAD		
Mayor	Menor	Observación
X		

¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?
<ul style="list-style-type: none"> - No se habrán Realizado Aud. Internas - No se han Generado A/c y A/P. - No se recopilan formalmente los Origenes y Reclamos Recibidos.

Acción Correctiva Inmediata	¿Quién la va a ejecutar?	Fecha Ejecución
<ul style="list-style-type: none"> - Liderar Aud. Interna - Abrir los A/c y A/P requeridos 	Coord. Calidad	07/02/2007

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA	CÓDIGO	REVISIÓN
		SA-F-007	0
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA	FECHA	PAGINA
		16/08/2006	2 DE 2

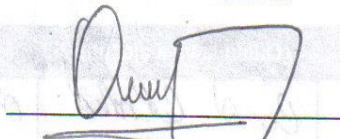
PLAN DE ACCIÓN PARA EVITAR RECURRENCIA O APARICIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

#	¿Qué se va hacer?	¿Quién lo va hacer?	¿Cuándo se va Hacer?	Firma
1	Auditoria Interna	Equipo de Aud. Int.	07/02/2007 13/02/2007	
2	Atornillar A/c reclusión en A.I.	C. Calidad y Resp. Procesos	14/02/2007	
3	Hacer Sny A/c de Estadística (Inductor)	C. Calidad	1 Sem/Marzo	
4	Implementar Control de Calidad y hacer Sny	C. Calidad	3 Sem/Marzo	
5	Elaborar y presentar Indicadores	C. Calidad	3 Sem/Marzo	
6	Sny y Análisis (Cuadro Mando)	C. Calidad	4 Sem/Marzo	

Responsable de la solución y Seguimiento de la No Conformidad		EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Nombre:	Oscar Antolínez	Cuadro de Mando mes de Marzo
Cargo:	C. Calidad	
Firma:	x Oscar Antolínez	

NO CONFORMIDAD: ABIERTA CERRADA

Firma Calidad:



ANEXO K

CERTIFICACION DEL SGC

- a) Informe de Auditoria de certificación**
- b) Certificado Otorgado**

Anexo K (a). Informe de Auditoria de Certificación



ICONTEC
INTERNACIONAL

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO

Página 1 de 7

1 INFORMACION GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • SEGURIDAD ACROPOLIS LIMITADA 		
SITIO WEB		
<ul style="list-style-type: none"> • No tiene. 		
DIRECCIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Calle 18 No. 32 B – 28 Barrio San Alonso, Bucaramanga, Santander, Colombia 		
ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de física fija, móvil, escolta y a través de medios tecnológicos, con o sin armas de fuego a nivel nacional. • Private security and surveillance services in the modalities of fixed, movable, bodyguard and through technological means, with or without fire guns at national level. 		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (ISO 9001)		
<ul style="list-style-type: none"> • 7.3 diseño y desarrollo: La empresa no incluye dentro de su razón de ser el diseño del servicio, ni es este un requisito contractual de los clientes. • 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición: La naturaleza de los servicios que ofrece la empresa, no cuenta con instrumentos de medición, software, patrones de medición, materiales de eferencia o equipos auxiliares necesarios para la medición del servicio. 		
CÓDIGO SECTOR: 35-7		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: NTC ISO 9001: 2000		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
• Nombre:	FABIAN GOMEZ CANO	
• Cargo:	GERENTE	
• Correo electrónico	fabiangomez@hotmail.com	
TIPO DE AUDITORIA: OTORGAMIENTO		
	FECHA	DURACIÓN (días – auditor)
AUDITORIA EN SITIO	2007-07-24/25/26	2.5
EQUIPO AUDITOR		
• Líder:	MARIA TERESA CORTES NARVAEZ	
• Experto Técnico:	MAYOR GILBERTO ARIAS	
DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)		
Código	• NO APLICA	
Fecha de emisión inicial	• NO APLICA	
Fecha última renovación (si aplica)	• NO APLICA	
Fecha vencimiento:	• NO APLICA	
0105100/IAET2/1096		

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

F04P-SG-02
Versión 01

Aprobado 2007-05-16

2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- 2.1 Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoria.
- 2.2 Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- 2.3 Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- 2.4 Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

En 2007-07-04 se realizó la visita previa a la empresa y se hizo el estudio documental con base en el manual de calidad de la empresa y los demás documentos del sistema de gestión de calidad revisados, se preparó el informe de visita previa y el plan de auditoria que se entregó para su conocimiento. La visita previa se realizó en la oficina de la empresa donde se lleva a cabo el proceso a certificar. A partir de las evidencias consultadas en la visita previa se decide continuar con el proceso en etapa II en la fecha prevista para el 2007-07-24/25/26. Se verificó en la visita previa las resoluciones aprobadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para operar en las modalidades de vigilancia fija, móvil, escoltas y medios tecnológicos, que se encuentran vigentes.

