

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

(MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO)



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE EMISIÓN	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
6	2016-05-17	Mónica Guerra Duran	Se mejora la presentación general del Manual de Calidad, haciendo el documento acorde a la realidad institucional de Protecocom Limitada
7	2016-06-01	Mónica Guerra Duran	Se mejora la ampliación de la Redacción del Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición
8	2017-05-20	Mónica Guerra Duran	Se mejora: Actividad Revisoria Fiscal como Procedimiento de Planeación Estratégica, El Proceso Mantenimiento a la Infraestructura como Procedimiento del Proceso Gestión Administrativa y financiera, la redacción de cada numeral, alineándola a Requisitos ISO 9001:2008
9	2017-06-08	Mónica Guerra Duran	Se mejora: Mapa de Procesos y actividades de Procesos
10	2018-02-21	Mónica Guerra Duran	Se procede a mejorar: Nombre de Documento Incorporación Requisitos Decreto 1072:2015 Reemplazo o Transición de Requisitos NTC ISO 9001:2015 1. Objetivo, 2. Alcance, 3. Responsables de la aplicación, 4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del SGC, SG SST y SIPLAFT 4.4 SGC, SG SST y SIPLAFT y sus Procesos 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

			<p>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el SGC, SG SST y SIPLAFT</p> <p>5.1.2 Enfoque al Cliente</p> <p>5.2 Política de la Calidad y SG SST</p> <p>5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades</p> <p>6. Planificación para el SGC, SG SST y SIPLAFT</p> <p>6.1 Acciones para Tratar Riesgos y Oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de la Calidad y SG SST y su Planificación para Lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los Cambios</p> <p>7. Soporte</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.1 Generalidades</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.6 Conocimientos de la organización</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>7.3 Toma de Conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>7.5.1 Generalidades</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>8. Operación</p> <p>8.1 Planificación y Control operacional</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>8.3.1 Generalidades</p> <p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>8.3.4 Control del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</p> <p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.4.1 generalidades</p> <p>8.4.2 tipo y alcance del control</p> <p>8.4.3 Información para los proveedores externos</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio a</p> <p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o a los proveedores externos</p> <p>8.5.4 Preservación</p> <p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</p> <p>8.5.6 Control de los cambios</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>9. Evaluación del desempeño</p> <p>9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9.3 revisión por la dirección</p> <p>10. Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p>
11	2018-12-06	Mónica Guerra Duran	<p>Se procede a mejorar:</p> <p>Nombre de Documento Incorporación Requisitos Circular Externa No 465 de 2017</p> <p>1. Objetivo del Manual (Incorporación del Componente 1.3 SIPLAFT)</p> <p>2. Alcance (Título e Incorporación SIPLAFT (con las Doce líneas de acción que contienen las medidas asociadas sobre Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Corrupción y Soborno Transnacional LAFT/CO/SO)</p> <p>3. Responsables de la aplicación (Título y párrafo interno)</p> <p>4. Contexto de la organización</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto (Título y Incorporación Contexto Externo SIPLAFT)</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Incorporación SIPLAFT)</p> <p>4.3 Determinación del alcance del SGC, SG SST y SIPLAFT (Título y Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)</p> <p>4.4.4 SGC, SG SST Y SIPLAFT y sus procesos (Título y Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)</p> <p>5. Liderazgo</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)</p> <p>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>5.1.2 Enfoque al Cliente</p> <p>5.2 Política de SGC, SG SST y SIPLAFT (Título e Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)</p> <p>5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)</p> <p>6. Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad (Título e Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)</p>

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

		6.1 Acciones para Tratar Riesgos y Oportunidades 6.2 Objetivos de la Calidad y su Planificación para Lograrlos (Título e Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 6.3 Planificación de los Cambios (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7. Soporte 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.1.2 Personas (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.1.6 Conocimientos de la organización (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.2 Competencia (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.3 Toma de Conciencia (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.4 Comunicación (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.5 Información documentada (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.5.1 Generalidades (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 7.5.3 Control de la información documentada (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 generalidades 8.4.2 tipo y alcance del control (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 8.4.3 Información para los proveedores externos (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 9. Evaluación del desempeño 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 9.1.3 Análisis y evaluación (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 9.2 Auditoría interna (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 9.3 Revisión por la dirección (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 10. Mejora 10.1 Generalidades (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 10.2 No conformidad y acción correctiva (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT) 10.3 Mejora continua (Incorporación requerimientos y alcance SIPLAFT)
--	--	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Mónica Guerra Duran	NOMBRE: William Díaz Bermúdez	NOMBRE: Jaime Díaz León
CARGO: Contratista Líder de Proceso Seguimiento y Mejora Directora de calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad



MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

1. OBJETIVO DEL MANUAL

1.1 COMPONENTE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Facilitar una descripción del Sistema de Gestión de la calidad, que sirva de referencia para la aplicación de este, y se complemente con el conjunto de información documentada; es el documento guía del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Protecom Ltda., desarrolla todos los epígrafes de la Norma NTC ISO 9001:2015 aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SGC

1.2 COMPONENTE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG SST)

Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades productivas en nombre de la Organización, a través de la promoción de la salud y de la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la presentación de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los trabajadores; es el documento guía del Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el Trabajo (SG SST) de Protecom Ltda., desarrolla todos los epígrafes de Decreto 1072:2015, aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SG SST.

1.3 COMPONENTE SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SIPLAFT)

Definir los lineamientos y controles que debe adoptar Protecom Limitada para la prevención del LA/FT, minimizar la posibilidad de que a través de sus distintas actividades se introduzcan recursos provenientes del Lavado de Activos o se financie el terrorismo, así como monitorear las relaciones de La Organización con cada una de sus contrapartes. Lo anterior, de conformidad con la normatividad vigente, en especial la Circular Externa No 465 de 2017 expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y las demás normas aplicables.

2. ALCANCE DEL MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Este manual es referencia permanente para los colaboradores empleados y contratistas de la organización, en el cometido de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Gerencia de la empresa. El Manual SGC, SG SST y SIPLAFT contiene la descripción detallada de todo el SGC, del SG SST y SIPLAFT (con las Doce líneas de acción que contienen las medidas asociadas sobre Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Corrupción y Soborno Transnacional LA/FT/CO/SO) de la Organización, manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua del SGC, SG SST y SIPLAFT.



MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

3. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Son responsables de la aplicación del Manual SGC, SG SST y SIPLAFT, todos los miembros de la empresa Protecom Limitada en cabeza de los líderes de cada uno de los procesos o actividades identificados para el SGC, SG SST y SIPLAFT

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Protecom Limitada determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC, SG SST y SIPLAFT

Protecom Limitada realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Contexto interno

4.1.1 RESEÑA HISTORICA

Protecom Limitada, Es una organización cuyo objeto social es Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos mediante la utilización de centrales de monitoreo de alarma en la ciudad de Valledupar con domicilio principal en la ciudad de Valledupar, Cesar en la república de Colombia. Constituida legalmente bajo las leyes colombianas el 13 de septiembre del 2000, mediante escritura pública No. 1552 de la notaria segunda de Valledupar, ciudad donde se fija el domicilio principal. Dirección, teléfonos y E-mail de la organización:

CARRERA 11 N° 13 – 31
PBX: 570 00 00

Página WEB: www.protecomLtda.com
contactenos@protecomltda.com
VALLEDUPAR- COLOMBIA

Desde la creación de la Organización en el año de 2000; Protecom Limitada ha venido prestando sus servicios a personas naturales y jurídicas de la región adquiriendo una gran experiencia en la prestación del servicio y extendiéndolo a su vez a los diferentes sectores empresariales tanto Estatales como Privados.

La experiencia obtenida desde su creación, el soporte técnico asociado y el conocimiento sociocultural de la región, son fortalezas de nuestra organización Para brindar la confiabilidad y tranquilidad necesaria a los clientes y proyectarse como la organización líder en los servicios de centrales de monitoreo en la Costa Norte de Colombia.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Los servicios se prestan en todo el país. En los lugares donde no hay filiales, se hace a través de un cuerpo de acompañantes y un equipo de servicios técnicos itinerantes, que viajan a donde sea necesario.

Su estructura jerárquica está constituida por un Gerente, del cual dependen los responsables de los diferentes procesos que llevan a cabo las operaciones (Véase mapa de procesos), los cuales se clasifican en procesos estratégicos, misionales y de soporte.

En 2008 implanta un Sistema de Gestión de la Calidad, que fue evolucionando a través de los años; constituyéndose en la primera empresa del sector en Valledupar en contar con un SGC Certificado.

Casi todos los competidores adoptaron una forma similar de comercializar el servicio, basado en el Manual de Protocolos de Operación emitido por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, según ciertas condiciones pactadas en un contrato de prestación de Servicios. Tanto los precios, como las características del servicio son similares entre todas las empresas del sector, las cuales se diferencian fundamentalmente por el grado de capacitación y profesionalismo de sus acompañantes y por los servicios complementarios que brindan.

Se trata de un servicio que hace un uso intensivo de Recurso humano, sin embargo, para la prestación de ese servicio son también fundamentales e imprescindibles las tecnologías de información y de comunicaciones y el transporte.

4.1.2 MISIÓN

Protecom Limitada, es una empresa de Prestación de servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos, con los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del marco legal y las políticas de la organización, comprometida con el logro de la tranquilidad soñada de nuestros clientes y partes interesadas

Esto implica que la empresa debe mantener bajo control la personalización y la accesibilidad de los servicios, para lo cual realiza mediciones periódicas para mantener actualizados los requisitos de los clientes.

4.1.3 VISIÓN

En 2025, Protecom Limitada, empresa de Prestación de servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos será reconocido como líder en términos calidad, excelencia y competitividad, contribuyendo al apoyo a la seguridad ciudadana con las autoridades de la República y al desarrollo socioeconómico de la región para conseguir la tranquilidad soñada de nuestros clientes y partes interesadas apoyado con los recursos necesarios a la vanguardia de las exigencias cambiantes del sector productivo.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Esto obliga a una gestión permanente de la innovación, para proveer esas soluciones y para generar valor a todos los involucrados. Para todo ello, **se apoya en cinco VALORES fundamentales que son la honestidad, credibilidad, profesionalismo, calidad y calidez**. Estos son valores que la empresa fomenta, promueve y exige para sí y en cada uno de los colaboradores de la misma.

4.1.4 NUESTROS SERVICIOS

“Protecom Limitada empresa dedicada a la Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos, mediante la utilización de centrales de monitoreo de alarma de acuerdo a las necesidades del cliente, incluido, el suministro de equipos e instalación y soporte técnico; cumpliendo con los procesos normados y regulados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, desarrollando su actividad en la ciudad de Valledupar- Cesar, con vigilados distribuidos a nivel local, regional y nacional” con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y aplica a los servicios de la organización:

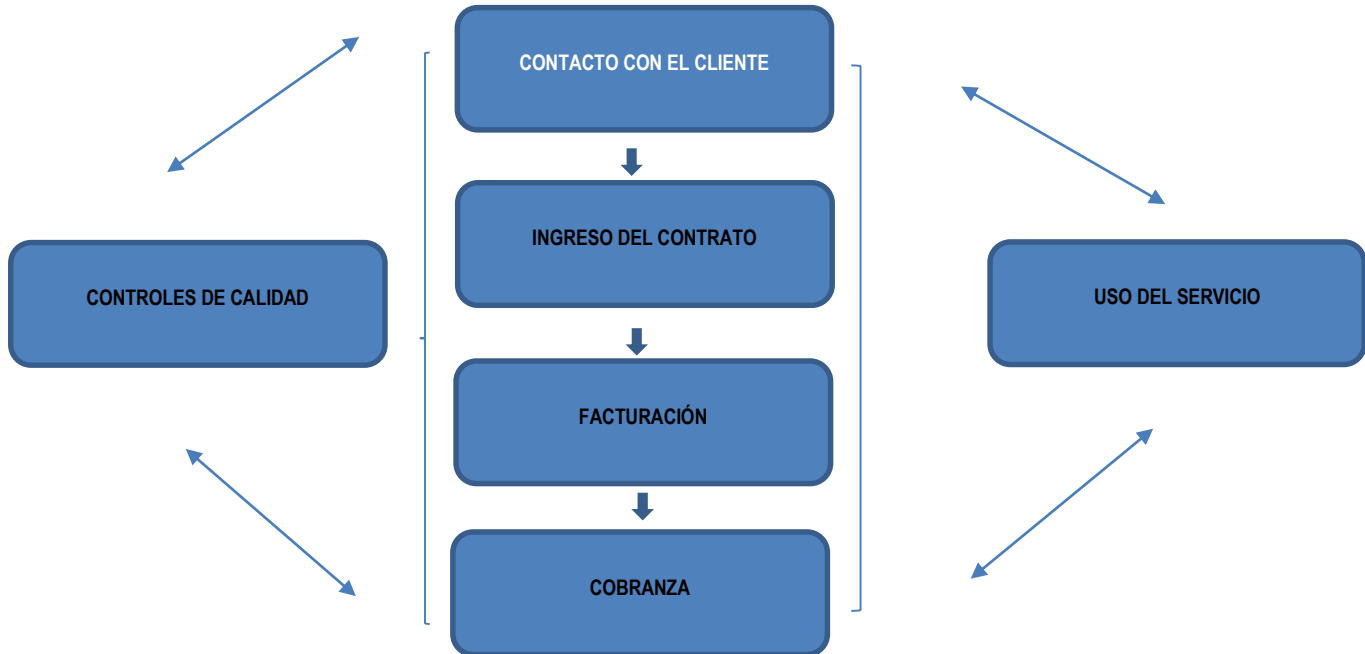
- ✓ Servicio de Monitoreo.
- ✓ GPS (Rastreo y Localización).
- ✓ SmartPanic.
- ✓ Circuito Cerrado de Televisión.
- ✓ Cercado Eléctrico.
- ✓ Control de Acceso.
- ✓ Venta de Alarmas y sus dispositivos.

Para nuestros clientes con monitoreo de Alarmas Contamos con mucho más Servicios especiales:

- ✓ Servicio Técnico de Alarma 24/7 en Valledupar.
- ✓ Rondas y Acompañamientos de escoltas.
- ✓ Mensajes de Texto para aperturas y cierres.
- ✓ Acceso Web del Cliente para conocer el estado de la alarma.
- ✓ Email para aperturas y cierres.

Protecom Limitada, ofrece a todos sus acompañantes, un curso obligatorio de inducción y Re inducción a los servicios de la organización, y un curso más extenso en Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos mediante la utilización de Centrales de Monitoreo; pretendiendo así obtener un diferencial en los atributos de profesionalismo y trato de las personas que hacen parte de nuestra empresa, los cuales son valorados por el mercado. Esto se mide periódicamente mediante una encuesta de imagen y satisfacción. Siendo el principal diferencial de la empresa es un atributo monitoreado con atención y del cual se han venido obteniendo muy buenos resultados.

La logística de la entrega y producción del servicio, puede resumirse en el siguiente diagrama:



Evidentemente hay puntos (Contacto con el cliente, uso del servicio, controles de calidad) donde la comunicación es persona a persona, en forma personal o telefónica. También en la cobranza, en caso de que sea domiciliaria. Esto hace importante lograr también una buena diferenciación en lo que hace a la calidad de dicha atención, y contar con una buena infraestructura de comunicaciones para esos contactos y personal muy bien capacitado para ello.

El ingreso de los contratos y la facturación, si bien son actividades que no son perceptibles a los ojos del cliente, son actividades fundamentales para lograr los resultados previstos y requieren contar con recursos humanos bien capacitados y un fuerte soporte tecnológico. Este mismo soporte, es también vital para los controles de calidad y la prestación del servicio.

Para mayor Información Véase: FOR- PE-10 Plan Estratégico, FOR-SM-01 Lista Maestra de Información Documentada Interna

Contexto externo SGC

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

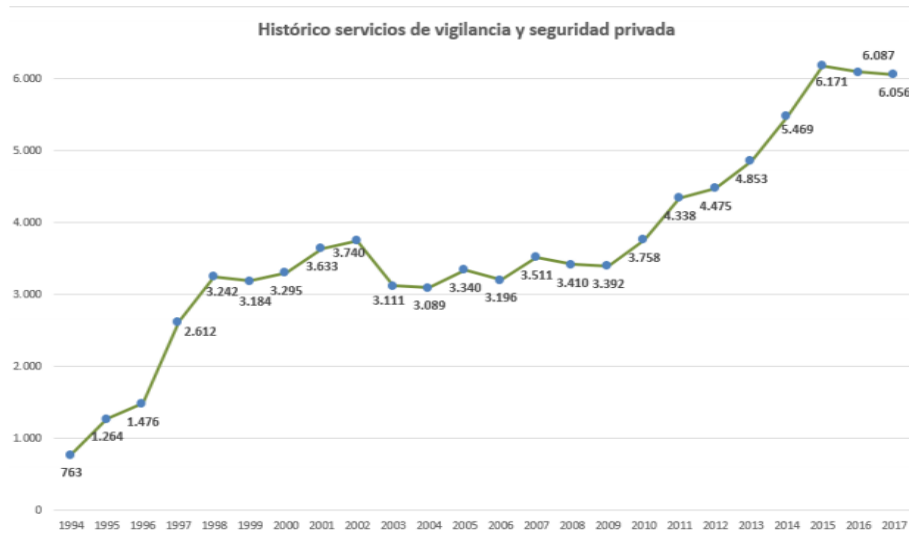
Los servicios de empresas de vigilancia y seguridad privada sin armas son regulados, inspeccionados y controlados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, que tiene por objeto misional la regulación, el control, inspección y la vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada considerados como servicio público primario y que, de conformidad por la Ley, son prestados por los particulares con permiso previo del Estado.

