



# **RENDICCIÓN DE CUENTAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2022 (ENERO - JUNIO) CEKAED SECURITY LTDA.**



# ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

OPORTUNIDAD DE MEJORA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento y verificación del cierre efectivo de las conclusiones y recomendaciones establecidas en la Revisión por la Dirección de Febrero 2022	Se dio cierre efectivo a 29 actividades y para la vigencia del segundo semestre del 2022 se realizara el cierre de las 7 actividades restantes	Coordinador SIG
Realizar en el primer semestre de 2022 auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo	Se Realizo auditoría interna al finalizar el primer semestre de 2022 en donde se encontraron 26 No conformidad, dando cierre a estas	Representante de la Dirección Coordinador SIG Líderes de Procesos
Realizar encuesta de Satisfacción del Cliente 2 veces al año	Se realiza encuesta en el mes de marzo de 2022 obteniendo una baja participación de los clientes, programando una segunda encuesta iniciando el segundo semestre de 2022	Representante de la Dirección Líder de proceso Comercial Coordinador SIG

# ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Programar Revisión por la Dirección de manera semestral	Se programa Revisión por la Dirección al finalizar primer semestre de 2022 (Julio 2022) y al finalizar segundo Semestre de 2022 (enero 2023)	Representante de la Dirección Coordinador SIG Líderes de procesos
Integrar los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, seguridad y salud en el trabajo y todos los procesos de la organización	Se integra resultados del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y salud en el trabajo en el informe por la dirección del primer semestre de 2022	Representante de la Dirección Coordinador SIG Líderes de procesos
Incentivar en los líderes de proceso la cultura del seguimiento y control de los procesos a través del manejo de indicadores de gestión	Se establecen indicadores de gestión para todos los procesos. Se realiza seguimiento de manera semestral junto con el informe de Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección Coordinador SIG Líderes de procesos

# ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

OPORTUNIDAD DE MEJORA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Realizar evaluación- reevaluación y su divulgación de proveedores del año 2021 de en el primer Trimestre del año	Se realiza evaluación de proveedores en el mes de Marzo y se programó realizar la evaluación de manera semestral	Coordinador de compras y logística

Para el cierre efectivo de las recomendaciones y conclusiones del informe por la Dirección presentado en febrero de 2022 quedan por abordar 8 actividades las cuales se relacionan a continuación:

- 1) Diseñar y elaborar programa de riesgo público (GIPRESS), identificando las necesidades realizadas de la compañía y hacer seguimiento
- 2) Implementar Plan Estratégico de seguridad vial, teniendo en cuenta el inventario del parque automotor
- 3) Capacitación Primeros auxilios psicológicos PAP
- 4) Acoso laboral y acoso sexual con las debidas estrategias de afrontamiento
- 5) Inteligencia emocional
- 6) Campaña sobre sensibilización contra la xenofobia
- 7) Prevención del estrés para todos los trabajadores. También se recomienda continuar con las capacitaciones en manejo de estrés

# CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES

La integración de los Sistemas de Gestión y las nuevas estrategias para la prestación de servicios, nos aportan programas y proyectos que se deben tener en cuenta en la actualización de la matriz DOFA del Contexto de todos los procesos y la identificación de sus partes interesadas pertinentes y sus necesidades y expectativas que se convierten en requisito legal.

En el mes de junio a través de encuesta a los líderes de procesos se logró identificar cambios pertinentes frente al contexto y la identificación de partes interesadas, los resultados de este análisis y factores se pueden identificar en la Matriz GE-DE-11 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN V2



# INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

## Satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas

- En aras de conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes durante la vigencia del segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2022, se tendrán en cuenta:  
Seguimiento de PQRSF que se analizan con frecuencia trimestral y la encuesta de satisfacción al Cliente con medición semestral.