Los criterios de la auditoria se fundamentan en la NTC ISO 9001: 2000 así como la documentación desarrollada por la organización en respuesta a los requisitos de la misma para su certificación. La auditoria se aplica utilizando la técnica del PHVA por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización en los procesos evaluados.

En 2007-07-24 se realizó la primera jornada de la auditoria que se desarrolló en las oficinas de la empresa evaluando los procesos de acuerdo con el plan de auditoria: gestión gerencial, vigilancia privada en la modalidad fija y vigilancia privada en la modalidad móvil. Para evaluar la prestación del servicio de vigilancia privada en las modalidades fija y móvil se visitaron tres puestos de trabajo ubicados: Bomberos Bucaramanga, Conjunto Residencial Torres de San Remo y Conjunto Residencial San Marcos, donde la empresa tiene contratos vigentes para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con puestos de 24 horas los siete días de la semana.

En 2007-07-25 se realizó la segunda jornada de auditoria en la empresa y se evaluaron los procesos: vigilancia privada en la modalidad de escoltas a partir de la prestación del servicio a la empresa CVS EXPLORATION en el que se presta el servicio de escolta con moto, dotado con equipo de comunicaciones en el recorrido Bucaramanga – California – Bucaramanga, medios tecnológicos, en el que se evaluó el servicio prestado a 46 clientes institucionales entre los cuales se encuentran las sedes de COOPCENTRAL de Bucaramanga y su área metropolitana, gestión comercial y gestión de compras.

En 2007-07-26 se realizó la tercera jornada de auditoria evaluando los procesos gestión de personal y administración y mejora del sistema de gestión de calidad. Se realizó reunión de cierre en la que se presentaron los resultados de la auditoria, se registraron cinco (5) no conformidades menores cuyas acciones correctivas fueron aprobadas en 2007-08-06 para la presentación del informe.

Se evaluó la capacidad de la empresa para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

aplicables a saber: Decreto 356 de 1994 Estatuto de vigilancia y seguridad privada, y se verificaron las demás resoluciones reglamentarias aplicables: resolución para el uso de uniformes, resolución para el porte de placas, credenciales de guardas de vigilancia y escoltas, permisos de porte y tenencia de armas, licencia de uso de vehículos y póliza de responsabilidad civil extracontractual.

4 INFORMACION RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS:	
4.1 Número de sitios incluidos en el alcance de la auditoría	1
4.2 Número de sitios auditados diferentes a la sede principal	0
4.3 Número de personas* incluidas en el Sistema de Gestión	262

*Incluye los empleados, subcontratados, temporales, en todos los turnos, si aplica

5 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION		
5.1 Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	5
5.2 Número de no conformidades solucionadas de esta auditoría	Mayores	0
	Menores	0
5.3 Número de no conformidades pendientes de la auditoría anterior solucionadas.	Menores	No aplica
5.4 Número de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	5
Observaciones:		
Se registraron cinco no conformidades menores así: Dos (2) en el requisito 6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación. Una (1) en el requisito 7.2.1 determinación de los requisitos relacionados con el producto. Una (1) en el requisito 7.2.2 revisión de los requisitos relacionados con el producto. Una (1) en el requisito 8.2.2 auditoría interna.		

6 ASPECTOS RELEVANTES	
6.1	La dirección de la empresa por que cuenta con claros lineamientos del servicio hacia el crecimiento y la competitividad en el mercado.

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

6.2	Los sistemas de comunicación de que dispone la empresa por que le permite mantener el intercambio de información oportuna con cada uno de los puestos atendidos.
6.3	La idoneidad del personal de servicio por que se evidencia que son hombres de seguridad concientes del impacto de su actividad en la calidad del servicio y la percepción del cliente.
6.4	El presupuesto del sistema de gestión de calidad por que permite garantizar la disponibilidad de recursos para su mantenimiento en la empresa.
6.5	La definición de indicadores de gestión para el sistema de gestión de calidad mediante un cuadro de mando, por que permite evaluar a través de un solo resultado la eficacia en el cumplimiento de las disposiciones planificadas.
6.6	La estructura de pruebas psicotécnicas, de polígono y conocimientos realizadas a los aspirantes a guardas de seguridad de la empresa, por que permiten garantizar la idoneidad y competencia del personal asignado para la prestación del servicio.