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia tiene sus inicios hace aproximadamente 44 años; los primeros intentos de regulación se dieron en la década de los sesenta, correspondiéndole inicialmente a la Policía Nacional y posteriormente, al Ministerio de Defensa Nacional, la expedición de licencias de funcionamiento a los servicios de vigilancia y seguridad privada, etapa que duró hasta comienzos de los noventa, cuando esta responsabilidad recayó en el Servicio de Inteligencia Colombiana –SIC- y más tarde, en el Departamento Administrativo de Seguridad –DAS-, organismos a los que además, les correspondió, por primera vez adelantar labores de control sobre el sector. Fue un proceso que llegó hasta 1993, cuando se desarrolló el marco regulatorio específico para el sector, a través de la Ley 61, que le confirió al Presidente de la República facultades extraordinarias para, entre otras cosas, reglamentar todo lo concerniente a las actividades de vigilancia y seguridad privada y de armas. Norma que fue complementada con la Ley 62 del mismo año, que crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ente adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, encargado de ejercer “...control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada y sus usuarios, de conformidad con lo establecido en la ley”.

Una vez creada la Entidad de control, y en uso de las facultades extraordinarias, el Gobierno Nacional expidió en febrero de 1994 el Decreto Ley 356, norma general que, con su desarrollo reglamentario, delimitó el marco legal que rige al sector. Han pasado 22 años desde entonces. Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada evolucionan con el pasar de los días, por lo que la Entidad de control y el marco regulatorio deben adecuarse y dinamizarse permanentemente, con el fin de ejercer un mejor y mayor control a un sector económicamente destacable, gran generador de empleos, que debe ser controlado por el Estado, debido a los riesgos y externalidades que genera. Son más de 20 años de historia, en que los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia presentan una tendencia positiva. Su crecimiento a lo largo del tiempo es altamente destacable, pues de 763 Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en 1994, se ha pasado a 6.087 servicios en el año 2016.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA



FUENTE: INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS SUPERVIGILANCIA 2017

Contexto externo SG SST

Hoy día la seguridad y salud en el trabajo entendida como una actividad multidisciplinaria, no se limita a la protección de la salud de los trabajadores a través de actividades como la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo y el control de las condiciones que pueden poner en peligro su integridad; sino que se ha convertido en un término mucho más amplio, donde se estudian e intervienen aspectos individuales y extra laborales del trabajador, además de las condiciones propias del ambiente de trabajo.

Esta disciplina resalta la importancia que tiene el estudio de las condiciones laborales, ya que estas tienen influencia en el bienestar del trabajador y secundariamente en el desarrollo de su trabajo, siendo así una cadena que trasciende en la productividad de una empresa y de una nación. En este mismo sentido, cabe mencionarse que los cambios globales, políticos y económicos afectan el ámbito laboral y por ende al trabajador, ejemplo de esto han sido las crisis económicas mundiales que han dejado como resultado miles de desempleados y crisis social; en oposición a esto organismos como la Organización Mundial del Trabajo (OIT) ha establecido convenios entre las naciones para fomentar el trabajo.

En el contexto colombiano, se han desarrollado una serie de normas y planes para favorecer las condiciones de trabajo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, obedeciendo a los convenios firmados con la

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

(OIT) en pro del fomento del trabajo digno, en condiciones seguras. Uno de estos es el reciente Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que busca desarrollar estrategias para optimizar el sistema de protección a los trabajadores, basados las necesidades detectadas y no en el deber ser de la seguridad y salud en el trabajo, estableciendo una visión reduccionista de esta.

MARCO DE REFERENCIA:

Para el estudio de la seguridad y salud en el trabajo (SST) existen varios autores que exponen los principios y las teorías acerca de esta disciplina. Dos de estos son los organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS); organismos internacionales que han unido esfuerzos con el fin de establecer convenios para mejorar las condiciones de los trabajadores de todo el mundo. Estos organismos a través de sus informes, aportan herramientas que invitan a las naciones a tomar medidas que en su ejercicio, pueden incrementar la productividad y el bienestar social del país.

El crecimiento y el desarrollo de la Salud Ocupacional, hoy Seguridad y Salud en el Trabajo, se da en gran parte, gracias a la creación de la OIT en 1919. Sus principios proceden de la Asociación Internacional para la Protección de los Trabajadores creada en 1901 por los franceses Robert Owen y Daniel Legrand, quienes formularon el Preámbulo que aún hoy continúa vigente (Organización Internacional del Trabajo OIT). La creación de la OIT fue uno de los elementos más importantes que contribuyó a dar fin a la primera Guerra Mundial a través del tratado de Versalles. Este organismo tripartito – constituido por representantes de gobiernos, trabajadores y empleadores – conocía el valor de la interdependencia de las relaciones económicas entre los países y por tanto la importancia de la justicia social como pieza clave para la paz. Estas relaciones económicas involucraban las condiciones de trabajo de sus ciudadanos, de tal forma que si estas eran injustas y precarias, constituían una amenaza para la paz (Organización Internacional del Trabajo, 1996 -2014).

En 1946 la OIT y la OMS conforman una comisión conjunta que estableció y definió los fines y campos de acción de la salud en el trabajo. Se determinó que esta debía velar por el completo bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Asimismo se planteó que la salud en el trabajo estaría compuesta por lo que luego se conocería como Higiene Ocupacional, Medicina del Trabajo y Seguridad Industrial.

La Medicina del Trabajo y La Higiene y Seguridad Industrial surgen como disciplinas en Estados Unidos y Europa bajo el amparo de grupos colegiados. Los términos fueron acuñados oficialmente en 1950 en la primera reunión entre la OIT y la OMS para hablar de la salud de los trabajadores. En esta reunión se estableció como objetivo primordial de estas disciplinas, mantener el óptimo estado de salud de los trabajadores, además de establecer consignas como "adaptar el trabajo al hombre, y cada hombre a su labor" (OPS/OMS-FUNSAD, 1999) En 1959 la OIT acuña el nombre de "Salud Ocupacional" con el objetivo de cambiar la perspectiva médica que se tenía. Años después se acuñaron un sin número de acepciones que se utilizaban indistintamente. Para aclarar esto, la OIT adopta el término "Seguridad y Salud en el Trabajo" partiendo de que la relación salud - trabajo depende de las "condiciones y el medio ambiente de

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

trabajo" lo cual abarca la seguridad e higiene del lugar de trabajo, además de las características de la labor que se desempeña (Ibíd.). Años más tarde, La OIT promulga su estrategia de Trabajo Decente, la cual aboga por un progreso social y económico mediante el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Esta estrategia contiene cuatro objetivos de los cuales uno de ellos se denomina "Protección Social", donde busca promover la seguridad de los trabajadores a través de la equidad en aspectos como: jornada laboral, salarios justos y acceso a la salud; todos considerados como elementos. No obstante, en la Conferencia de la OIT celebrada en 2003 se concluyó que, a pesar de todos los esfuerzos realizados para mejorar las condiciones de los trabajadores, aún se presentaban un número elevado de muertes por accidentes de trabajo prevenibles y enfermedades relacionadas al mismo. Por tanto, se debían desarrollar nuevas estrategias, tanto para los peligros ya conocidos, como para los nuevos que podían surgir como consecuencia del trabajo decente (Organización Internacional del Trabajo, 1996 -2014).

En la misma Conferencia determinaron que el eje principal de la Seguridad y Salud en el Trabajo debía ser la cultura de la prevención, así como el establecimiento de derechos y responsabilidades por parte de trabajadores y empleadores a través de la participación activa bajo un sistema de gestión (Ibíd.). A partir de la conferencia del 2003, la OIT desarrolló una serie de mecanismos que exhortaban a las naciones a generar programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales debían propiciar la cultura de la prevención. Consecuencia de lo anterior se han venido realizando convenciones en distintos países, las cuales buscan facilitar el intercambio de experiencias a nivel internacional e impulsar el desarrollo de programas, especialmente en los países en desarrollo (Organización Internacional del Trabajo OIT).

En Colombia se aborda formalmente el tema de la Seguridad Laboral por primera vez en 1915 con la ley 57. Esta ley enuncia las responsabilidades que tiene el patrón con sus empleados, clasifica los tipos de incapacidad por accidente de trabajo, así como sus respectivas indemnizaciones. Posteriormente, con la ley 64 de 1946, se crea el Instituto de Seguros Sociales, con competencia para administrar la salud, las pensiones y los riesgos profesionales, lo cual representa un gran cambio para la Seguridad y Salud en Colombia (Lizarazo, 2011). Con la ley 9 de 1979, conocida como el Código Sanitario Nacional, en su título tercero denominado "Salud Ocupacional", expone las medidas necesarias para prevenir los daños a los trabajadores causado por la exposición laboral a agentes nocivos. La reglamentación de esta Ley, se realiza a través del Decreto 614 de 1984 que aclara la forma de administrar la Salud Ocupacional en Colombia. En el desarrollo de este Decreto se formularon las Resoluciones 1016 de 1989 que regula el contenido de los programas de Salud Ocupacional y la Resolución 2013 de 1986 que crea los Comités de Medicina, higiene y Seguridad (Ibíd.). Con la entrada en vigor de la ley 100 de 1993 se establece la norma general de Riesgos Profesionales y, a través del Decreto - Ley 1295 de 1994, se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales y se abre la puerta a la participación de entes privados en el sector, mediante el pago de prestaciones económicas y asistenciales a los empleados de las empresas afiliadas (Lizarazo, 2011). Años más tarde, entra en vigencia la Ley 1562 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1443 de 2014 donde se crea el Sistema de Gestión de SST en las empresas, con apoyo del Convenio de Cooperación Técnica y de la mano de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, con el objetivo de fortalecer el Sistema General de Riesgos Laborales a través de los Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales tienen como propósito dar "continuidad a la Política Pública para la Protección de la Salud en el Mundo del Trabajo" (Ministerio de Trabajo, 2013).

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

La II Encuesta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013, muestra como resultado las necesidades de la nación en materia de SST; a partir de estos resultados se gesta el Plan de seguridad y salud en el trabajo 2013 - 2017.

MARCO TEÓRICO:

En Protecom Limitada el trabajador es consagrado como un todo, quiere decir que estudia al ser humano desde un enfoque holístico; contempla los aspectos propios del individuo que lo hacen un ser único e indivisible, y aspectos extra laborales e intralaborales que van a afectar directamente el desarrollo de su trabajo.

Las condiciones individuales hacen referencia a aspectos propios de la persona, tales como el perfil socio demográfico, lo cual se refiere a la edad, el sexo, la escolaridad. En las condiciones individuales también se encuentran aspectos como el perfil físico y biológico, donde se estudian características como la condición física y mental del trabajador; además se contemplan aspectos como el afrontamiento, y la personalidad, los cuales definen la personalidad del trabajador y son indispensables para la adaptación de esta a su trabajo. Todos estos atributos están relacionados directamente con el ser humano y no se pueden analizar el uno sin el otro.

Las condiciones extra laborales son aquellos elementos de la vida del individuo que no están dentro del ámbito laboral, pero que llegan a tener influencia sobre él; dentro de este grupo se encuentran aspectos tales como la vivienda, el medio de transporte, la alimentación, la participación social, la recreación y el uso del tiempo libre, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa el desarrollo de las labores del trabajador o su actitud frente a la realización de su tarea.

Las condiciones intralaborales, se refiere a todos aquellos agentes que se encuentran en contacto directo con el trabajador, abarca desde el medio ambiente físico de trabajo como: contaminantes físicos donde se tienen en cuenta agentes el ruido, la iluminación, las presiones, vibraciones, radiaciones, temperatura, humedad, ventilación. Contaminantes químicos como polvos, humos, gases, vapores, neblinas, se desprenden de materiales sólidos, líquidos o gaseosos; los cuales dependiendo del tiempo de exposición o la dosis puede ser lesivo para el trabajador y/o causar enfermedad.

Las condiciones de seguridad son aquellas características propias del lugar del trabajo que al interactuar con el hombre y no encontrarse estas en óptimas condiciones, pueden poner en peligro la vida de los que allí se encuentran. Dentro de estas características se encuentran el estado de pisos, paredes, techos, el orden y aseo en el lugar de trabajo.

Dentro de las condiciones intralaborales, se encuentran también las condiciones de la tarea, que se refieren al tipo de carga que la tarea impone al trabajador. En estos tipos de carga se encuentra la carga mental y física. La carga mental se refiere a la minuciosidad, la complejidad, la concentración, la velocidad con la que se debe desarrollar la tarea. La carga física se refiere a las posturas, la fuerza y los movimientos que el trabajador debe ejecutar para realizar sus tareas.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Las condiciones de la organización también hacen parte de este grupo y, se trata de las características propias de la organización, que a través de sus políticas y directrices, determina las condiciones del trabajo. Esto a su vez condiciona la ejecución de su tarea y la permanencia del trabajador en la organización. Dentro de estos aspectos se encuentran la jornada laboral, la estabilidad, la iniciativa por parte del trabajador y el estilo de mando (Lozada, 2014). Todos estos aspectos de las condiciones de trabajo se deben contemplar a la hora de realizar algún análisis dentro de la empresa.

Principios de Seguridad y Salud en el Trabajo 2008 OIT: Según Benjamín O Allí, en el libro de la OIT Principios de la Salud Ocupacional y la Seguridad escrito en el año 2008, menciona que el trabajo decente implica trabajo seguro. Lo cual implica un dialogo y un compromiso entre las partes para que este se pueda dar. Los siguientes son los principios mencionados en la obra, que se toman como referente para direccionar el deber ser de las políticas a nivel nacional, los programas a nivel local y los sistemas de gestión a nivel organizacional (O Allí, 2008).

Los trabajadores tienen derechos: trabajadores empleadores y gobiernos deben asegurar condiciones de trabajo dignas:

- ✓ Entorno seguro y saludable Que las condiciones de trabajo sean estén acordes a condiciones de vida digna Que el trabajo sea una fuente de realización personal
- ✓ Se debe establecer políticas a nivel nacional y a nivel organizacional a modo servir como directrices en seguridad y salud, de igual manera deben ser comunicadas a todas las partes interesadas.
- ✓ Se debe establecer un sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo encaminado a fomentar la cultura preventiva.
- ✓ Se debe establecer un programa nacional de seguridad y salud en el trabajo, que debe ser evaluado y revisado periódicamente.
- ✓ Para la elaboración de los programas se debe consultar a las partes interesadas.
- ✓ Las políticas y los programas deben tener como objetivo la prevención primaria y la protección de los trabajadores.
- ✓ Se debe tener un sistema de información eficiente acerca del mundo del trabajo y generar políticas para el control eficaz de estas.
- ✓ Se debe promover el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

Es conveniente establecer servicios de salud en el trabajo – con cobertura a todos los trabajadores – para promover y mejorar las condiciones de salud y trabajo. Es necesario disponer de servicios de rehabilitación, servicios de salud e indemnizaciones para los trabajadores que sufren lesiones, accidentes o enfermedades por su trabajo. Es necesario educar a los trabajadores en trabajo seguro, Los trabajadores deben seguir los procedimientos de seguridad establecidos, los empleadores deben proveer lugares de trabajo seguros y las autoridades deben establecer, comunicar, revisar y actualizar las políticas en seguridad y salud en el trabajo. Debe establecerse un sistema de inspección que garantice el cumplimiento de las normas en seguridad y salud en el trabajo. a su vez los educadores deben estar formados en áreas específicas para responder a problemas concretos.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Para mayor Información Véase: FOR- PE-10 Plan Estratégico, FOR-SM-02 Lista Maestra de Información Documentada Externa

Contexto externo SIPLAFT:

MARCO NORMATIVO

Normas y estándares internacionales sobre LA/FT

Colombia, a través de diversas leyes y sentencias de la Corte Constitucional, ha ratificado las siguientes convenciones y convenios de Naciones Unidas, con el fin de enfrentar las actividades delictivas relacionadas con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo:

- ✓ Convención de Viena de 1988: Convención de Naciones Unidas contra el tráfico de estupefacientes y sustancias psicotrópicas. (Aprobada por la L. 67/93 - Sent. C-176/94).
- ✓ Convenio de Naciones Unidas para la represión de la financiación del terrorismo de 1989. (Aprobado por la L. 808/2003 - Sent. C-037/2004).
- ✓ Convención de Palermo de 2000: Convención de Naciones Unidas contra la delincuencia organizada. (Aprobada por la L. 800/2003 - Sent. C-962/2003).
- ✓ Convención de Mérida de 2003: Convención de Naciones Unidas contra la corrupción. (Aprobada por la L. 970/2005 - Sent. C-172/2006).

Por su parte en el año de 1990, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), diseñó cuarenta (40) recomendaciones para prevenir el lavado de activos y posteriormente estableció nueve (9) recomendaciones especiales contra el financiamiento del terrorismo. En el año 2000 se creó a nivel regional el Grupo de Acción Financiera Internacional de Sudamérica (Gafisud), conformado por países de América del sur y México, incluido Colombia, donde se adquirió el compromiso de adoptar las recomendaciones del GAFI.