# SEGUIMIENTO A PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	BOGOTA	B/MANGA	PASTO	TOTAL GENERAL	%
Afectación Inmueble	16	0	1	17	3%
Afectación personas	2	0	0	2	0%
Hurto	75	1	0	76	13%
Novedad	64	0	10	74	12%
Petición	186	2	1	189	31%
Queja	38	2	0	40	7%
Queja Interna	8	0	0	8	1%
Reclamo	5	0	0	5	1%
Solicitud	181	7	5	193	32%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>603</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Seguimiento PQRSF Primer semestre 2022

Durante el primer semestre de 2022 se evidencio la atención oportuna a través de los canales de comunicación habilitados: Virtual (E-mail, Campus Cekaed, Telefónica) y presencial (Buzón, Ventanilla), garantizando la retroalimentación y dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y la satisfacción de las partes interesadas.





# SEGUIMIENTO A PQRSF

Pregunta	Grado Satisfacción
¿Cuánto tiempo lleva con nosotros?	Promedio de 1 a 3 años
¿Cómo califica su experiencia con nuestro servicio?	84%
Hasta qué punto nuestro servicio supera sus expectativas	80%
En cuanto califica la calidad general de nuestro servicio	80%
En cuanto califica la prestación del servicio de los vigilantes	80%
En cuanto califica la prestación del servicio por parte del supervisor	78%
En cuanto califica la prestación del servicio por parte del Coordinador	80%
En cuanto califica la prestación del servicio administrativo y técnico	84%
Considerando su experiencia con nuestros servicios ¿Qué probabilidad hay que nos recomiendes?	83%

Debido a la poca participación por parte de los clientes para el año 2021 en la realización de la encuesta en el primer semestre del 2022 se decidió evaluar nuevamente a los clientes realizando llamadas de manera personal con el fin de lograr llegar al 100% de la población objeto, sin embargo se aplicaron un total de 76 encuesta de satisfacción representando un 30% del total de los clientes de la organización, el promedio de respuesta de calificación supera la meta planteada en el indicador establecido como Grado de satisfacción del Cliente, igual debido a la poca participación se genera acción correctiva, donde se programa aplicar la encuesta de satisfacción de nuevo iniciando el segundo semestre de 2022 evaluando la percepción del servicio en el primer semestre del año, estas encuestas se realizaran de manera presencial y la aplicara el Ejecutivo Comercial trabajando de la mano con los coordinadores de Operaciones. En el marco de dar cumplimiento y conocer la percepción del servicio, se crea cronograma de visitas de Seguimiento Postventa que se desarrollara por parte del proceso Comercial de la organización.

Tabla 1. Encuesta Satisfacción al cliente Segundo semestre 2021



# OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**El sistema Integrado de gestión contiene 10 objetivos de Calidad, medio Ambiente, seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a la política del Sistema Integrado de Gestión. El seguimiento de cada objetivo se encuentra conforme a los avances de cumplimiento de los indicadores de gestión de la organización, mediante la implementación de actividades orientadas a medir el desempeño y gestión de los procesos.**

**1. Implementar, mantener y controlar el sistema integrado de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, adoptando el enfoque a procesos**

La organización en aras de la integración de los sistemas de gestión se establece el plan de trabajo en donde se plantea un cronograma de actividades en busca del desarrollo del Sistema Integrado de gestión, en el primer semestre del 2022 se plantearon los indicadores para el Sistema Integrado de gestión con el fin de medir la efectividad, eficiencia y eficacia del Sistema

**2. Cumplir con necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas, ayudando a mejorar el desempeño y optando por iniciativas basadas en el desarrollo sostenible**

Con el fin de conocer la percepción del cumplimiento de los requisitos de los clientes y sus necesidades y expectativas establecidas se realizan encuestas de satisfacción de manera semestral y se cuenta con personal competente y capacitado para la atención de PQRS



# OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3. Dar cumplimiento a la normatividad legal y técnica vigente aplicable a la organización según su actividad económica enfocados a Calidad, Medio Ambiente, seguridad y salud en el trabajo implementando herramientas que permitan afianzar las relaciones establecidas con las partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, colaboradores externos) dando cumplimiento a estos requisitos establecidos y fortaleciendo las competencias de los trabajadores y otras partes interesadas, siendo efectivos en el desarrollo de las actividades

Se establece la matriz Legal, la cual contempla los requisitos para la prestación del servicio, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, requisitos financieros y los pertinentes para la actividad económica de la organización, sometiéndose a seguimiento y evaluación de cumplimiento de manera semestral

4. Formar, sensibilizar y lograr competencias de los trabajadores y otras partes interesadas, siendo efectivos en el desarrollo de las actividades

Se establecen programas de formación, capacitación y sensibilización y se crean estrategias con el fin de llegar al 100% de la comunidad usando las herramientas tecnológicas adquiridas por la organización como CEKAED Campus, y la plataforma de gestión SIGS.



# OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5. Identificar y controlar riesgos que pueden llegar a ocasionar enfermedades laborales y accidentes de trabajo y que puedan generar un alto impacto ambiental, mitigando el peligro en seguridad y salud en el trabajo y el impacto ambiental en el desarrollo de las operaciones con el fin de garantizar el bienestar de los trabajadores y las otras partes interesadas de manera eficaz y eficiente

Se realiza actualización de matrices de Riesgos y Oportunidades, Aspectos e impactos ambientales e Identificación de peligros valoración de riesgos y controles, midiendo la eficacia de los controles planteados y actualizando de manera anual

6. Desarrollar y promover mejores prácticas integrales que permitan abordar riesgos de seguridad y salud en el trabajo, aspectos e impactos ambientales y oportunidades identificados

Se realizan actividades de sensibilización respecto a los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, seguimiento al indicador de accidentalidad



# OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7. Implementar estrategias de seguimiento y medición a los procesos que se adelantan desde el área con el fin de promover la mejora continua y dar gestión al cambio

Se establecen indicadores para los procesos de la organización, se establece indicador de Rotación de personal, se realiza cambio de contrato al personal a termino indefinido, se realizan cambios a nivel operativo y se establecen estrategias para el seguimiento, control y medición en la prestación del servicio

8. Promover la implementación de programas y acciones enfocados al mejoramiento continuo que contribuyan a las buenas prácticas organizacionales enfocados en la calidad de vida en el trabajo, control de riesgos laborales, mitigación del impacto ambiental, aumentando la calidad del servicio y la satisfacción de las partes interesadas.

Se establece el programa de auditorías para el año 2022, se generan planes de acción a través del formato SAM, realizando seguimiento a las acciones tomadas y midiendo la eficacia de estas



# OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

9. Destinar los recursos financieros, físicos, humanos y tecnológicos necesarios para la implementación, control, seguimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión

Se establece presupuesto para los Procesos de Sistema Integrado de Gestión, Compras y Logística y tecnologías y mantenimiento. Se realiza seguimiento a la ejecución del presupuesto con apoyo del proceso Financiero

10. Promover la cultura de buenos hábitos con el consumo de alcohol y drogas durante la prestación del servicio.

Se establece control del personal por medio pruebas aplicadas al personal frente al consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y drogas durante el servicio

**Los objetivos son adecuado y convenientes respecto a lo que se quiere lograr en la política establecida para el Sistema Integrado de Gestión.**



# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

Durante el primer semestre del 2022 los 7 procesos realizaron medición de su gestión a través de indicadores establecidos, los cuales permitieron tomar decisiones encaminadas a la mejora continua, basado en resultados de eficiencia, eficacia y efectividad.

Los resultados de la medición de los 26 indicadores se documentan como se observa a continuación

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Gestión Operacional y de prestación del servicio	Evaluar la atención de PQRS	100%	100%
	Seguimiento Clientes	100%	150%
	Evaluar la ejecución de inducción al personal en la prestación del servicio	100%	100%
	Realizar seguimiento a las novedades de hurtos presentados	<10%	7%
	Realizar seguimiento a las novedades de cambio presentadas en el servicio	<10%	1%



# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Gestión Comercial	Realizar seguimiento a la Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente	100%	30%
	Realizar seguimiento a la percepción del Cliente del servicio prestado	>37	40

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Gestión de Talento Humano	Evaluar el índice de rotación de la organización	<5%	7%
	Identificar el índice de retención del personal	<10%	21%
	Evaluar la efectividad de contratación de proceso de Talento humano	>90%	100%