7 ASPECTOS POR MEJORAR

7.1	La documentación del cronograma de actividades del sistema de gestión de calidad como herramienta que contribuye a la asignación de recursos y tiempos en el cumplimiento de los requisitos.
7.2	Las reuniones de comité de calidad para que se formalice su periodicidad como herramienta de seguimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad.
7.3	La entrega de dotaciones de manera oportuna para garantizar la presentación del personal en los puestos de trabajo y de acuerdo con las disposiciones de la ley.
7.4	El control de armamento para que se mantenga el registro de las improntas de las armas para el control en la pérdida y posible clonación de las mismas.
7.5	Los mecanismos de seguimiento al servicio alternos a los supervisores para la evaluación de la prestación del servicio, puede contribuir a fortalecer la conciencia de las personas con su responsabilidad en el trabajo.
7.6	La planificación de descansos y turnos asignados para que se garantice la prestación del servicio en las condiciones esperadas.
7.7	La promoción de los vigilantes distinguidos por su buena conducta mediante estímulos que contribuyan a motivarlo en su labor, para aumentar el compromiso con el servicio.

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

7.8 La dotación del personal de escoltas (armas automáticas), de manera que se garantice la oportuna reacción en caso de una situación que así lo requiera.
7.9 El cuestionario de evaluación de la satisfacción del cliente para que se incluya la fecha de aplicación, en la trazabilidad del ejercicio.
7.10 La documentación de las funciones generales y particulares de seguridad, así como las administrativas realizadas en los puestos de trabajo y de supervisión, para el desempeño a cabalidad en la prestación del servicio (Bomberos Bucaramanga).
7.11 El diligenciamiento de los registros de acuerdo con la información solicitada en los mismos, o su actualización de acuerdo con las necesidades de información de la empresa.
7.12 La clasificación y análisis de la información de novedades del servicio como información de entrada para la identificación de acciones correctivas o preventivas en el servicio.
7.13 La organización de los documentos y resoluciones otorgados a la empresa para la disponibilidad de la información cuando se requiera.
7.14 El cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de seguridad para que se identifique el año al cual corresponde la planificación.
7.15 La oferta de servicio (Samanes V) para que se identifique la validez de la cotización sobretudo para clientes particulares o privados.
7.16 Los indicadores de gestión en el proceso de gestión comercial para que se evidencie el impacto real de las actividades del proceso en el resultado final de la empresa.
7.17 La documentación de la información de ofertas presentadas a los clientes como información de entrada para el seguimiento a cotizaciones aprobadas y la eficacia del proceso.
7.18 Los mecanismos de comunicación con los proveedores para formalizar la entrega de información de resultados de la evaluación y reevaluación, que aporte al mejoramiento del servicio en las relaciones mutuamente beneficiosas.
7.19 La documentación de un cronograma de visitas domiciliarias para la coordinación de la actividad y el seguimiento a su realización.

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

8	CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA
	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene evidencia de la programación de auditorias en la empresa cubriendo todos los procesos del sistema de gestión de calidad en el registro Programa de Auditoria SA-F-008, de acuerdo con el procedimiento de auditorias internas del SGC SA-P-005. Las auditorias han sido aplicadas por personal de la organización, así como por profesionales externos para garantizar la independencia del proceso. Las auditorias son planificadas para su realización en el documento Plan de auditoria SA-F-009 y a partir de su realización se presenta informe de auditoria por procesos en los que se concluye sobre la conformidad, implementación y eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos. La auditoria interna es confiable.

9	RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORIA ANTERIOR
9.1	(No aplicable para pre - auditoria o auditoria de otorgamiento)

10	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
10.1	Reclamos:
	Se tiene evidencia del manejo de quejas y reclamos de los clientes y su registro en el formato informe de reclamación de clientes SA-F-052, se maneja mediante correspondencia con los clientes hasta su cierre a satisfacción.
10.2	Uso del certificado:
	No aplica.
10.3	Cambios en la organización:
	No se identifican en la empresa posibles cambios que puedan afectar el sistema de gestión de calidad.
10.4	Aspectos por verificar en la siguiente auditoria:
	En la siguiente auditoria verificar el proceso de recursos humanos como proceso de apoyo que afecta la prestación del servicio.