En febrero de 2012, el GAFI revisó estas recomendaciones y emitió los estándares internacionales sobre la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y la proliferación, realizando algunas modificaciones para que los países adopten un enfoque basado en riesgos, con medidas más flexibles acordes con la naturaleza de sus riesgos, canalizando así sus esfuerzos de manera más efectiva.

Por su parte, la Recomendación 1 establece que los países deben exigir, tanto a las instituciones financieras y a las sociedades que desarrollan actividades no financieras que identifiquen, evalúen y tomen acciones eficaces para mitigar sus riesgos de LA/FT.

Adicionalmente, la Recomendación 28 en su literal b) señala que los países deben asegurar que las actividades no financieras estén sujetas a sistemas eficaces de monitoreo y velar por el cumplimiento de los requisitos anti LA/FT. Esta actividad debe ser ejecutada por un supervisor o por un organismo autorregulador

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

apropiado, siempre que dicho organismo pueda asegurar que sus miembros cumplan con sus obligaciones para combatir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

La Recomendación 34 establece que las autoridades competentes deben establecer directrices y ofrecer retroalimentación que ayude a las actividades no financieras en la aplicación de medidas nacionales para combatir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y en particular, en la detección y reporte de operaciones sospechosas.

Finalmente, el GAFI considera que para que este sistema de supervisión tenga resultados efectivos, los países deben asegurar que exista una gama de sanciones eficaces, proporcionales y disuasivas, ya sean penales, civiles o administrativas, que estén disponibles para tratar a las personas naturales o jurídicas que incumplan con las medidas anti LA/FT. En este sentido, insta para que las sanciones también sean aplicables a sus directores y a la alta Presidencia (Recomendación 35).

Normas nacionales

Según lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley 222 de 1995, en el Decreto 4350 de 2006, corresponde a la Superintendencia de Sociedades ejercer la vigilancia de las sociedades comerciales, sucursales de sociedades extranjeras y empresas unipersonales, en los términos establecidos en las mencionadas disposiciones, estando facultada para velar porque las sociedades vigiladas en su formación, funcionamiento y en el desarrollo de su objeto social se ajusten a la ley y los estatutos.

El numeral 3º del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, señala que la Superintendencia de Sociedades, dentro de sus funciones, está facultada para imponer sanciones o multas sucesivas, o no, hasta de doscientos salarios mínimos legales mensuales, cualquiera sea el caso, a quienes incumplan sus órdenes, la ley o los estatutos.

El artículo 10 de la Ley 526 de 1999, modificada por la Ley 1121 de 2006, señala que las autoridades que ejerzan funciones de inspección, vigilancia y control, deben instruir a sus supervisados sobre las características, periodicidad y controles en relación con la información a reportar a la UIAF, de acuerdo con los criterios e indicaciones que de esta reciban.

El artículo 2º del Decreto 1497 de 2002 dispone que las entidades públicas y privadas pertenecientes a sectores diferentes al financiero, asegurador y bursátil, deben reportar operaciones sospechosas a la UIAF, de acuerdo con el literal d) del numeral 2º del artículo 102 y los artículos 103 y 104 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, cuando dicha unidad lo solicite, en la forma y oportunidad que les señale.

El artículo 7º del Decreto 1023 de 2012, establece en su numeral 26 que es función de la Superintendencia de Sociedades instruir a las entidades sujetas a su supervisión sobre las medidas que deben adoptar para la prevención del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

El Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes) el 18 de diciembre de 2013 aprobó el Documento Conpes 3793. El objetivo general de este documento Conpes es establecer los lineamientos para

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

la implementación de la política nacional antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo para lograr un sistema único, coordinado, dinámico y más efectivo para la prevención, detección, investigación y juzgamiento del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Adicionalmente, en el sector real se han expedido algunas reglamentaciones que le han dado carácter obligatorio a los lineamientos internacionales sobre esta materia con el fin de mitigar y prevenir riesgos asociados con el lavado de activos o con el terrorismo:

- ✓ CE 004 de 2009 de la Superintendencia de Sociedades
- ✓ Circular 170 de 2002 de la DIAN
- ✓ Circular 11 de 2011 de la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- ✓ Circular Externa 10000005 del 17 de junio de 2014 de la Superintendencia de Sociedades
- ✓ Circular Externa No 008 de 2011 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- ✓ Circular Externa No 465 de 2017 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- ✓ Circular Externa No 045 de 2018 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

De esta manera, el tema adquirió una mayor importancia en el sector real en la medida en que la Circular Externa 100 000005, estableció una serie de lineamientos para la incorporación de un sistema de autocontrol y gestión del riesgo por lavado de activos y financiación del terrorismo. Dicho sistema pretende profundizar en el trabajo de inspección y vigilancia de la Superintendencia de Sociedades y a su vez darle peso al reporte obligatorio de información que deben hacer las empresas a la UIAF. Esta Circular establece, que las empresas vigiladas que hayan registrado en cualquier momento del año ingresos superiores a 160.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes y hayan logrado mantener dicho ingreso al 31 de diciembre de ese año, deberán adoptar la circular e implementar las medidas a través de las cuales se pueda identificar el riesgo que tiene la empresa de asociar recursos a lavado de activos y/o financiación del terrorismo.

Estándares Internacionales de información financiera

El IASB International Accounting Standards Board (junta de normas internacionales de contabilidad) establece que la Presidencia debe hacer un informe que proporcione a los usuarios de los estados financieros información integral sobre cuál ha sido la dirección que se le ha dado al negocio, y en este sentido señala que es preciso incluir la exposición y las estrategias de la sociedad para gestionar los riesgos a los que está expuesta la compañía. En concordancia con la anterior, Colombia expide la Ley 1314 de 2009 y el Decreto 2784 de 2012, para regular e implementar los principios de contabilidad e información financiera. La Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes del año 1988 y el Convenio Internacional de las Naciones Unidas para la Represión de la Financiación del Terrorismo del año 2000, determinaron la importancia y necesidad de adoptar medidas y utilizar herramientas efectivas que permitan minimizar y eliminar las prácticas relacionadas con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Efectos del lavado de activos y financiación del terrorismo

Lavar activos, financiar el terrorismo o prestarse con o sin conocimiento/consentimiento, para que otros lo hagan, son delitos a nivel nacional e internacional.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Estos delitos complementan otros delitos que en conjunto generan problemas que alteran el orden social, económico, legal y reputacional.

Social:

- ✓ Corrupción
- ✓ Descomposición social
- ✓ Pérdida de valores
- ✓ Violencia

Económico:

- ✓ Desestabilización de precios
- ✓ Incertidumbre cambiaria
- ✓ Inflación
- ✓ Quiebra

Legal:

- ✓ Enfrentar acciones judiciales
- ✓ Expropiación de activos

Reputacional:

- ✓ Pérdida de reputación al hacer parte de rumores y mala prensa
- ✓ Ser incluido en las listas negras nacionales e internacionales
- ✓ Pérdida de relaciones comerciales
- ✓ Pérdida a accesos a servicios financieros.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UNA ADECUADA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS LA/FT

Con base en lo anteriormente expuesto y a partir de los riesgos legales, reputaciones, operativos y de contagio asociados a delitos de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, que pueden impactar los negocios, el reconocimiento en el mercado, las relaciones bancarias locales e internacionales de las empresas, se desprende la necesidad para las empresas del sector real de implementar una adecuada gestión y administración de riesgos LA/FT. Una adecuada gestión forma parte del buen gobierno corporativo y de la responsabilidad social empresarial. Por ello, las empresas del sector real han considerado la implementación de metodologías de prevención y/o mitigación con el fin de atenuar la posibilidad de ser permeados por estos fenómenos. Adicionalmente, los negocios que incorporan estas buenas prácticas, presentan diversos beneficios de valor agregado orientados a:

- ✓ Brindar garantía en la transparencia y legalidad de los negocios con clientes e inversionistas.
- ✓ Favorecer la permanencia y sostenibilidad de los negocios.
- ✓ Reflejar compromiso social y empresarial al aplicar estándares y mejores prácticas internacionales.
- ✓ Desarrollar una gestión empresarial responsable y segura.
- ✓ Mejorar la toma de decisiones estratégicas.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- ✓ Fomentar la competencia económica legítima.

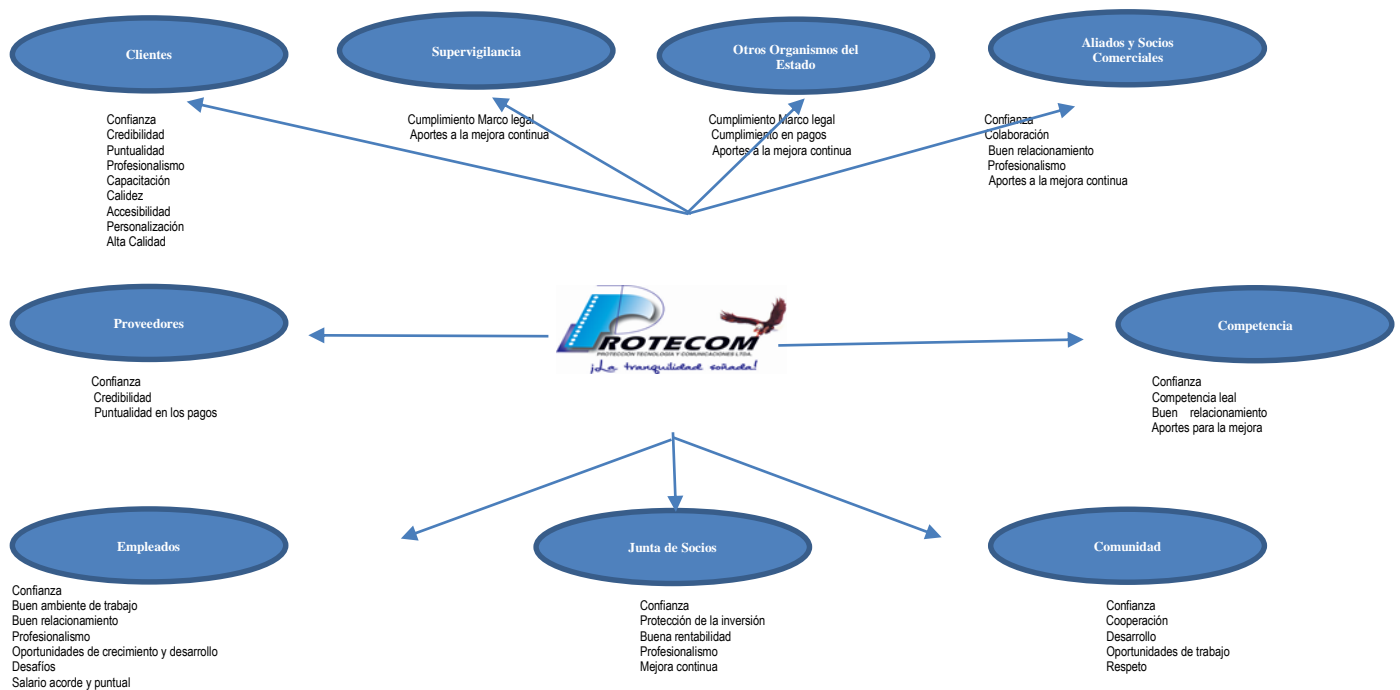
La inclusión en Protecom Limitada de estas políticas ayudara a fortalecer e implementar medidas preventivas o controles en los negocios con el fin de garantizar su permanencia, transparencia, reputación y evitar verse involucrados en actividades ilícitas.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de Protecom Limitada de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización determina:

- las partes interesadas que son pertinentes al SGC, SG SST y SIPLAFT
- los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC, SG SST y SIPLAFT

PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS



Protecom Limitada realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS		
PARTE INTERESADAS	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	PROCESO
CLIENTES	Contacto directo Comunicaciones voluntarias PQRD Encuestas	Mercadeo Centro de Operaciones PQRD Servicio al Cliente Gestión Administrativa y Financiera- Actividad Contable Gestión Administrativa y Financiera- Actividad Cobranzas Instalación Gestión de Compras
SUPERVIGILANCIA	Reglamentación vigente Aplicativo RENOVA Inspecciones Consultas	Planeación Estratégica Gestión Administrativa y Financiera- Componente Talento Humano
OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ministerio de Comunicaciones ✓ Policía Nacional ✓ Ejército Nacional ✓ Fiscalía General de la Nación ✓ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ✓ Ministerio de Hacienda (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales) ✓ Ministerio de Trabajo ✓ ARL ✓ AFP 	Reglamentación vigente Inspecciones Consultas	Planeación Estratégica Gestión Administrativa y Financiera Gestión Administrativa y Financiera- Componente Talento Humano Gestión Administrativa y Financiera- Actividad Contable Gestión de Compras
ALIADOS Y SOCIOS COMERCIALES <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cámara de Comercio ✓ Federación Nacional de Comerciantes ✓ Asociación Latinoamericana de Seguridad ✓ ARL 	Comunicación directa Contratos entre las partes Convenios suscritos	Planeación Estratégica Gestión Administrativa y Financiera
PROVEEDORES	Catálogo de Proveedores Contacto directo Email	Gestión de Compras
COMPETIDORES	Informes de Supervigilancia	Planeación Estratégica Mercadeo
EMPLEADOS	Contacto directo Reuniones	Seguimiento y Mejora Gestión Administrativa y Financiera- Componente Talento Humano
JUNTA DE SOCIOS	Informes de Seguimiento Políticas, objetivos y estrategias de la organización	Planeación Estratégica Gestión Administrativa y Financiera Gestión Administrativa y Financiera- Actividad Contable
COMUNIDAD	Contacto directo Publicaciones en prensa y redes sociales	Planeación Estratégica Mercadeo Gestión Administrativa y Financiera

Para mayor Información Véase: FOR- PE-03 Matriz de Necesidades y Expectativas, FOR- PE-10 Plan Estratégico, MAN-ME-02 Plan de Marketing, ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Protecom Limitada determina los límites y la aplicabilidad del SGC, SG SST y SIPLAFT para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, Protecom Limitada considera:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Protecom Limitada empresa dedicada a la Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos, mediante la utilización de centrales de monitoreo de alarma de acuerdo a las necesidades del cliente y sus partes interesadas, incluido el suministro de equipos e instalación y soporte técnico; cumpliendo con los procesos normados y regulados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, desarrollando su actividad en la ciudad de Valledupar- Cesar, con vigilados distribuidos a nivel local, regional y nacional” y aplica a los servicios:

- ✓ **Servicio de Monitoreo.**
- ✓ **SmartPanic.**
- ✓ **Alarmas y sus dispositivos.**
- ✓ **Circuito Cerrado de Televisión.**
- ✓ **GPS (Rastreo y Localización).**
- ✓ **Cercado Eléctrico.**
- ✓ **Control de Acceso.**

ALCANCE DEL SISTEMA DEL SG SST

“El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) aplica a todos los trabajadores de Protecom Limitada, vinculados directamente o a través de contratos temporales de trabajo o por medio de contratos de aprendizaje y aquellos otros que la Ley establezca, en los diferentes puestos, centros de trabajo y áreas de operación”

ALCANCE DEL SIPLAFT

“Prevenir las actividades ilícitas mediante la implementación de medidas de seguridad basadas en la gestión del riesgo como una parte integral de las buenas prácticas de la administración y un elemento esencial de la buena dirección corporativa en cumplimiento de la normatividad legal vigente, con el fin de asegurar la protección e integridad de las personas, bienes, instalaciones, materia prima y la Comercialización de los Servicios” aplica el SIPLAFT desde la Junta de Socios, los empleados, los

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Contratistas, los Clientes, Los Proveedores y aquellos otros que la Ley establezca. El SIPLAFT inicia identificando los agentes y factores generadores de riesgo en Protecom Limitada y finaliza con la evaluación de las acciones aplicadas.

EXCLUSIONES

“Protecom Limitada, empresa de Prestación de servicio de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos, contempla todos los Requisito contenidos en la norma NTC ISO 9001:2015; no presenta exclusiones en su Sistema de Gestión de Calidad”

El alcance del Sistema de SGC y SG SST de la organización está disponible a clientes y partes interesadas (*Véase Página WEB: www.protecomLtda.com*) y se mantiene como información documentada.