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Gestión de Compras y Logística	Realizar seguimiento al proceso de evaluación de proveedores	100%	100%
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las requisiciones aprobadas	100%	100%

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Gestión de tecnologías y mantenimiento	Evaluar la ejecución de los servicios de tecnología y mantenimiento	100%	90%

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Gestión Financiera	Verificar la ejecución del presupuesto general	100%	46%
	Reducción de costos y mejora de la productividad (Margen Operacional)	≤8%	7%
	Utilización eficaz de los activos (Recaudo)	≥70%	51%
	Reducción de Costos y mejora de la productividad (Control de costo indirecto)	≤14%	14%
	Reducción de Costos y mejora de la productividad (Control de costo administrativo)	≤8%	7%

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Sistema Integrado de Gestión	Tasa de Accidentalidad	≤10%	1%
	Evaluar la existencia del plan de prevención y respuesta ante emergencias	100%	100%
	Evaluar el desarrollo de las actividades programas en el Plan de Trabajo	95%	98%
	Evaluar el desarrollo del Plan de Capacitaciones del SIG	90%	93%

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PROCESO	OBJETIVO	META	RESULTADO I SEMESTRE 2022
Sistema Integrado de Gestión	Grado de implementación de las acciones sugeridas en el plan de acción	80%	78%
	Investigación de accidentes de trabajo	100%	100%
	Evaluar la gestión de No conformidades	80%	82%
	Control del Uso de la Energía	-5%	-3%
	Control del consumo de Agua	-5%	-7%



# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado a los indicadores de gestión por procesos se evidencia un resultado favorable en cuanto al cumplimiento del desempeño demostrando la conformidad con la prestación del servicio y las salidas de cada proceso.

Los indicadores que están arrojando una alerta se considera pertinente realizar un seguimiento y análisis profundo sobre las metas para determinar su veracidad y oportunidad frente al cumplimiento.

Sin embargo, en el Proceso de Talento humano se hace pertinente realizar la actualización de meta de los indicadores.

Para el proceso de Gestión financiera el indicador nos indica que al primer semestre de 2022 se ha ejecutado el 46% del presupuesto planteado para las actividades del año 2022.

En el proceso del Sistema integrado de Gestión se evidencia un total de 27 planes de acción de los cuales 21 se encuentran cerrados en su totalidad y 5 en proceso de ejecución.



# **NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

**En la auditoria interna del Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo realizada por NIXUS Capital Humano se generaron 26 No Conformidades, el cual mediante la implementación de 53 actividades en los planes de acción.**

**Las No conformidades se encuentran en proceso de cierre a la fecha.**

# RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición de los procesos con respecto al cumplimiento de las metas establecidas en la política establecida por la organización se realiza de manera semestral, se presentan resultados en la vigencia del primer semestre de 2022

# RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**El seguimiento y medición de los procesos con respecto al cumplimiento de las metas establecidas en la política establecida por la organización se realiza de manera semestral, se presentan resultados en la vigencia del primer semestre de 2022**

# RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

LINEAMIENTO DE LA POLITICA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, proveedores y otras partes interesadas de una manera eficaz y oportuna con asesoría permanente en el servicio en todos los centros de trabajo	Gestión Comercial y Gestión Operacional y de prestación del servicio	81%
Dar cumplimiento a los requisitos legales, contractuales y los requisitos establecidos por la organización desarrollando prevención en la contaminación ambiental, accidentes y enfermedades laborales	Coordinador SIG	100%
Fortalecer las competencias en nuestros colaboradores y otras partes interesadas, garantizando el desarrollo de procesos y actividades de manera eficaz y eficiente	Gestión de Talento Humano	100%

# RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

LINEAMIENTO DE LA POLITICA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
Optimizar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión permitiendo evaluar, controlar y valorar riesgos laborales y ambientales, implementando estrategias que garanticen el mejoramiento continuo, aplicando técnicas de protección, prevención y control de los factores contaminantes, eliminando peligros, mitigando y controlando los riesgos laborales y el impacto ambiental, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud	Coordinador SIG	100%
Control, mantenimiento y mejora continua de los procesos, condiciones ambientales y laborales para dar cumplimiento al desarrollo del Sistema Integrado de gestión, garantizando la prestación de un servicio confiable y seguro a nuestros clientes, en pro de la excelencia y crecimiento empresarial, afianzando la permanencia y crecimiento en el mercado de la vigilancia y seguridad privada.	Gestión Operacional y de prestación del servicio Coordinador SIG	100%

# RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

LINEAMIENTO DE LA POLITICA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
Promover y fomentar la cultura de buenos hábitos con el consumo de tabaco, alcohol y drogas y/o sustancias psicoactivas en áreas de oficinas, centros de trabajo y en todo lugar que se realicen actividades que estén dentro de los horarios laborales, ya que estas prácticas pueden generar un impacto negativo en la salud, seguridad e imagen de la compañía	Gestión Operacional y de prestación del servicio	100%
Promover la consulta y participación de nuestros trabajadores y sus representantes en el Sistema Integrado de Gestión	Coordinador SIG	100%



# RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

LINEAMIENTO DE LA POLITICA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
Destinar los recursos financieros, físicos, humanos y tecnológicos necesarios para el control, mantenimiento y mejora continua de los procesos, condiciones ambientales y laborales para dar cumplimiento al desarrollo del Sistema Integrado de gestión, garantizando la prestación de un servicio confiable y seguro a nuestros clientes, en pro de la excelencia y crecimiento empresarial, afianzando la permanencia y crecimiento en el mercado de la vigilancia y seguridad privada	Representante por la dirección Líderes de procesos Coordinador SIG	100%

Se evidencia que presentó un 98% en las metas contenidas en el plan de trabajo operativo, lo cual demuestra resultados positivos en cuanto al desempeño global de los procesos.

# RESULTADOS DE AUDITORÍAS

En la auditoría realizada el 14 de junio de 2022 se presentaron un total de 26 hallazgos consolidados de la siguiente manera:

Proceso	NÚMERO DE OBSERVACIONES				AVANCE	
	OM	C	NC	OBS	PROCESO	SUBSANADOS
Gestión Estratégica	0	0	2	0	0	2
Sistemas Integrados de gestión	0	0	14	0	1	13
Gestión Operacional y de prestación del servicio	0	0	3	0	2	1
Gestión Comercial	0	0	2	0	1	1
Gestión de Talento Humano	0	0	2	0	1	1
Gestión de tecnología y mantenimiento	0	0	1	0	0	1
Gestión Compras y logística	0	0	2	0	0	2
Gestión financiera	0	0	0	0	0	0

# RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Para el sistema de Gestión Comercial está en proceso la Acción de mejora asociadas a la No Conformidad 1 establecida en el Formato “GI-FO-11 SAM SOLICITUD ACCIÓN DE MEJORA” con consecutivo 1 de la fecha 28/06/2022 se encuentra en proceso de solicitud y recolección de documentación de declaración de origen de fondos, autorización de tratamiento de datos y demás documentos relacionados.

El proceso de Gestión Operacional se encuentra en el desarrollo de las acciones de mejora asociadas al SAM 5 Seguimiento a las visitas de supervisión reportadas en la plataforma SIGS Cekaed y SAM 16 Seguimiento al registro de inspección preoperacionales, se encuentran en proceso con el fin de evidenciar el cumplimiento en un 100%.

Para Gestión de Talento Humano se encuentra en proceso la SAM 12 Seguimiento a las recomendaciones médicas derivadas de los exámenes médicos ocupacionales.