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

11 CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor recomienda la empresa para que le sea otorgado el certificado al sistema de gestión de calidad en el alcance descrito en la primera hoja de este informe.

Nombre Auditor Líder: MARIA TERESA CORTES NARVAEZ

Fecha: 2007 08 15

12 RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

- Aprobar el concepto del auditor
 Aprobar el concepto del auditor con observaciones
 No aprobar el concepto del auditor
 Otra: _____

Nombre: _____

Fecha: AAAA MM DD

Firma _____

13 ANEXOS. Número de Solicitudes de Acción Correctiva

5 F05P-SG-02 Solicitud de Acción Correctiva

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

Anexo K (b). Certificado Otorgado

														
<p>ICONTEC certifica que el sistema de gestión de: ICONTEC certifies that the management system of:</p> <h3>SEGURIDAD ACROPOLIS LIMITADA</h3> <p>Calle 18 32B-28, Barrio San Alonso Bucaramanga, Santander (Colombia)</p> <p>ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en: has been assessed and approved based on the specified requirements of:</p> <h4>ISO 9001:2000 - NTC-ISO 9001:2000</h4> <p>Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades: This certificate is applicable to the following activities:</p> <p>Servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de física fija, móvil, escolta y a través de medios tecnológicos, con o sin armas de fuego a nivel nacional</p> <p>Private security and surveillance services in the modalities of fixed, movable, bodyguard and through technological means, with or without fire guns at national level</p> <p>Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC.</p> <p>Certificado SC 4838-1 Certificate</p> <table border="0"><tr><td>Fecha de Aprobación: Approval Date:</td><td>2007 08 29</td><td>Fecha Última Modificación: Last Modification Date:</td><td></td></tr><tr><td>Fecha de Renovación: Renewal Date:</td><td></td><td>Fecha de Vencimiento: Expiration Date:</td><td>2010 08 28</td></tr></table> <p style="text-align: right;"> Director Ejecutivo Executive Director</p> <p>ICONTEC es un organismo de Certificación acreditado por: ICONTEC is a certification body accredited by:</p> <table border="0"><tr><td> RES. 14239 MAYO 18 DE 2007 A13P-SG-01 Versión 01 Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado</td><td> TGA - ZM - 34 - 06 - 00</td><td> 2005-10-03</td><td> ACREDITACIÓN SC 003</td><td> Registro N° 00300 - 003 Aprobado 2007-04-02</td></tr></table>		Fecha de Aprobación: Approval Date:	2007 08 29	Fecha Última Modificación: Last Modification Date:		Fecha de Renovación: Renewal Date:		Fecha de Vencimiento: Expiration Date:	2010 08 28	 RES. 14239 MAYO 18 DE 2007 A13P-SG-01 Versión 01 Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado	 TGA - ZM - 34 - 06 - 00	 2005-10-03	 ACREDITACIÓN SC 003	 Registro N° 00300 - 003 Aprobado 2007-04-02
Fecha de Aprobación: Approval Date:	2007 08 29	Fecha Última Modificación: Last Modification Date:												
Fecha de Renovación: Renewal Date:		Fecha de Vencimiento: Expiration Date:	2010 08 28											
 RES. 14239 MAYO 18 DE 2007 A13P-SG-01 Versión 01 Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado	 TGA - ZM - 34 - 06 - 00	 2005-10-03	 ACREDITACIÓN SC 003	 Registro N° 00300 - 003 Aprobado 2007-04-02										



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK[®]

CERTIFICATE

IQNet and
ICONTEC
hereby certify that the organization

SEGURIDAD ACROPOLIS LIMITADA

Calle 18 32B-28, Barrio San Alonso Bucaramanga, Santander (Colombia)

for the following field of activities:

Servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de física fija, móvil, escolta y a través de medios tecnológicos, con o sin armas de fuego a nivel nacional

Private security and surveillance services in the modalities of fixed, movable, bodyguard and through technological means, with or without fire guns at national level

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2000

Issued on: 2007 08 29

Validity date: 2010 08 28

Registration Number: CO-SC 4838-1



Dr. Fabio Roversi
President of IQNet

Fabio Tobón
Executive Director of ICONTEC



ICONTEC
INTERNATIONAL

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFQ Korea MSZT Hungary
Nemko Certification Norway NSAI Ireland OQS Austria PCBC Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vincotte International, CISQ, DQS, KEMA, NSAI, OMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com