4.4 SGC, SG SST Y SIPLAFT Y SUS PROCESOS

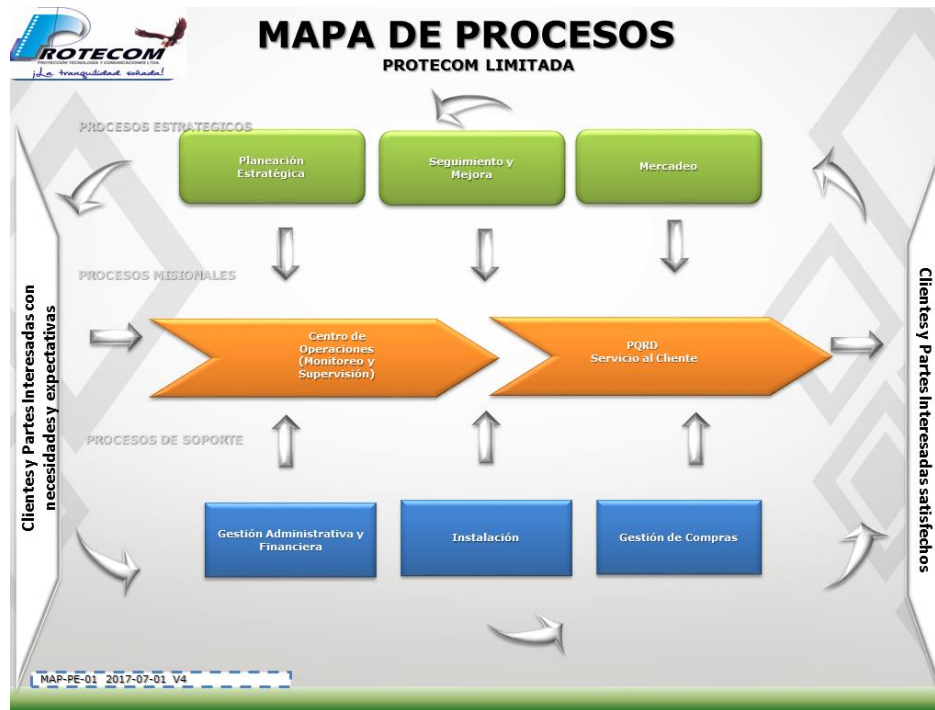
4.4.1 Protecom Limitada establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el SGC, SG SST y SIPLAFT, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015, Decreto 1072:2015 y Circular Externa No 465 de 2017 Supervigilancia.

Protecom Limitada determina los procesos necesarios para el SGC, SG SST y SIPLAFT y su aplicación a través de la organización, y:

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; **Véase Caracterizaciones de Procesos**
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos; **Véase MAP-PE-01 Mapa de Procesos**
- c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos; **Véase Caracterizaciones de Procesos o Actividades, Procedimiento de Procesos y otra Información documentada de los Procesos**
- d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; **Véase PE188v11 PEmp PRO 2017 Presupuesto de Empresa PRO (Personas, Infraestructura, Equipos, Información y otros recursos determinado para los Procesos)**
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; **Véase MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad**
- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; **Véase FOR-SM-17 Panorama de Riesgos, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos**
- g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; **Véase Caracterizaciones de Procesos y FOR-SM-12 Bateria de Indicadores, FOR-PE-09 Matriz de Cambios**

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- h) Mejora los procesos y SGC, SG SST y SIPLAFT. Véase: **FOR-SM-05 No Conformidad y Acción correctiva**, **FOR-SM-17 Panorama de Riesgos**, **FOR-PE-01 Plan de Mejoramiento Continuo** y **ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección**



4.4.2 En la medida en que sea necesario, Protecom Limitada:

- Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos
- Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

Véase **PRO-SM-01 Procedimiento Control de Información documentada** y **FOR-SM-01 Lista maestra de información documentada Interna**

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

La alta dirección de Protecom Limitada, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC, SG SST y SIPLAFT:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT, **Véase: FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación o Reunión, Informes Mensuales presentados en FOR-SM-15 Seguimiento y revisión al sistema de gestión de la calidad, Actas de Reuniones con junta de Socios e Informes de gestión rindiendo cuentas sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad, y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección**
- b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, Los objetivos del SG SST, y los de SIPLAFT y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; **Véase: MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección** alineados con la dirección estratégica de la organización (misión, visión y objetivos).
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, SG SST y SIPLAFT en los procesos de negocio de la organización; Para garantizar el propósito y dirección, los requisitos del SGC, SG SST y SIPLAFT son integrados en los procesos de negocio de Protecom Limitada, asegurando que los mismos no son aislados o conflictivos con la gestión global de la Organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. La alta dirección de Protecom Limitada promueve: El enfoque en procesos, La adopción del ciclo PHVA para la mejora y El enfoque basado en riesgos. **Véase Caracterizaciones de Procesos y o Actividades, FOR-SM-17 Panorama de riesgos, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.**
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC, SG SST y SIPLAFT estén disponibles. **Véase PE188v11 PEmp PRO 2017 Presupuesto de empresa-PRFO y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.**
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad, SG SST y SIPLAFT eficaz y conforme con los requisitos del SGC, SG SST y SIPLAFT. Se espera que, con el liderazgo de la gerencia, se comunique con el ejemplo la importancia de la gestión de calidad eficaz y cumpliendo con los requisitos;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad, SG SST y SIPLAFT logre los resultados previstos. En Protecom Limitada se monitoreará todos los procesos del sistema de gestión, logrando los resultados que se esperaban con las distintas metas de cada proceso. **Véase Caracterizaciones de Procesos FOR-SM-12 Batería de Indicadores y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.**

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT; El Líder dejará su huella dentro de la organización, como un líder participativo, aprovechando la sinergia de las personas que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, SG SST y SIPLAFT **Véase MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Contratos del personal y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección, FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación o Reunión, así como toda la documentación de cada proceso.**
- i) Promoviendo la mejora. La mejora será entonces un fruto de la gestión comprometida de la dirección. **Véase: FOR-SM-05 No Conformidad y Acción correctiva, FOR-SM-17 Panorama de Riesgos, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos FOR-PE-01 Plan de Mejoramiento Continuo y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección**
- i) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. Todos los procesos de la organización deben operar en una misma sintonía de los procesos Misionales o de valor, porque tienen similar importancia. **Véase FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación o Reunión, así como toda la documentación de cada proceso.**

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección de Protecom Limitada, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; **Véase FOR-ME-03 Requisitos previos a la contratación y FOR-SM-02 Lista maestra de información documentada externa.**
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; **Véase FOR-PE-10 Plan Estratégico y FOR-SM-17 Panorama de Riesgos, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos**
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, **Véase FOR-PQ-01 Satisfacción del cliente y FOR-PQ-02 Informe de satisfacción del cliente.**

5.2 POLITICA

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección de Protecom Limitada, establece, implementar y mantiene una política de la calidad que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica.
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- c) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.
- d) Contiene el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, los requisitos del cliente y los objetivos estratégicos; con amabilidad y oportunidad durante la prestación del servicio, reaccionando ante los eventos, realizando la instalación y atención técnica de los sistemas de seguridad; con personal competente que nos permitan alcanzar la rentabilidad esperada dentro de un marco de mejoramiento continuo.

5.2.2 Establecimiento de la política del SG SST

En Protecom Limitada la Política del SG SST se establece por escrito y con la participación del COPASST, la misma, cubre el alcance sobre todos los centros de trabajo y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación y vinculación, incluidos los contratistas, subcontratistas y proveedores.

La Política del SG SST de la organización, cumple con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser específica para Protecom limitada, y apropiada para la naturaleza de los peligros, la evaluación de los riesgos de SST y el tamaño de la organización
- ✓ Ser concisa, redactada con claridad, estar fechada y firmada por el representante legal de la empresa
- ✓ Debe ser difundida y estar accesible a todos los trabajadores y demás partes interesadas en el lugar de trabajo según corresponda
- ✓ Ser revisada periódicamente y actualizada acorde con los cambios tanto en materia de SST, como en la empresa.

POLÍTICA SG SST

Protecom Limitada como prestador de servicios de Seguridad Privada electrónica a través de centrales de monitoreo de alarmas vigilada por la Supervigilancia, se compromete a implementar de conformidad con la normatividad vigente, acciones de mejoramiento continuo en la identificación, evaluación y control de riesgos, a través de una adecuada planeación, programación e implementación de los programas de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial para proteger la salud y garantizar un ambiente laboral seguro para el desarrollo de todas las actividades de los empleados de planta, contratistas y demás colaboradores.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS

Protecom Limitada como prestador de servicios de Seguridad Privada electrónica a través de centrales de monitoreo de alarmas vigilada por la Supervigilancia, en su compromiso con la seguridad y calidad de vida de sus trabajadores, Contratistas y la comunidad se ve seriamente vulnerado y afectado en la medida que cualquier trabajador y contratista de la organización es partícipe o cómplice en el consumo, posesión, venta o distribución de drogas ilegales y fármacos o abusa del alcohol; Por tal motivo, hemos definido la presente Política de Prevención de Consumo de Alcohol y Drogas, con el propósito de prevenir conductas riesgosas en nuestros trabajadores y contratistas, que pueden poner en riesgo sus propias vidas y las de otros.

Protecom Limitada establece claramente para sus trabajadores y contratistas la prohibición absoluta de usar o consumir sustancias psicoactivas, tales como drogas ilegales y estupefacientes, sin prescripción médica, así como desempeñarse bajo los efectos o influencia del alcohol en los recintos de la organización, clientes u otros lugares donde deban concurrir por razones de trabajo.

Invitamos a los trabajadores que tengan una dependencia del alcohol o drogas a solicitar formalmente el apoyo de la organización, a efectos de seguir el tratamiento médico apropiado, ya que se trata de una enfermedad tratable que tiene buen pronóstico.

Esta política aplica por igual a todos los trabajadores y contratistas de La organización con independencia del cargo que ocupen y las funciones que desempeñen. Los contratistas deberán certificar que sus trabajadores no consumen alcohol ni drogas.

En conjunto con esta Política, Protecom Limitada ha implementado el Programa Lugar de Trabajo Libre de Drogas, el cual contempla una serie de actividades orientadas a sensibilizar, apoyar y educar a nuestros trabajadores sobre cómo protegerse de los perniciosos efectos físicos, psicológicos, laborales y sociales que provoca el consumo de este tipo de sustancias, así como la realización de test preventivos necesarios para inhibir el consumo en nuestros trabajadores.

Es responsabilidad de los Directivos, Operativos y trabajadores de La organización cumplir estrictamente esta política, así como todos sus procedimientos, normas, controles y estándares que permitan garantizar la existencia de un lugar de trabajo

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

libre de alcohol y drogas. El no cumplimiento de esta Política en cualquier forma o circunstancia se considerará una falta grave debido al riesgo que implica dicha conducta, aplicándose en tal caso las medidas pertinentes.

POLÍTICA DE REGULACIÓN DE HORAS DE OPERACIÓN Y DESCANSO

Protecom Limitada como prestador de servicios de Seguridad Privada electrónica a través de centrales de monitoreo de alarmas vigilada por la Supervigilancia, se compromete a velar por la salud y bienestar de los empleados y proporcionar un ambiente seguro en el lugar de trabajo para todo el personal administrativo y operativo. Es por ello que ninguna persona que afecte la calidad del servicio de la organización podrá exceder las horas de trabajo; por esto al momento realizar los turnos en el Proceso Centro de Operaciones y en el Proceso Instalación, se tiene en cuenta lo establecido por ley, tanto en el horario como en la realización de pausas activas durante el turno. La organización en cumplimiento a esta política continuamente regula cada uno de los turnos, llevando los registros de los horarios.

POLÍTICA DE NO USO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES MÓVILES MIENTRAS SE OPERA

Protecom Limitada como prestador de servicios de Seguridad Privada electrónica a través de centrales de monitoreo de alarmas vigilada por la Supervigilancia, prohíbe el uso del celular, (aún con manos libres) y de otros dispositivos móviles (personales) por parte del Operador de Medios Tecnológicos mientras está ejerciendo su labor. Se recordará continuamente esta orden en la inducción cuando ingresa un Operador de Medios Tecnológicos y Técnico de Seguridad Integral. Además, se cumplirá siempre con lo establecido en la organización para no poner en riesgo el Servicio de Monitoreo.

POLÍTICA SIPLAFT

Protecom Limitada como prestador de servicios de Seguridad Privada electrónica a través de centrales de monitoreo de alarmas vigilada por la Supervigilancia, se compromete a gestionar políticas eficaces que minimicen la consolidación de conductas que permitan introducir a su entorno de negocios recursos provenientes de delitos de LA/FT. De esta manera, se implementará un sistema de administración de

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

riesgos de LA/FT que busca evitar que en el contexto interno de la Organización se lleven a cabo conductas, que tengan como objeto o efecto, la colocación de dinero o capital, el ocultamiento de fondos o la integración de fondos encuadrados en delitos de LA/FT; así mismo, la Organización implementará procesos transparentes así como una cultura interna de prevención, detección e investigación de conductas riesgosas vulnerables para la ocurrencia de delitos de LA/FT, principalmente en sus operaciones, negocios y contratos frente a interesados internos y externos, contrapartes, productos y Proveedores externos.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Protecom Limitada como prestador de servicios de Seguridad Privada electrónica a través de centrales de monitoreo de alarmas vigilada por la Supervigilancia; se compromete a implementar de conformidad con la normatividad vigente el tratamiento de Datos Personales en ejercicio propio de sus funciones legales y para el efecto no requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Sin embargo, cuando no corresponda a sus funciones deberá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que este otorgó su consentimiento para el manejo de sus Datos Personales. Para el cumplimiento de esta Política y el logro de los objetivos propuestos la alta dirección, permanentemente orientarán sus esfuerzos y destinarán los recursos: Personas, Infraestructura, Ambiente para la Operación de los Procesos, De Seguimiento y Medición, Conocimiento de la Organización y Financieros.

5.2.2 Comunicación de la política SGC, SG SST y SIPLAFT

La política de SGC, SG SST y SIPLAFT de Protecom Limitada:

- a) Está disponible y se mantiene como información documentada,
- b) Es Comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización, **Véase FOR-GA-39 Reporte de Inducción y Re inducción**

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según incumba, (**Véase Página WEB: www.protecomLtda.com**)

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

5.3.1 PARA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección de Protecom Limitada se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, **Véase MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Contratos del personal y FOR-GA-39 Reporte de Inducción y Re inducción, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional, FOR-GA-35 Organigrama.**

La alta dirección debe asignar responsabilidades y autoridades para:

- Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015.
- Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

5.3.2 PARA CON EL SG SST

Responsabilidades del empleador

El Representante Legal de Protecom Limitada, está obligado a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en la normatividad vigente. Dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en la organización, el empleador tendrá entre otras, las siguientes obligaciones:

- ✓ Definir, firmar y divulgar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de documento escrito, el empleador debe suscribir la política de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, la cual deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo;
- ✓ Asignar y Comunicar Responsabilidades: Debe asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo SST a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección
- ✓ Pagar la totalidad de las cotizaciones de los trabajadores a su servicio a la Administradora de Riesgos Laborales (A.R.L.).

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- ✓ Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo.
- ✓ Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa y procurar su financiación.
- ✓ Facilitar la capacitación de los trabajadores en materia de SST.
- ✓ Notificar a la ARL: los accidentes y las enfermedades laborales.
- ✓ Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación

Véase: REG-GA-01 Reglamento de Trabajo, REG-GA-02 Reglamento de higiene y seguridad en el trabajo, MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Contratos del personal y FOR-GA-39 Reporte de Inducción y Re inducción, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional, Estándares mínimos Resolución 1111 de 2017, FOR-GA-16 Plan de trabajo anual SG SST, FOR-GA-17 Encuesta perfil sociodemográfico y morbilidad sentida, FOR-GA-23 Matriz perfil sociodemográfico de la población trabajadora, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos, FOR-GA-30 Reporte de actos y condiciones inseguras y auto reporte de condiciones en salud, FOR-GA-31 Informe de Investigación de Accidentes, y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.

Responsabilidades de los trabajadores

El papel fundamental de los trabajadores es clave en la gestión de la seguridad y la salud porque pueden fomentar y asegurar que los procedimientos que establece la empresa y que aplique, sean los óptimos para las condiciones trabajo y competencias de los trabajadores; además de intervenir y participar en el diseño de una política que sea aplicable y practica para el contexto donde desarrolla la empresa. el trabajador tendrá entre otras, las siguientes obligaciones:

- ✓ Procurar el cuidado integral de su salud
- ✓ Observar las normas y reglamentos de SST de la empresa
- ✓ Conservar en orden y aseo los lugares de trabajo, lugares comunes, las herramientas y los equipos
- ✓ Usar en forma oportuna y adecuada los dispositivos de prevención de riesgos y los elementos de protección personal.
- ✓ Seguir procedimientos seguros para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa en general.
- ✓ Informar toda condición peligrosa o prácticas inseguras y hacer sugerencias para prevenir o controlar los factores riesgo.
- ✓ Tomar parte activa del comité, comisiones y programas de inspección que se asignen.
- ✓ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST; y
- ✓ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Véase: *REG-GA-01 Reglamento de Trabajo, REG-GA-02 Reglamento de higiene y seguridad en el trabajo, MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Contratos del personal y FOR-GA-39 Reporte de Inducción y Re inducción, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional, Estándares mínimos Resolución 1111 de 2017, FOR-GA-16 Plan de trabajo anual SG SST, FOR-GA-17 Encuesta perfil sociodemográfico y morbilidad sentida, FOR-GA-23 Matriz perfil sociodemográfico de la población trabajadora, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos, FOR-GA-30 Reporte de actos y condiciones inseguras y auto reporte de condiciones en salud, FOR-GA-31 Informe de Investigación de Accidentes, y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.*

Responsabilidades del Comité Paritario del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):

- ✓ Proponer y participar en actividades de SST dirigidas a trabajadores y directivos.
- ✓ Vigilar el desarrollo de las actividades dirigidas al ambiente y al trabajador que debe realizar la empresa de acuerdo con los factores de riesgo prioritarios.
- ✓ Visitar periódicamente los lugares de trabajo, e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos y operaciones realizadas por los trabajadores en cada área o sección, e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.
- ✓ Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la SST.
- ✓ Participar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia.

Véase: *COM-GA-01 Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo*

5.3.2 PARA CON EL SIPLAFT

Para una adecuada administración de riesgos asociado al lavado de activos y financiación del terrorismo, es indispensable desarrollar la estructura administrativa que actúe como órganos de administración y de control ante el riesgo LA/FT, esta estructura está compuesta como mínimo por Junta Directiva o de Socios, Representante legal, Revisoría fiscal, Gerente, Oficial de cumplimiento y o funcionario responsable del cumplimiento del SIPLAFT y todos los empleados que apoyaran los procesos en donde pueda existir factores de riesgos LA/FT.

Junta Directiva o Junta de Socios.

- ✓ Fijar las políticas, definir los mecanismos, instrumentos y los procedimientos que se aplicarán en Protecom Limitada y los demás elementos que integran el SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT.
- ✓ Aprobar el Código de Ética en relación con el SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT y sus actualizaciones.
- ✓ Nombrar al Oficial de Cumplimiento.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- ✓ Pronunciarse sobre los informes presentados por el Oficial de cumplimiento, la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna y realizar el seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando constancia en las actas.
- ✓ Ordenar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT, teniendo en cuenta las características y el tamaño de Protecom Limitada.
- ✓ Designar el empleado o la instancia responsable de verificar la información suministrada en el formulario de vinculación del asociado.
- ✓ Incluir en el orden del día de sus reuniones, la presentación del informe del empleado de cumplimiento cuando este lo determine necesario.
- ✓ Pronunciarse sobre los informes presentados por el empleado de cumplimiento y la revisoría fiscal, así como de la Auditoría Interna y realizar el seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando constancia en las actas. la confidencialidad de dicha información.

Revisoría Fiscal.

- ✓ De conformidad con lo previsto en los numerales 1,2 y 3 del Artículo 207 del Código de Comercio, el revisor fiscal deberá cerciorarse de que las operaciones, objeto social y contratos que celebre o cumpla la empresa, se ajustan a las instrucciones y políticas aprobadas por el máximo órgano social.
- ✓ Deberá dar cuenta por escrito al máximo órgano social, a la junta directiva o al representante legal del cumplimiento o incumplimiento a las disposiciones contenidas en el SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT.
- ✓ Rendirá informes sobre el cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Circular No. 100 000005 emanada de la SUPERSOCIEDADES.
- ✓ En consecuencia, el Revisor Fiscal deberá establecer las medidas necesarias para cumplir con lo señalado en el MAN-PE-01 MANUAL DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT
- ✓ Garantizar el cumplimiento del Programa SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT de Protecom Limitada y tiene la responsabilidad de supervisar el sistema integrado por políticas, normas y procedimientos, sea eficaz para asegurar que en todas las áreas y departamentos conocen a sus contrapartes y que la actividad se realiza de conformidad con las reglas y el ordenamiento vigente contra el lavado de SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT.

Auditoría Interna.

- ✓ Auditoría se encargará de verificar el cumplimiento de las políticas, normas e instructivos para la gestión de Protecom Limitada en general, incluyendo los planes y programas relacionados con la prevención del LA/FT, identificando la eficiencia de los procesos y la adecuada aplicación de los controles y planes de tratamiento. Esta gestión debe incluirse en un Plan de Auditoría anual, que debe ser aprobado por el órgano directivo que haga sus veces dentro de Protecom Limitada como se viene realizando.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Gerente.

- ✓ Apoyar al oficial de cumplimiento a la administración y gestión de riesgos LA/FT
- ✓ Atender de manera oportuna cualquier requerimiento que los máximos órganos directivos y oficial de cumplimiento solicite, para la prevención y control del riesgo LA/FT
- ✓ Avisar de inmediato al oficial de cumplimiento cualquier situación inusual y/o sospechosa que se salga de los parámetros establecidos para que este sea analizado y si hubiese caso reportar con diligencia a las autoridades competentes.
- ✓ Apoyar los cambios que se genere a nivel funcional sobre los empleados para que se gestione de manera adecuada el riesgo LA/FT
- ✓ Apoyar en la atención de solicitudes de las autoridades competentes
- ✓ Contribuir al cumplimiento de planes de mejoramiento para los diferentes procesos internos

Oficial de Cumplimiento y o funcionario responsable del cumplimiento del SIPLAFT.

- ✓ Vigilar el cumplimiento de todos los aspectos señalados en el MAN-PE-01 MANUAL DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT y los que determine Protecom Limitada en el SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT.
- ✓ Coordinar y programar los planes de capacitación sobre el SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT dirigido a todas las áreas y empleados de Protecom Limitada incluyendo la Junta Directiva o de Socios, la Revisoría Fiscal y la Auditoría.
- ✓ Proponer a la Junta Directiva, la actualización y adopción de correctivos en el MAN-PE-01 MANUAL DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT y velar por su divulgación a todos los empleados de la organización.
- ✓ Reportar a la persona u órgano designados en MAN-PE-01 MANUAL DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT, sobre las posibles faltas que comprometan la responsabilidad de los empleados, para que se adopten las medidas a que haya lugar. □ Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa al LA/FT.
- ✓ Recibir y analizar los reportes internos y realizar los reportes externos establecidos en la ley y MAN-PE-01 MANUAL DEL SGC, SG SST Y SGPRLA/FT.
- ✓ Implementar y desarrollar los procesos a través de los cuales se llevarán a la práctica las políticas aprobadas para la implementación del SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT.
- ✓ Identificar las situaciones que puedan generar riesgo de LA/FT en las operaciones que realiza la organización.
- ✓ Implementar y desarrollar los controles a las situaciones que puedan genera riesgo de LA/FT en las operaciones, objeto social o contratos que realiza Protecom Limitada.
- ✓ Realizar seguimiento o monitoreo a la eficiencia y la eficacia de las políticas, procedimientos y controles establecidos.
- ✓ Recibir y analizar los reportes internos de posibles operaciones inusuales intentadas o sospechadas y realizar el respectivo reporte de estas dos últimas a la UIAF.
- ✓ Mantener actualizados los documentos que contengan las políticas y procedimientos del SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS LA/FT.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- ✓ Presentar semestralmente a los Directivos y anualmente al máximo órgano social un informe por escrito donde exponga el resultado de su gestión. Estos informes son confidenciales y deben referirse como mínimo a los siguientes aspectos:
 - a) Los procesos establecidos para llevar a la práctica las políticas aprobadas, sus adiciones o modificaciones.
 - b) Los resultados del seguimiento o monitoreo para determinar la eficiencia y la eficacia de las políticas, procedimientos y controles establecidos.
 - c) Las medidas adoptadas para corregir las falencias encontradas al efectuar el monitoreo de los controles.
 - d) El cumplimiento dado a los requerimientos de las diferentes autoridades, en caso de que estos se hubieren presentado.
 - e) Las propuestas de ajustes o modificaciones a las políticas para la prevención y control del riesgo de LA/FT aprobados por el máximo órgano social.
 - f) Las últimas normas o reglamentaciones expedidas sobre la prevención y control del riesgo de LA/FT y las medidas adoptadas para darles cumplimiento a las mismas.

Suplente del Oficial de Cumplimiento o Analista de Cumplimiento

El analista de Cumplimiento realizará las actividades operativas necesarias bajo la coordinación del Oficial de Cumplimiento para:

- ✓ La identificación y reporte de operaciones inusuales al Oficial de Cumplimiento.
- ✓ La identificación y reporte de operaciones sospechosas al Oficial de Cumplimiento.
- ✓ Monitoreo del Sistema de Administración de Riego de LA/FT.
- ✓ Emisión de un reporte al menos semestralmente al Oficial de Cumplimiento sobre los resultados del monitoreo.

Adicionalmente, brindará apoyo al Oficial de Cumplimiento en la preparación del reporte semestral con destino al Representante Legal, así como la ejecución de otras actividades que el Oficial de Cumplimiento considere pertinentes para apoyar su gestión.

Directores de Proceso, y demás empleados de la organización

La designación del oficial de cumplimiento no exime a Protecom Limitada ni a los demás empleados de la obligación de detectar y reportar internamente las operaciones inusuales y/o sospechosas. Será responsabilidad de cada empleado, desde su puesto de trabajo, velar porque se dé el debido cumplimiento a los procedimientos y mecanismos de control establecidos en MAN-PE-01 MANUAL DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT.

Véase: MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Contratos del personal y FOR-GA-39 Reporte de Inducción y Re inducción, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

6 PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 Al planificar el SGC, SG SST y SIPLAFT, Protecom Limitada considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el SGC, SG SST y SIPLAFT pueda alcanzar sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.1.2 Protecom Limitada planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.
- b) La manera de:
 1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del SGC, SG SST y SIPLAFT (véase 4.4.).
 2. Evaluar la eficacia de estas acciones.

Véase: FOR-SM-18 Diagnóstico NTC ISO 9001:2015, FOR-GA-16 Plan de Trabajo Anual SG SST, Estándares Mínimos Resolución 1111 DE 2017, FOR-PE-10 Plan Estratégico y FOR-SM-17 Panorama de Riesgos, PRO-GA-06 Identificación de Peligros, Valoración y Control de Los Riesgos, GUI-GA-01 Guía Diagnostico y Condiciones de Salud, FOR-GA-24 Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos, FOR-SM-15 Seguimiento y revisión al sistema de gestión de la calidad y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD, SG SST Y SIPLAFT Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1 Protecom Limitada, establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para SGC, SG SST y SIPLAFT.

Los objetivos de la calidad, SG SST y SIPLAFT de la organización, deben:

- a) Ser afines con la política de la calidad, SG SST y SIPLAFT, en Protecom Limitada los objetivos de calidad, SG SST, y SIPLAFT son afines con la política de cada uno de estos sistemas de gestión de la organización en los procesos Estratégicos, Misionales y de apoyo.
- b) Ser medibles,
- c) Considerar los requisitos aplicables.
- d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- e) Ser objeto de seguimiento.
- f) Ser comunicados.
- g) Actualizarse, según convenga.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, del SG SST y SIPLAFT, Protecom Limitada determina:

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos se necesitarán.
- c) Quién será el responsable.
- d) La forma en que se evaluarán los resultados.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- ✓ **Garantizar el cumplimiento de los requisitos contractuales.**
- ✓ **Alcanzar la rentabilidad esperada**
- ✓ **Asegurar el proceso permanente de mejora continua.**
- ✓ **Garantizar la oportuna reacción de los eventos, con el propósito de ofrecer un alto grado de protección, seguridad confianza y tranquilidad de los clientes.**
- ✓ **Asegurar Amabilidad durante la prestación del servicio y poder aumentar la satisfacción del cliente**
- ✓ **Mejorar las competencias del personal aumentando la formación requerida**
- ✓ **Garantizar la eficaz instalación de los sistemas de seguridad.**
- ✓ **Brindar una atención técnica oportuna.**
- ✓ **Aumentar la satisfacción de las partes interesadas**

Véase Caracterizaciones de Procesos FOR-SM-12 Batería de Indicadores y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.

La Política de SST de Protecom Limitada, incluye los siguientes objetivos sobre los cuales la organización expresa su compromiso:

OBJETIVOS DE SG SST

- ✓ **Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.**
- ✓ **Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa; y**
- ✓ **Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.**

OBJETIVOS SIPLAFT

- ✓ **Garantizar el cumplimiento de las 12 Líneas de Acción SIPLAFT.**
- ✓ **Asegurar el proceso permanente de mejora continua SIPLAFT.**
- ✓ **Acatar los mecanismos e instrumentos establecidos internamente por parte de la organización para evidenciar SIPLAFT.**
- ✓ **Mejorar las competencias del personal aumentando la formación requerida**

Véase Caracterizaciones de Procesos FOR-SM-12 Batería de Indicadores y ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando Protecom Limitada determine que es necesario realizar cambios en el SGC, SG SST y SIPLAFT, estos cambios se ejecutan de manera planificada (véase 4.4).

La organización considera:

- a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- b) La integridad del SGC, SG SST y SIPLAFT.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Véase: PRO-SM-01 Procedimiento Control de Información Documentada, FOR-SM-03 Solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documentos y FOR-PE-09 Matriz de Cambios

7 APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

Protecom Limitada determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, SG SST y SIPLAFT.

Protecom Limitada considera:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

Véase: PE188v11 PEmp PRO 2017 Presupuesto de empresa – PRO, PRO-GC-01 Procedimiento control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, MAN-GA-02 Manual para Proveedores y Contratistas, FOR-SM-18 Diagnóstico NTC ISO 9001:2015, FOR-GA-16 Plan de Trabajo Anual SG SST, Estándares Mínimos Resolución 1111 DE 2017, FOR-PE-10 Plan Estratégico.

7.1.2 Personas

Protecom Limitada determina y proporciona las personas necesarias para implementación eficaz de su SGC, SG SST y SIPLAFT y para la operación y control de sus procesos.

Véase: PRO-GA-03 Procedimiento Administración del Talento Humano, MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Hojas de Vida, Contratos del personal

7.1.3 Infraestructura

Protecom Limitada determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Véase: PRO-MI-01 Diagnostico, analisis, implementación y ejecución de recursos físicos y tecnológicos, PRO-MI-02 Mantenimiento de la Infraestructura, FOR-MI-01 Programa de mantenimiento

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

a infraestructura, FOR-MI-02 Reporte de necesidades de mantenimiento, FOR-MI-03 Ficha Técnica, FOR-MI-04 Lista de chequeo a infraestructura,

Programa de mantenimiento especificando un conjunto de rutinas, basado en lo previsto por el fabricante y en el conocimiento de la Organización; Plan de mantenimiento especificando el momento o período previsto para la ejecución de las actividades, derivadas del anterior; Registros de las intervenciones que evidencian la conformidad de las mismas con lo programado y planificado, en soporte adecuado: papel o informático; Registros de las intervenciones correctivas, particularmente los que constituyen información retenida para histórico del recurso; Contratos con proveedores del servicio.

En el ámbito de infraestructuras de comunicación, son ejemplos de la demostración de la adecuación de este tipo de infraestructuras los que se describen a continuación: Su adecuación a las necesidades del negocio y a la entrega de Productos y Servicios conformes, estando definidos los requisitos y niveles de servicio; Políticas de copias de seguridad en servidores y ordenadores personales, de antivirus, instalación de actualizaciones, etc.; Políticas de dominio para controlar la configuración de los ordenadores en la red y reglas de funcionamiento y limitación de aplicaciones, distribución y actualización de aplicaciones; Existencia de redundancia para asegurar la entrega del servicio en caso de fallo; Control de accesos remoto; Contratos de proveedores de servicio con niveles adecuados al cumplimiento de los requisitos de cliente.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Protecom Limitada determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

En el momento para cumplir adecuadamente este numeral la organización se encuentra implementando el Decreto 1072:2015 SG SST: El ruido presente en el Centro de Operaciones es provocado por los equipos existentes: alarma Sonora, y el producido por el aire acondicionado; también la conversación entre los Operadores de medios tecnológicos y los profesionales del equipo y con los clientes. Estos ruidos pueden hacerse incómodos para clientes y profesionales, constituyen una distracción susceptible de interrumpir los cuidados a los clientes, pueden ocasionar irritabilidad y fatiga, interfieren en la concentración y en la calidad de la comunicación, reduciendo su efectividad y dificultando la comprensión del contenido del mensaje y pueden potenciar la ocurrencia de errores.

En otras actividades del centro de operaciones cuyo control de aspecto y color sea determinante, el nivel de iluminancia y su calidad pueden ser determinantes para los resultados del control del producto. Principalmente si ese control es visual y realizado por trabajadores, sea en un puesto de control de la calidad, es relevante especificar y mantener, en el tiempo, niveles de iluminancia constantes y lo mismo tipo de iluminación en esos lugares.

En un punto de respuesta las condiciones ergonómicas, temperatura y ruido son esenciales para la comodidad del trabajador y comprensión acústica de lo que el cliente o usuario pretende.

En las actividades de mantenimiento de la infraestructura existen acciones para mantener el ambiente necesario: limpieza de las lámparas o control de calidad del aire, utilización de ropa de trabajo adecuado

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Protecom Limitada determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Protecom Limitada conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

SOFTGUARD:

Para demostrar conformidad con este Requisit Protecom limitada, confirma la capacidad del programa informático “Sistema de Monitoreo de Alarma” (SoftGuard) para satisfacer su aplicación prevista cuando se utiliza en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados de los procesos de la organización; estos se confirmaron antes de iniciar su utilización (investigando en páginas web, investigando con clientes o usuarios del mismo, solicitando demostraciones, entre otros) y se confirma de nuevo cuando es necesario.

Protecom limitada determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de Los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Los requisitos especificados por la organización con la empresa SEGURIDAD ELECTRONICA TRADING CORP. 20900 NE 30 th Avenue, suite # 200 (33180) Aventura Florida; se acordaron en el documento denominado Certificado SoftGuard Technologies Corp., mediante el cual la compañía Vigilancia y Seguridad Plus Ltda es usuario Certificado del Sistema Integral para Monitoreo de Alarmas SoftGuard TM, con Número de Licencia 100-3014.

La integración del Sistema en base a una única base de datos central, permite mantener información coherente entre los diferentes módulos:

- ✓ Monitoreo: Es el módulo central del sistema, que administra cuentas y todos sus datos (usuarios, zonas, horarios, teléfonos, notas, reportes, eventos técnicos y otros), genera y envía reportes en forma manual o automática (listados o correo electrónico) y administra todos los eventos que ingresan al sistema o se generan en el mismo, para su despacho.

Características destacadas del Módulo Monitoreo:

- Multiusuario en todas sus versiones.
- Sin límite de terminales conectadas.
- Entorno cliente-servidor (SQL / MSDE).
- Aplicación de 32 bits para Windows Server/ Desktop.
- Multilinguaje (español, inglés, portugués).
- Sin límite de receptores conectados al sistema.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- Sin límite de operadores del sistema, con niveles de usuario definibles.
- Reconoce todos los protocolos de comunicación del mercado (Contact Id , 4+2 , SIA ,Ademco Fast/Expanded, Radionics Modem II/ie y otros).
- Admite receptores telefónicos, radiales, celulares, IP y otros de todos los fabricantes del mercado.
- Perfiles predefinidos para Administrador, Supervisor y Operador.
- Procesamiento de eventos en forma manual o automática según prioridad.
- Prioridad, sonido y colores configurables para cada tipo de evento.
- Sus 4 aplicaciones permiten la distribución ideal acorde a la cantidad de PC disponibles.
- Reportes de auditoría de operación completos.
- Recibe y procesa información de Caller-Id (origen de llamada) para validación.
- Marcado automático al cliente integrando Windows Dialer.
- Barra de herramientas con botones de acceso rápido a tareas prioritarias.
- Control de horario de aperturas y cierres, múltiples por día.
- Control de testeos automáticos programables con aviso de falla.
- Control de falsas alarmas inteligente con aviso al operador por límites de fechas o de cantidad.
- Ayuda contextual para resolución de eventos.
- Plan de respuesta predefinido por tipo de alarma y por cliente.
- El operador ve exactamente a quién contactar y qué curso de acción tomar para cada caso.
- Flexibilidad en la creación de reportes y búsqueda de información.
- Reportes automáticos por e-mail en formato Html y PDF.
- Visualización automática de eventos para resolución rápida y precisa del operador.
- Código alfanumérico de cliente para cuentas.
- Inhibición de ejecución de aplicaciones Windows definible por usuario (Juegos, Web browser, Correo e-mail y otros).
- Proceso automático de señales no consideradas de Emergencia, sin requerir intervención del operador.
- Avanzada capacidad en búsqueda en base de datos.
- Modo de prueba para post-instalación con alcance global por cuenta, por zona o por tipo de evento.
- Facilidad para adicionar nuevos formatos a través de librerías dinámicas
- Cronograma de excepción de horarios por días festivos.
- Control de horarios de apertura y cierre condicionado al nivel del usuario en 3 posibilidades: máster, estándar e inferior.
- ✓ MoneyGuard Facturación y Cobranza: Genera en forma automática la emisión de facturas o notas fiscales por los servicios prestados al cliente, por rangos de abonados o dealers, por grupos o por tipos de abono, basándose en tarifas de tabla y de forma periódica según el contrato de cada cliente. Con este sistema, se realiza el seguimiento de las cobranzas, indicando estado de las cuentas corrientes, abonos, servicios cobrados y por cobrar, reportes de morosidad, incluso con aviso al operador de monitoreo. El Modulo SG MoneyGuard fue desarrollado para automatizar el proceso de facturas y cobros y tener el sistema linkeado con el área de monitoreo y todo bajo la misma base de datos central.

El mismo realiza la facturación automática, facturación manual de productos y servicios, verificación de que no queden cuentas de monitoreo sin facturar, verificación de morosidad de los clientes y notificación



MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

automática al área de monitoreo (cuando ingresa una señal en monitoreo y ese cliente es moroso, le aparece al operador un cartel que dice "cliente con deuda")

También realiza el registro de cobros e imputaciones manuales de pagos anticipados a cuenta; permite clasificar la facturación por: zona, vendedor, cobrador y también % de comisiones por las ventas a cada vendedor. Adicionalmente permite la creación de "Novedades de facturación" es decir, facturar productos o servicios que puedan no estar relacionados con el servicio de monitoreo, por ejemplo, venta de una cámara para CCTV, etc.

Permite también la carga de productos, servicios (tipos), condiciones de pago (contado, 30 días fecha factura, etc.) y formas de pago (tarjeta de crédito, tarjeta de debito, efectivo, depósito bancario, cheque, etc.);

El modulo contempla el manejo de stock de mercadería para facturación (ingreso, egreso, movimientos); y la emisión de reportes: por cliente, condensado de facturación, cuenta corriente de clientes por fechas, deuda pendiente por vencimiento, cobranzas por realizar, facturación por vendedor, cobranzas por cobrador, informe de movimiento de caja, informe deuda vencida, etc.

- ✓ Acceso Web Cliente Corporativo: Este módulo ha sido especialmente diseñado para dar a los clientes corporativos el control de sus cuentas. Accediendo vía Web podrán obtener información gráfica del estado de sus residencias o sucursales con indicación del estado de cada una (activado/desactivado) y los eventos de alarma recibidas para cada una de las cuentas. Su mayor potencialidad reside en el impacto visual para reconocimiento de situaciones con una perspectiva global. Llamamos cliente corporativo a aquel que por su actividad o necesidad requiere del control en línea del estado de sus cuentas o paneles de alarma.

Como ejemplo, podemos citar al jefe de seguridad de una cadena de sucursales, o bien el encargado o gerente de una compañía que necesite de una supervisión remota y en simultáneo con el accionar de la empresa de seguridad.

Mediante este módulo dicho cliente corporativo accede vía web para obtener información gráfica y a modo de listados del estado de sus sucursales; con indicación para cada una de ellas (alarma activada/alarma desactivada), eventos recibidos (históricos), además de contar con un vínculo de comunicación directo a través de un panel de mensajería.

La información en pantalla se actualiza instantáneamente, pues está vinculada directamente con la base de datos del SQL Server montado en la estación central, evitando de esta forma cualquier demora en la notificación externa.

Su mayor potencial reside en el impacto visual para reconocimiento de situaciones con una perspectiva global.

- ✓ Acceso Web Dealer Monitoreo Mayorista: Es una solución que permite a los Dealers acceder al sistema de la estación central por Internet y realizar por sí mismos el proceso de alta, baja y edición de cuentas propias, chequeo de estados de los sistemas de sus abonados, obtener reportes e

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

informes históricos de eventos globales o por cuenta, personalizados con logotipo y datos propios. Optimiza el tiempo del operador y da mayor independencia y autonomía.

El Modulo SG para Acceso Web A Dealers es la solución para permitir a los Dealers (compañías que ofrecen la venta e instalación de la alarma pero que no hacen monitoreo con estación de monitoreo propia) acceder al sistema de la Estación Central por Internet y realizar por sí mismo el proceso de alta, baja y edición de cuentas propias, chequeo de estados de los sistemas de sus abonados, obtener reportes e informes históricos de eventos globales o por cuenta, personalizados con logotipo y datos propios.

Optimiza el tiempo del operador y da mayor independencia y autonomía al Dealer.

- ✓ Website: Diseñado para empresas de Seguridad y Monitoreo que deseen contar con una página web corporativa de primer nivel totalmente diseñada con líneas tecnológicas. Cuentas de emails POP3 del tipo nombre@suempresa.com (15 Mb Max.), alias de correo grupales (Forwarders), Mesa de servicio de soporte para el módulo por el sistema de tickets en línea, Flash de introducción intercambiable, Flash banner central intercambiable, Animación en home (flash o gif animado) y Secciones múltiples HTML.
- ✓ Verificación por Video: Diseñado para integrar video y audio a los eventos de alarma recibidos en la estación central de manera simple e intuitiva, a requerimiento del operador o simplemente siguiendo rutinas de verificación o control periódico. La importancia del monitoreo de video radica en la fuerte disminución de la tasa de falsas alarmas despachadas y de la resolución más eficiente de los eventos. Con las siguientes funciones:
 - Administra el acceso a los operadores del sistema a visualizar o no video de cada cuenta, permite solo recibir imagen en caso de eventos o ingresar desde la central para realizar rutinas de verificación periódica, etc.
 - Administra la relación entre cuentas y equipos de video + cámaras instaladas en el sitio protegido.
 - Relaciona los clips de video históricos de cada alarma por cada abonado a las base de datos de cuentas de monitoreo.
 - Genera un detallado log de operaciones de acceso a video por cada operador de la central.
- ✓ Servicio Técnico: Sus funciones son las de gerencia integralmente el servicio técnico al cliente, permitiendo ingresar pedidos de service desde múltiples sectores, programar las rutinas de servicio periódico preventivo, asignar técnicos, móviles y materiales, identificar costos y demoras involucradas en cada pedido, conocer el estado de ejecución paso a paso, evaluar productividad en forma personalizada y llevar estadísticas de los servicios más requeridos, generando así información estratégica del área técnica de su compañía. En la integración con el Modulo SG Monitoreo, facilita al Operador el conocimiento sobre el estado de los servicios pendientes para cada una de las cuentas. Esto facilitara que por ejemplo, ante el caso de recibir falsos disparos de una misma zona, en el mismo instante sea el Operador quien ingrese un pedido de visita técnica para revisión de la falla o problema reportado o visualice si ese service ya fue pedido para el cliente en cuestión.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Al mismo tiempo, en la integración con el modulo SG MoneyGuard para facturación y cobranzas, una vez finalizado cada service el sistema generara automáticamente la novedad para ser facturada según corresponda, integrando así la comunicación entre las área y la dinámica de control service-facturación.

A partir de esta acción el modulo SG MoneyGuard procederá a facturar el servicio realizado manualmente o bien guardara en su base de datos esta novedad para que el sistema lo facture junto con el abono de servicio del próximo mes.

- ✓ TrackGuard Monitoreo Móvil: Utilizando sistemas de AVL (Automatic Vehicle Location - Localización automática vehicular) este módulo permite realizar el seguimiento y monitoreo móvil de los equipos montados en vehículos, cargas e incluso en personas (Msd) y relacionarlos a cuentas de abonado del sistema central. Es compatible con Localización por GPS, Triangulación radial, Aproximación por celdas celulares, Doppler y otras, además de ser apto para comunicación radial, celular, trunking, GPRS y CDMA-1X, satélite y pagging. El motor GIS utiliza cartografía digitalizada Google Maps® y requiere licencia API Premier.

El Modulo SoftGuard TrackGuard fue desarrollado para realizar el seguimiento y monitoreo de moviles de equipos GPS montados en vehículos, cargas e incluso en personas (Msd) y relacionarlos a cuentas de abonado del sistema central.

El sistema se compone de 2 módulos funcionales: El primero para la visualización de los eventos y administración del sistema y el segundo un servicio de Windows SG TrackGuard Port encargado de capturar los datos de los dispositivos AVL, volcarlos en la base de datos SQL SERVER e informar al SG Monitoreo para la gestión de las alarmas.

La cartografía compatible es 100% Web utilizando Google Maps®.

- ✓ SmartPanic: Los smartphones nos brindan enormes posibilidades como dispositivos personales de aviso de emergencias y es así que este nuevo módulo de SoftGuard denominado SmartPanics, permite multiplicar la protección individual de sus clientes, al momento de ocurrirles algún evento que deba ser operado en la central de monitoreo a través de su teléfono inteligente a toda hora y en todo lugar.

La aplicación SmartPanics funciona como una botonera de emergencia virtual que permite enviar eventos de Emergencia, Asistencia o Incendio informando la localización exacta a la central de monitoreo. Se deberá instalar en el dispositivo móvil y está disponible para las plataformas iOS, Android y Blackberry en sus correspondientes tiendas online.

SmartPanics cuenta con tres botones para el envío de eventos de alarma, ubicados en la pantalla principal. Los botones de Incendio y Asistencia son personalizables en función del servicio contratado. También cuenta con un botón adicional, para el envío de SOS demorado (EN CAMINO). Esta última función está pensada para prevenir el delito conocido como "Entradera", permitiendo al usuario programar el envío de una alarma SOS, como un evento futuro, y si no se realiza la cancelación de la misma, al finalizar el marco de tiempo asignado, la aplicación notificará

A la central de monitoreo.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

La aplicación cuenta con un botón de TEST el cual permite realizar una verificación de la comunicación de su Smartphone con la Central de Monitoreo.

También se puede personalizar desde la opción ALARMA el comportamiento de la misma, definiendo la demora para el envío de una alarma o su tiempo de cancelación.

La función de SEGUIMIENTO se administra desde la Central Receptora de Alarmas y cuando esta activa, el dispositivo SmartPanics informará en forma periódica su posición actual. La posición, es enviada en función de 2 variables, distancia y tiempo. Además si su empresa cuenta con el módulo Acceso Web Clientes Corporativos (AWCC), el usuario final podrá visualizar la posición actual de cada dispositivo SmartPanics vinculado a su cuenta e incluso, obtener reportes de recorrido.

- ✓ La nueva función de GRUPOS permite generar una imagen en formato “QR Code” que se utilizará para generar el alta automática de un “Nuevo” dispositivo SmartPanics, dentro de su grupo familiar o laboral, asociado a la misma cuenta de abonado.

Desde la función de “Grupo” será posible:

Dar de alta nuevos usuarios de SmartPanics.

Visualizar los eventos generados desde los dispositivos del grupo.

Establecer la ubicación actual de un dispositivo del grupo.

Crear y administrar geo-cercas, para los dispositivos del grupo.

El menú de grupo solo será visible en el dispositivo del usuario principal de la cuenta, y desde allí podrá visualizar los eventos generados por cualquiera de los dispositivos SmartPanics de los demás usuarios.

Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito de acuerdo a directrices estipuladas en SOFG-PL5000 Plan soporte anual LaVSG5000 Ctas Planes de Soporte Técnico SG Monitoreo: Plan de Soporte anual para Sistemas SoftGuard, atención de Lunes a Viernes en horario comercial, sin límite de consulta por Tickets On-Line, incluye actualizaciones con mejoras de Versión sin cargos y acceso a capacitación por e-learning sin límite de alumnos.

Véase Condiciones de Soporte, documento VIGILANCIA Y SE 10385 CARPETA SOFTGUARD VISEPLUS, FOR-MI-01 Programa de Mantenimiento a la Infraestructura

SIIGO:

Algunas de sus Funcionabilidades:

- ✓ Registro de Movimientos: Identifica las entradas y salidas de dinero, cuáles son los movimientos que afectan el disponible del negocio.
- ✓ Facturas: Siigo, permite adicionar el logo y enviar las facturas en tiempo Record
- ✓ Nómina: Siigo permite Liquidar la nómina en sólo 4 pasos, gracias a que el software viene pre configurado

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- ✓ Informes Contables: Siigo permite mejorar las decisiones de la empresa teniendo acceso a los informes contables y financieros al día, teniendo el control de las cuentas.
- ✓ Informe de Impuestos: De manera rápida el contador accede a la información para liquidar impuestos.

Véase Programa SIIGO, FOR-MI-01 Programa de Mantenimiento a la Infraestructura

APLICATIVO RENOVA:

Mediante este sistema los Vigilados podrán reportar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada la información de su información actual, y las novedades que se presenten sobre estos datos.

Véase Manual del Usuario Renova

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La trazabilidad de las mediciones es considerada un requisito en Protecom Limitada en el Proceso Instalación. El equipo de medición debe:

- a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) Identificarse para determinar su estado;
- c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

Protecom Limitada determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario.

Véase: FOR-IN-18 Bitácora de control de equipos e instrumentos para calibración y medición

7.1.6 Conocimiento de la organización

Protecom Limitada determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida que sea necesaria. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

INTERACCIONES DEL CONOCIMIENTO EN EL AMBITO DEL SGC, SG SST Y SIPLAFT DE PROTECOM LIMITADA				
NUMERAL NTC ISO 9001:2015	NOMBRE DEL NUMERAL NTC ISO 9001:2015	EJE DEL CONOCIMIENTO	TEMÁTICA DEL CONOCIMIENTO TRATADA POR LA ORGANIZACIÓN	EVIDENCIA SGC SG SST SIPLAFT
4	Contexto de la organización	ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar nuevo conocimiento a partir de conocimiento existente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dropbox SG Protecom Limitada ✓ MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT ✓ FOR- PE-03 Matriz de Necesidades y Expectativas
5	Liderazgo	CONVERSIÓN DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferir conocimiento organizativo para las personas ✓ Absorber conocimiento de las personas para la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT ✓ ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección ✓ PE188v11 PEmp PRO 2017 Presupuesto de empresa – PRO, ✓ FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación y o Reunión ✓ MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Hojas de Vida, Contratos del personal
6	Planificación	CULTURA ORGANIZATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encontrar nuevos métodos para la realización de las tareas ✓ Interactuar con sus compañeros ✓ Sugerir ideas para nuevas oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FOR-SM-17 Panorama de Riesgos ✓ FOR-PE-09 Matriz de Cambios
7	Soporte	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilita la creación de nuevo conocimiento ✓ Promociona la interacción y el intercambio de conocimiento ✓ Facilita el descubrimiento de nuevo conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Man-ME-01 Portafolio de Servicios ✓ FOR-GC-01 Catálogo de productos y servicios suministrados externamente ✓ Dropbox SG Protecom Limitada ✓ Software Softguard ✓ Software Siigo ✓ Aplicativo Renova ✓ Aplicativo SEVEN – ERP ✓ MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Hojas de Vida, Contratos del personal
8	Operaciones	TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaborar con otras personas dentro de la empresa ✓ Mapear la ubicación de tipos específicos de conocimiento ✓ Recuperar y utilizar conocimiento sobre sus operaciones/procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta Clientes ✓ Carpetas Proveedores ✓ Man-ME-01 Portafolio de Servicios ✓ Software Softguard ✓ Software Siigo ✓ Aplicativo Renova ✓ Aplicativo SEVEN – ERP
9	Medición, seguimiento, análisis y evaluación	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar el conocimiento obtenido a partir de errores ✓ Sacar provecho del nuevo conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FOR-SM-09 INFORME DE AUDITORIA INTERNA ✓ FOR-SM-12 Bateria de Indicadores ✓ Informe de Resultados de Auditoria Externa
10	Mejora	EFICACIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<p>En los últimos 3 años, Protecom Limitada mejoró su capacidad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Simplificar sus operaciones y procesos de construcción ✓ Reforzar la calidad de los servicios contratados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FOR-PE-01 Plan de mejoramiento continuo

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

			✓ Introducir métodos y servicios innovadores en la construcción	
--	--	--	---	--

7.2 COMPETENCIA

Protecom Limitada debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT;
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia

Véase: MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Hojas de Vida, FOR-GA-35 Lista de chequeo hoja de vida, Contratos del personal, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional, FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación y o Reunión, FOR-GA-39 Reporte de inducción o reinducción, FOR-GA-37 Evaluación de competencias, FOR-GA-40 Evaluación y reevaluación de contratista

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Protecom Limitada debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) La política de SGC, SG SST y SIPLAFT;
- b) Los objetivos de SGC, SG SST y SIPLAFT pertinentes;
- c) Su contribución a la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC, SG SST y SIPLAFT.

Véase: Caracterización de Procesos, FOR-PE-01 Planes de Mejoramiento Continuo, MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Hojas de Vida, FOR-GA-35 Lista de chequeo hoja de vida, Contratos del personal, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional, FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación y o Reunión, FOR-GA-39 Reporte de inducción o reinducción, FOR-SM-17 Panorama de Riesgos y oportunidades, FOR-SM-04 Salidas No Conforme, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

7.4 COMUNICACIÓN

Protecom Limitada debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, SG SST y SIPLAFT, que incluyan:

- a) Qué comunicar;
- b) Cuándo comunicar;
- c) A quién comunicar;
- d) Cómo comunicar;
- e) Quién comunica.

Véase: Caracterización de Procesos, FOR-PE-01 Planes de Mejoramiento Continuo, MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad, Hojas de Vida, FOR-GA-35 Lista de chequeo hoja de vida, Contratos del personal, FOR-GA-36 Programa de capacitaciones y bienestar institucional, FOR-GA-02 Asistencia a Capacitación y o Reunión, FOR-GA-39 Reporte de inducción o reinducción, FOR-SM-17 Panorama de Riesgos y oportunidades, FOR-SM-04 Salidas No Conforme, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

El SGC, SG SST y SIPLAFT de Protecom Limitada debe incluir:

- a) La información documentada requerida por la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 y Decreto 1072:2015;
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT.

Véase: PRO-SM-01 Procedimiento Control de información documentada, FOR-SM-01, Lista maestra de información documentada interna, FOR-SM-02 Lista maestra de información documentada externa y FOR-SM-03 Solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documentos

INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE LA ORGANIZACIÓN DEBE MANTENER SEGÚN LA NTC ISO 9001:2015 SEGÚN DECRETO 1072:2015 SEGÚN SIPLAFT	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	EVIDENCIA
Alcance del SGC, SG SS y SIPLAFT (4.3).	MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT
Información necesaria para apoyar la operación de los procesos (4.4).	Caracterización de Proceso y o Actividades
Mapas de proceso, diagramas de flujo de proceso u otras descripciones de procesos, aplicaciones informáticas que aseguran las etapas de proceso y los registros de su ejecución.	MAP-PE-01 Mapa de Procesos
Política SGC, SG SST y SIPLAFT (sección 5).	MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT
Objetivos SGC, SG SST y SIPLAFT (sección 6.2).	MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

<p>Información documentada determinada como necesaria por la Organización para la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT (7.5.1).</p>	<p>Procedimientos:</p> <p>PRO-SM-01 Control de Información documentada PRO-SM-03 Control de Salidas No Conforme PRO-SM-04 No conformidad y acción correctiva PRO-SM-05 Auditorías Internas de SGC, SG SST y SIPLAFT</p>
<p>Información documentada que define las características de los productos a producirse, de los servicios a ser prestados o de las actividades a ser desempeñadas y los resultados a alcanzarse en el ámbito del control de la producción y prestación del servicio (8.5.1).</p>	<p>Otros Procedimientos Documentados:</p> <p>PRO-PE-01 Planeación Estratégica PRO-PE-02 Revisoría Fiscal PRO-PE-03 Gestión de Archivo para Clientes PRO-ME-01 Mercadeo PRO-MS-01 Monitoreo y Supervisión PRO-MS-02 Inducción y Reinducción a Operador de Medios Tecnológicos PRO-MS-03 Guarda de Seguridad PRO-PQ-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente PRO-PQ-02 PQRD PRO-MI-01 Diagnostico, Analisis, Implementación y Ejecución de Recursos Físicos y Tecnológicos PRO-MI-02 Mantenimiento de la Infraestructura PRO-GA-03 Administración del Talento Humano PRO-GA-04 EMO PRO-GA-05 Vigilancia Epidemiológica PRO-GA-06 Identificación de Peligros, Valoración y Control de Los Riesgos PRO-GA-07 Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo PRO-IN-01 Instalación de Sistemas de Seguridad PRO-GC-01 Control de Los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente</p>

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR LA NTC ISO 9001:2015 QUE DEBE SER RETENIDA POR LA ORGANIZACIÓN, REGISTROS

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	EVIDENCIA
<p>Información documentada en la medida adecuada para tener confianza de que los procesos están siendo ejecutados como planificado (4.4 y 8.1).</p>	<p>CAR-PE-01 Planeación Estratégica, CAR-SM-02 Seguimiento y Mejora, CAR-ME-03 Mercadeo, CAR-MS-04 Centro de Operaciones, CAR-PQ-05 PQRD Servicio al Cliente, CAR-GA-06 Gestión Administrativa y Financiera, CAR-GA-06-01 Actividad Recepción, Verificación, Causación y Ejecución de los Soportes Contables, CAR-GA-06-02 Actividad Cartera, CAR-IN-07 Instalación, CAR-GC-08 Gestión de Compras</p>
<p>Evidencia de aptitud para el uso de los recursos de monitorización y medición</p>	<p>FOR-SM-12 Batería de Indicadores</p>
<p>Registros de calibración o verificación de recursos de monitorización y medición, cuando requerida la trazabilidad (7.1.5.2).</p>	<p>FOR-IN-18 Bitácora de control de equipos e instrumentos para calibración y medición</p>
<p>Evidencias de competencia de las personas (7.2).</p>	<p>MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad, Hoja de Vida Soportada, FOR-GA-40 Evaluación de Competencias</p>
<p>Resultados de la revisión e/o nuevos requisitos para los productos y servicios (8.2.3).</p>	<p>FOR-ME-03 Requisitos Previos a la Contratación, Contrato de Prestación de Servicios, Contrato de Comodato, Contrato de Prestación de Servicios de Aplicación en Entornos Móviles, Autorización de Arriendo de Equipos, Otro Sí</p>
<p>Información documentada que demuestra conformidad de los productos y servicios con sus requisitos (8.1)</p>	<p>FOR-ME-04 Propuesta Comercial, Orden de Venta, MAN-MS-01 Manual Protocolo de Operación, 100-3014 Softguard, FOR-IN-03 Acta de Entrega e Inspección técnica</p>
<p>Registros requeridos en el ámbito del proceso de diseño y desarrollo (8.3: 8.3.2, planificación, 8.3.3 entradas, 8.3.4 control, 8.3.5 Salidas, 8.3.6 Cambios, incluyendo autorizaciones).</p>	<p>MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT(Numeral 8.3)</p>
<p>Registros de la evaluación, selección y monitorización de desempeño y reevaluación de proveedores (8.4.1).</p>	<p>FOR-GC-02 Selección de Productos y Servicios Suministrados Externamente, FOR-GC-06 Evaluación y Reevaluación de Proveedores Externos</p>
<p>Identificación de los productos y/o servicios y trazabilidad cuando sean aplicable (8.5.2).</p>	<p>MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT(Numeral 8.5.2)</p>
<p>Registros de sucesos con la propiedad del cliente o proveedor y de comunicación al propietario (8.5.3).</p>	<p>FOR-GA-03 Oficios Internos</p>
<p>Registros sobre cambios en la producción o prestación de servicio, incluyendo autorizaciones (8.5.6).</p>	<p>MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT(Numeral 8.5.6)</p>
<p>Registro de la liberación de productos y servicios para entrega al cliente (8.6).</p>	<p>MAN-PE-01 Manual de SGC, SG SST y SIPLAFT(Numeral 8.6)</p>
<p>Registros de salidas no conformes (8.7).</p>	<p>FOR-SM-04 Salidas No Conformes</p>

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Resultados de la evaluación del desempeño y de la eficacia del SGC (9.1.1).	ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección, FOR-PE-04 Radicados PQRD, FOR-SM-04 Salidas No Conformes, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva, FOR-SM-09 Informe de Auditoría Interna, FOR-SM-12 Batería de Indicadores, Informe de Auditoría Externa
Evidencias de la implementación del programa de auditoría y de los respectivos resultados de las auditorías (9.2.2).	FOR-SM-06 Programa de auditorías interna y externa, FOR-SM-07 Plan de auditoría interna, FOR-SM-08 Lista de verificación de auditoría interna, FOR-SM-09 Informe de auditoría interna, FOR-SM-10 Evaluación de desempeño auditoría interna y auditor, FOR-SM-11 Evaluación de competencias del auditor interno
Evidencias de los resultados de la revisión por la dirección (9.3.3).	ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección
Evidencias del análisis de causas de las no-conformidades y cualesquier acciones posteriormente tomadas (10.2.2).	FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva
Registros de no conformidad y acciones correctivas (10.2.2).	FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva
Registros determinados por el cliente o legales aplicables al producto y al servicio.	FOR-SM-02 Lista Maestra de Información Documentada Externa
Información documentada que la Organización determina que necesita retener como evidencia de la conformidad para con las disposiciones planificadas y para asegurar la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT.	FOR-SM-01 Lista Maestra de Información Documentada Interna

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, Protecom Limitada debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.

Véase FOR-SM-01, Lista maestra de información documentada interna

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC, SG SST y SIPLAFT, y por la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015, Decreto 1072:2015 y Circular Externa No 465:2017; se debe controlar para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Véase FOR-SM-01 Lista maestra de información documentada interna, MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, Protecom Limitada debe tratar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) Conservación y disposición.

Véase FOR-SM-01 Lista maestra de información documentada interna, MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, SG SST y SIPLAFT se debe identificar según sea adecuado y controlar.

Véase: PRO-SM-01 Procedimiento Control de información documentada, FOR-SM-02 Lista maestra de información documentada externa y FOR-SM-03 Solicitud de elaboración,

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.

Véase FOR-SM-01 Lista maestra de información documentada interna, MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad

8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Protecom Limitada debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) La determinación y almacenamiento de la información documentada en la extensión necesaria:
 - 1) para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Véase: Caracterización de Procesos y o Actividades, Procedimientos de Procesos, Software Softguard, Software Siigo, Aplicativo Renova, Aplicativo SEVEN – ERP, FOR-PE-09 Matriz de Cambio, FOR-SM-01 Lista Maestra de Información Documentada Interna, FOR-SM-12 Batería de Indicadores, FOR-SM-17 Panorama de Riesgos, MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad, PRO-GA-03 Procedimiento Administración del Talento Humano, PRO-GA-04 Procedimiento Exámenes Médicos Ocupacionales, PRO-GA-05 Procedimiento vigilancia Epidemiológica, PRO-GA- 06 Procedimiento Identificación de Peligros, Valoración y Control de los

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Riesgos, PRO-GA-07 Procedimiento Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, REG-GA-01 Reglamento de Trabajo, REG-GA-02 Reglamento de Higiene y seguridad Industrial, MAN-GA-02 Manual para Proveedores y Contratistas, PLA-GA-01 Plan de Emergencia

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

En Protecom Limitada la comunicación con el cliente debe:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) La atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) Manipular o controlar las propiedades del cliente;
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Véase: Expediente del Cliente con código Softguard, MAN-ME-01 Portafolio de Servicios, FOR-ME-02 Estudio de Seguridad, FOR-ME-04 Propuesta Comercial, FOR-ME-06 Encuesta al servicio Prestado, Orden de Venta, Contrato de Prestación de Servicios, Contrato de Comodato, Contrato de Prestación de Servicios de Aplicación en Entornos Móviles, Autorización de Arriendo de Equipos, Otro Si, FOR-PQ-01 Satisfacción del Cliente, Analisis y Causa de Retiro, FOR-SM-04 Salidas No Conforme, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva, Software Softguard, Software Siigo, Aplicativo Renova.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, Protecom Limitada debe asegurarse de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece

Véase: Licencia de Funcionamiento, Licencia para uso Espectro Electromagnético, FOR-PE-04 Radicados PQRD, Felicidades, Productos Devueltos, Indicadores de análisis del desempeño de Proceso Centro de Operaciones, PQRD Servicio al Cliente y Gestión de Compras.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

8.2.3.1 Protecom Limitada debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos especificados por la organización;
- d) Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

Véase: MAN-ME-01 Portafolio de Servicios, FOR-ME-02 Estudio de Seguridad, FOR-ME-03 Requisitos Previos a la Contratación, FOR-ME-04 Propuesta Comercial, FOR-ME-06 Encuesta al servicio Prestado, FOR-ME-09 Hoja de Vida Clientes Nuevos, Orden de Venta, Contrato de Prestación de Servicios, Contrato de Comodato, Contrato de Prestación de Servicios de Aplicación en Entornos Móviles, Autorización de Arriendo de Equipos, Otro Si, FOR-PQ-01 Satisfacción del Cliente.

8.2.3.2 Protecom Limitada debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión;
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

Véase: Expediente del Cliente

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios Protecom Limitada debe asegurarse de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados,

Véase: Expediente del Cliente

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Protecom Limitada debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

Protecom Limitada considera la aplicabilidad de este dado que nosotros diseñamos cómo debe ser nuestro producto o servicio para cumplir unos requisitos.

PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO



MÉTODO DISEÑO (Descripción de actividades)							
ACTIVIDAD			RESPONSABLE	CONTROL DE CALIDAD EN EL DD			REGISTROS
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RE	VE	VA	
IDENTIFICACIÓN DE UNA OPORTUNIDAD O NECESIDAD	El proceso de Diseño y Desarrollo puede surgir bien como consecuencia de una oportunidad de negocio detectada /o bien de una necesidad identificada por la organización o por el cliente.	PRODUCTO O SERVICIO NUEVO En esta actividad el Gerente y Director Administrativo y Financiero definen la necesidad de nuevos Productos y servicios para incorporar en la organización.	Gerente Director Administrativo y Financiero	X			MAN-ME-01 Portafolio de Servicios Software Softguard (Si Aplica)
		PRODUCTO O SERVICIO EN MARCHA En esta actividad el Director de Mercadeo procede a identificar necesidades por parte de la organización o por el cliente. NOTA: Muchas veces es el Cliente quien detecta la necesidad y llama a Proceso Centro de Operaciones, o Servicio al Cliente o a Instalación	Director de Mercadeo Director de Operaciones Director de Servicio al Cliente Director Técnico y Operativo Asesores en Seguridad Integral Técnicos	X			MAN-ME-01 Portafolio de Servicios Software Softguard (Si Aplica) Comunicación del Cliente (Por Cualquier medio) Ejecución de Servicios
		Nuevos Requisitos Legales, Reglamentarios, Estatutarios	Gerente Director Administrativo y Financiero	X			Marco legal vigente
			Director de Mercadeo		X		MAN-ME-01 Portafolio de Servicios Software Softguard (Si Aplica) Información documentada aplicable
			Director Operativo		X		
	Director Técnico		X				
	Autoridad interna (si aplica)				X	Información Documentada con el Cumplimiento de Requerimientos Técnicos o	
	Autoridad externa						

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

		(si aplica)				Autorizaciones en caso de Aplicar
	Nueva Tecnología	Gerente Director Administrativo y Financiero	X			Proyectos de Inversión en nuevo Software MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad
		Director de Mercadeo		X		MAN-ME-01 Portafolio de Servicios Software
		Director Operativo		X		Información documentada aplicable
		Director Técnico		X		
		Autoridad interna (si aplica)			X	Información Documentada con el Cumplimiento de Requerimientos Técnicos o Autorizaciones en caso de Aplicar
	Proveedores	Gerente Director Administrativo y Financiero	X			MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad MAN-ME-01 Portafolio de Servicios Software Softguard (Si Aplica) Información documentada aplicable
		Gestión de Compras		X		Procesos de Homologación
		Autoridad externa (si aplica)			X	Listas Autorizadas CRC
	Cambios en los Procesos	Gerente Director Administrativo y Financiero	X			MAN-GA-01 Manual de Roles, Competencia, Función o Actividad, Responsabilidad y Autoridad

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, Protecom Limitada debe considerar:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y de servicios;
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO										
Naturaleza, duración y complejidad de las actividades	Etapas	Actividad Requeridas	Responsabilidades y Autoridades involucradas	Recursos		Necesidad Control de Interfaces	Necesidad de Participación Activa de Clientes y Usuarios en el Proceso	Requisitos Para Posterior Provisión de Productos y/o Servicios	El nivel de Control del Proceso esperado por Clientes y partes interesadas	Información Documentada
				Recursos internos	Recursos Externos					
El proceso de Diseño y Desarrollo puede surgir bien como consecuencia de una oportunidad de negocio detectada	Etapa 1 Antes de Inicio de Instalación	Revisión Verificación Validación	MAN-GA-01 Manual De Roles, Competencia, Responsabilidad y Autoridad: Gerencia Director de Mercadeo Director de Operaciones Directora de Servicio al cliente Contador Director Técnico Almacenista Interventor auditor	PE188v11 PEmp PRO 2017 Presupuesto de empresa – PRO Personal de Asesores en seguridad Integral Personal Centro de Operaciones Personal técnico Softguard Herramientas de Instalación	Organismos de Veeduría Vigilancia y Control (Si Aplica) Proveedores de Materiales y Equipos	FOR-ME-05 Seguimiento a Clientes FOR-IN-04 Recepción de Documentos y Programación de Operaciones Información Documentada Centro de Operaciones (SoftGuard) Información Documentada Gestión de Compras (Catalogo de Proveedores, Selección y Evaluación de Proveedores, orden de Compras)	Actas de Entrega e Inspección técnica Asistencia Técnica brindada (Softguard)	Contratos Ejecución de Servicios	MAN-MS-01 Manual Protocolos de Operación Softguard Softguard Aplicativo Renova Siigo	Carpeta Expediente Clientes
El proceso de Diseño y Desarrollo puede surgir bien como consecuencia de una necesidad identificada por la organización o por el cliente.	Etapa 2 Durante Instalación Etapa 3 Después de la Instalación									

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Protecom Limitada debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar.

La organización debe considerar:

- Los requisitos funcionales y de desempeño;
- La información proveniente de actividades de diseño y desarrollo previas similares;
- Los requisitos legales y reglamentarios;
- Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- Las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios;

Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

Protecom Limitada debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

Véase FOR-ME-02 Estudio de Seguridad, FOR-ME-03 Requisitos Previos a la Contratación, FOR-ME-04 Propuesta Comercial, MAN-ME-01 Portafolio de Servicios, Software 100-3014 Softguard (Si Aplica), Licencia de Funcionamiento, Licencia para uso del espectro electromagnético, MAN-MS-01 Manual Protocolos de Operación, FOR-MS-03 Informe de Robos, Intrusión, Atraco

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

Protecom Limitada debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- Se definen los resultados a lograr;
- Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos;
- se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- se conserva la información documentada de estas actividades.

CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO							
No	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL DE CALIDAD EN EL DD			REGISTROS
	ETAPA	ACTIVIDAD		RE	VE	VA	
1	ANTES DE INICIO DE LA INSTALACIÓN	El asesor en seguridad integral una vez el cliente define su necesidad de compra, presenta bosquejo de estudio de seguridad y propuesta comercial al cliente a la par de diligenciar la hoja de vida y solicitar su firma en registro de partida	Asesor en Seguridad Integral	X			FOR-ME-02 Estudio de Seguridad FOR-ME-04 Propuesta Comercial FOR-ME-09 Hoja de Vida Clientes Nuevos Orden de Compra
		El Director de Mercadeo confirma datos consignados en hoja de vida del cliente	Director de Mercadeo		X		FOR-ME-09 Hoja de Vida Clientes Nuevos
		El asesor en Seguridad integral se comunica con el cliente y los procesos de la organización para cumplir los Requisitos	Asesor en Seguridad Integral Director de Operaciones Director Administrativo y Financiero Contador Gestor de Cobranzas Director Técnico Almacenista				Email FOR-ME-02 Estudio de Seguridad Orden de Compra Cámara de Comercio RUT Copia Documento de Identidad FOR-IN-01 Visita Técnica Código asignado al cliente
		El Director de Mercadeo aplica al encuesta al servicio prestado por parte del Asesor en Seguridad Integral	Director de Mercadeo			X	FOR-ME-06 Encuesta al servicio Prestado
2	DURANTE LA INSTALACIÓN	El equipo de trabajo del Proceso de Instalación realiza la instalación	Director Técnico Asesor en Seguridad Integral	X	X		FOR-IN-01 Visita Técnica FOR-IN-02 Zonificación y Observación de Instalación
		El Auditor Interventor realiza actividades que comprueba que las variables cumplen los Requisitos	Auditor Interventor		X		FOR-IN-02 Zonificación y Observación de Instalación
		El Director Técnico realiza la prueba funcional del servicio para comprobar su funcionamiento	Director de Operaciones Director Técnico Cliente			X	FOR-IN-03 Acta de Entrega e Inspección Técnica,
		El Director de Mercadeo revisa cumplimiento de tiempos y de requisitos para proceder a enviar la carpeta a Gerencia y la liquidación de las respectivas comisiones a Asesores en seguridad Integral	Director de Mercadeo	X			Carpeta Clientes
3	DESPUES DE LA INSTALACIÓN	El Gerente procede a revisar la carpeta clientes y a firmar el contrato	Gerencia Director de Mercadeo Director Administrativo y Financiero Actividad Contable	X			FOR-ME-02 Estudio de Seguridad FOR-ME-03 Requisitos previos a la contratación FOR-ME-04 Propuesta Comercial, FOR-ME-06 Encuesta al servicio Prestado FOR-ME-09 Hoja de Vida Clientes Nuevos Orden de Venta

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

							Contrato de Prestación de Servicios, Contrato de Comodato Contrato de Prestación de Servicios de Aplicación en Entornos Móviles, Autorización de Arriendo de Equipos Otro Si FOR-IN-01 Visita Técnica FOR-IN-02 Zonificación y Observación de Instalación FOR-IN-03 Acta de Entrega e Inspección Técnica, FOR-IN-11 Acta de Entrega e Inspección Técnica del CCTV, FOR-IN-12 Acta de Entrega y Zonificación Cerca Eléctrica, FOR-IN-13 Acta de Entrega e Inspección Técnica GPS
		La Directora de Servicio al Cliente aplica la encuesta para evaluar la satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado	Directora de servicio al Cliente			X	FOR-PQ-01 Satisfacción del Cliente

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Protecom Limitada debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;
- b) Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;
- d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su uso seguro y correcto.

Protecom Limitada debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo: Se debe realizar como Servicio (FOR-IN-04 Recepción de Documentos y Programación de Instalaciones); requiere nuevos materiales o equipos a proveedores o contratar nuevos servicios (FOR-GC-03 Entrega de Materiales y o Equipos, FOR-GC-04 Entrega de Equipos en Comodato, Orden de Compra); se debe realizar controles de calidad con el objeto de conocer si cumple o no los Requisitos (FOR-IN-02 Zonificación y Observación de Instalación); se debe entregar al cliente con instrucciones para un uso seguro (FOR-IN-03 Acta de Entrega e Inspección Técnica, FOR-IN-11 Acta de Entrega e Inspección Técnica del CCTV, FOR-IN-12 Acta de Entrega y Zonificación Cerca Eléctrica, FOR-IN-13 Acta de Entrega e Inspección Técnica GPS, Contrato de Prestación de Servicios, Contrato de Comodato, Contrato de Prestación de Servicios de Aplicación en Entornos Móviles, Autorización de Arriendo de Equipos, Otro Si, FOR-IN-17 Usuarios del Control de Acceso).

En conclusión, con: FOR-ME-03 Requisitos Previos a la Contratación.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Protecom Limitada debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;
- c) La autorización de los cambios;
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

Véase: Expediente de Clientes Ejecución de Servicio, Orden de Compra, Software Softguard

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

Protecom Limitada debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Protecom Limitada debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

Protecom Limitada debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Protecom Limitada debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Véase: MAN-GA-02 Manual para Proveedores y Contratistas, PRO-GC-01 Procedimiento control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-01 Catálogo de productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-02 Selección de productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-06 Evaluación y reevaluación de proveedores externos

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

8.4.2 Tipo y alcance del control

Protecom Limitada debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Protecom Limitada debe:

- a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC, SG SST y SIPLAFT;
- b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tener en consideración:
 - 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) Determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Véase: MAN-GA-02 Manual para Proveedores y Contratistas, PRO-GC-01 Procedimiento control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-01 Catálogo de productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-02 Selección de productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-06 Evaluación y reevaluación de proveedores externos, FOR-GC-07 Conteo de Inventario, FOR-GC-08 Salida de Bodega No 2, Orden de Compra

8.4.3 Información para los proveedores externos

Protecom Limitada debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

Protecom Limitada debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) La aprobación de:
 - 1) Productos y servicios;
 - 2) Métodos, procesos y equipo;
 - 3) La liberación de productos y servicios;
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación de las personas requerida;
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

Véase: MAN-GA-02 Manual para Proveedores y Contratistas, PRO-GC-01 Procedimiento control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Email, FOR-GC-01 Catálogo de productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-02 Selección de productos y servicios suministrados externamente, FOR-GC-06 Evaluación y reevaluación de proveedores externos, PRO-SM-03 Procedimiento Control de salidas no conforme, FOR-SM-04 Salidas No Conforme, FOR-GA-40 Evaluación y reevaluación de contratista.

8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Protecom Limitada debe implementar la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) Los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Véase: Procedimientos Documentados, MAN-GA-01 Manual de roles, competencia, función o actividad, responsabilidad y autoridad, FOR-ME-01 Plan de Trabajo, Software Softguard, MAN-MS-01 Manual Protocolo de Operación, FOR-PQ-04 Plan de Trabajo programación de Clientes, FOR-IN-04 Recepción de Documentos y Programación de Instalaciones.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Protecom Limitada debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

Protecom Limitada debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

Protecom Limitada debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Protecom limitada ha establecido que la identificación única de cada servicio se hará por medio del documento de identidad del Cliente, de acuerdo a las directrices reglamentarias del Marco Legal Vigente (DIAN), a partir del cual se hará la trazabilidad en caso de ser necesario. De igual manera se maneja un código interno compuesto por cuatro dígitos el cual es arrojado por el Sistema de Información SoftGuard, los que son mantenidos, en el mismo Sistema.

Véase Expediente del Cliente

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Protecom Limitada debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.

Protecom limitada cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del Servicio (Informaciones relativas a datos personales copia de: documento de identidad, Cámara de Comercio, RUT, Contrato de Prestación de Servicio, Orden de Compra Firmada, planos comerciales y/o residenciales, acta de entrega e inspección técnica y protege y mantiene de manera confidencial la información (Softguard) suministrada por el cliente en cuanto a sus activos y las claves de acceso), Materias primas o componentes comprados por el cliente suministrados a la Organización para incorporación en los productos; Instalaciones para la producción o prestación del servicio; Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Protecom limitada cuida los bienes que son propiedad de los Proveedores Externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad de estos, suministrados para su utilización o incorporación dentro del Servicio (Informaciones relativas a datos personales copia de: documento de identidad, Cámara de Comercio, RUT, Contrato de Prestación de Servicio en los casos que aplique, Hoja de Vida y sus Soportes; y protege y mantiene de manera confidencial la información suministrada por el Proveedor externo, Si cualquier bien que sea propiedad del Proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al Proveedor externo y mantener registros.

8.5.4 Preservación

Protecom limitada debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

La organización ha establecido la preservación de servicio mediante el mantenimiento preventivo del software de monitoreo y el mantenimiento preventivo de los equipos electrónicos comercializados con los clientes; Protecom Limitada preserva la conformidad del servicio de Vigilancia y Seguridad Privada con Medios Tecnológicos, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente. Los servicios de Centro de Operaciones, son de carácter confidencial manejados solamente por el Equipo del Proceso. Finalmente, la propiedad del cliente en este componente en cuanto a las evidencias de llamadas o contactos con los clientes es responsabilidad de Protecom Limitada preservarlas por un lapso de 5 Meses.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Protecom Limitada debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;
- c) La naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios;
- d) Los requisitos del cliente;
- e) Retroalimentación del cliente;

Véase: Contrato de prestación de servicios (Garantías), Contrato de comodato, Contrato de prestación de servicios de aplicación en entornos móviles, Línea de Soporte o apoyo a Clientes, los servicios de mantenimiento y suministradas piezas de recambio, Servicios de Asistencia técnica y Formación, FOR-PE-04 Radicados PQRD, FOR-PQ-02 Informe de resultados Satisfacción al Cliente, Análisis y causas de retiro, Existencia de seguros Solidaria.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

8.5.6 Control de los cambios

Protecom Limitada debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Véase FOR-PE-09 Matriz de Cambios

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Protecom Limitada debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.

Véase FOR-IN-03 Acta de Entrega e Inspección Técnica

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1 Protecom Limitada debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección;
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- c) Informar al cliente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

Véase PRO-SM-03 Procedimiento control de las salidas No Conformes, FOR-SM-04 Salidas No Conformes,

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

8.7.2 Protecom Limitada debe mantener la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa todas las concesiones obtenidas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Véase **FOR-SM-04 Salidas No Conformes**

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1.1. Generalidades

Protecom Limitada debe determinar:

- a) Qué necesita seguimiento y medición;
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) Cuándo llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT. La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados

Véase **ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección, FOR-PE-04 Radicados PQRD, FOR-SM-04 Salidas No Conformes, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva, FOR-SM-09 Informe de Auditoría Interna, FOR-SM-12 Batería de Indicadores, Informe de Auditoría Externa**

9.1.2 Satisfacción del cliente

Protecom Limitada debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Véase **FOR-PQ-01 Satisfacción del Cliente, FOR-PQ-02 Informe de resultado de satisfacción al cliente, Felicitaciones, FOR-PE-04 Radicados PQRD,**

9.1.3 Análisis y evaluación

Protecom Limitada debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad

Véase ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección, FOR-SM-12 Batería de Indicadores

9.2 AUDITORÍA INTERNA

9.2.1 Protecom Limitada debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC, SG SST y SIPLAFT:

- a) Es conforme con:
 - 1) Los requisitos propios de la organización para su SGC, SG SST y SIPLAFT;
 - 2) Los requisitos de la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 y Decreto 1072:2015;
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

Véase PRO-SM-05 Procedimiento Auditorías internas de calidad, del SG SST y SIPLAFT

9.2.2 Protecom Limitada debe:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) Para cada auditoría, definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;
- c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;
- e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) Conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.

Véase PRO-SM-05 Procedimiento Auditorías internas de calidad y del SG SST, FOR-SM-06 Programa de auditorías interna y externa, FOR-SM-07 Plan de auditoría interna, FOR-SM-08 Lista de verificación de auditoría interna, FOR-SM-09 Informe de auditoría interna, FOR-SM-10 Evaluación de desempeño auditoría interna y auditor, FOR-SM-11 Evaluación de competencias del auditor interno.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el SGC, SG SST y SIPLAFT de Protecom Limitada a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica.

Véase FOR-SM-06 Programa de auditorías interna y externa, ACT-PE-01 Acta Revisión por la Dirección

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, SG SST y SIPLAFT;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) Los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) Las oportunidades de mejora.

Véase FOR-SM-06 Programa de auditorías interna y externa, ACT-PE-01 Acta Revisión por la Dirección

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC, SG SST y SIPLAFT;
- c) Las necesidades de recursos.

MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Véase ACT-PE-01 Acta Revisión por la Dirección

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

Protecom Limitada debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT.

Véase FOR-PE-01 Plan de Mejoramiento continuo

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, Protecom Limitada debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas de la no conformidad; .
 - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;
- c) Implementar cualquier acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) Si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;
- f) Si es necesario, hacer cambios al SGC, SG SST y SIPLAFT.

Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Véase PRO-SM-04 Procedimiento no Conformidad y Acción Correctiva, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva, FOR-SM-17 Panorama de Riesgos, FOR-PE-09 Matriz de Cambios

10.2.2 Protecom Limitada debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.



MANUAL SGC, SG SST Y SIPLAFT

Véase FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva

10.3 MEJORA CONTINUA

Protecom Limitada debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC, SG SST y SIPLAFT. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Véase FOR-PE-01 Plan de Mejoramiento continuo, ACT-PE-01 Acta de Revisión por la Dirección, FOR-PE-04 Radicados PQRD, FOR-SM-04 Salidas No Conformes, FOR-SM-05 No Conformidad y Acción Correctiva, FOR-SM-09 Informe de Auditoría Interna, FOR-SM-12 Batería de Indicadores, Informe de Auditoría Externa