Por último, para el Sistema Integrado de Gestión se encuentra en proceso la SAM 19 Inducción y Reinducción para el primer semestre de 2022

Se evidencia un porcentaje de Cumplimiento del 81% del cierre de los hallazgos identificados en la auditoría interna realizada en el primer semestre de 2022



# DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Con el fin de conocer el desempeño de los proveedores externos de CEKAED SECURITY LTDA, el proceso de compras y logística efectúa la evaluación de la prestación de productos y servicios de manera semestral, donde se califican los siguientes aspectos:

- Entrega oportuna de la documentación requerida
- Entrega oportuna de licencias, acreditaciones o permisos de autoridades de control (Según aplique)
- El precio ofrecido es acorde a lo cotizado
- Sus productos y/o servicios cumplen siempre con las especificaciones de calidad solicitadas
- Cumplen con los compromisos pactados dentro del contrato u orden de compra (mantenimiento, cambios, reparaciones, capacitaciones, entre otras)
- Brindo garantía para el producto y/o servicio ofrecido
- Esta siempre atento a resolver inquietudes y tomar pedido; así como prestar asesoría técnica sobre los productos y/o servicios que ofrece
- Entrego oportunamente hojas de seguridad de productos químicos (Si aplica)
- Entrego oportunamente Actas de disposición final de residuos (Si aplica)
- Entrego certificado de cumplimiento por ARL o diagnostico basado en la resolución 0312:2019 y/o Decreto 1072:2015 firmado por especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo y Representante legal; adicionalmente los demás documentos requeridos

Una vez aplicada la evaluación a cada proveedor activo en el periodo del primer semestre de 2022 en el formato GL-FO-13 V.1 del 2021/07/02 se realiza para el primer semestre de 2022 a un total de 17 proveedores



# ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

El presupuesto para la vigencia de 2022 se aprobó en tres conceptos, su ejecución en el primer semestre del año 2022 se muestra en el siguiente cuadro de manera resumida

Descripción	Presupuesto definitivo	%	Total Ejecutado	%	Saldo por ejecutar	%
Total de presupuesto de gastos	<b>829.100.000</b>	<b>100%</b>	<b>383.771.571</b>	<b>46%</b>	<b>445.328.429</b>	<b>54%</b>
Gestión de compras y logística	352.000.000	42%	160.315.051	46%	191.684.949	54%
Gestión de tecnológicos y mantenimiento	378.000.000	46%	191.551.162	51%	186.448.838	49%
Sistema Integrado de Gestión	99.100.000	12%	31.905.358	32%	67.194.642	68%

# EFICIENCIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS

Proceso	Nivel de Riesgo			Oportunidades	Total
	Bajo	Medio	Alto		
Gestión Estratégica	6	4	3	6	19
Sede Bucaramanga	23	14	7	16	60
Sede Pasto	24	15	7	16	62
SIG	6	5	3	11	25
Gestión Operacional	5	2	4	2	13
Gestión Talento Humano	1	4	2	4	11
Gestión Comercial	9	0	0	4	13
Gestión Compras y Logística	5	2	3	2	12
Gestión financiera	5	1	2	0	8
Gestión Tecnología y mantenimiento	4	0	2	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>61</b>	<b>229</b>

Como se evidencia en la tabla anterior se identificaron un total de 61 Oportunidades en los procesos que corresponde al 27% de los riesgos y oportunidades identificados, las acciones para abordarlas se mantienen controladas por sus líderes de procesos, evidenciando la eficacia,

De los 229 riesgos identificados en la matriz 135 corresponden a los niveles de riesgo bajo y medio, que representan el 59% del total de los riesgos identificados en la matriz, el cual a través de soportes y registros se demuestran la implementación de los controles establecidos.

En cuanto a los riesgos altos se identificaron un total de 33 que corresponden al 14%, es pertinente recomendar a los líderes el seguimiento constante de los mismos en aras de controlar las situaciones que los lleven a materializarse.

# IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

CARGO	VALORACIÓN		Total
	Aceptable	Aceptable Control Especifico	
GESTIÓN ESTRATEGICA	8	7	15
COORDINADORES	7	6	13
SUPERVISORES	5	13	18
ADMINISTRATIVOS	9	3	12
MEDIOS TECNOLOGICOS	6	6	12
RADIO OPERADORES	4	7	11
VIGILANCIA Y SERVICIOS GENERALES	5	7	12
COMPRAS Y LOGISTICA	7	4	11
VISITANTES	5	2	7
COMUNIDAD	3	1	4
VIGILANTE PORTERIA PEATONAL	19	4	23
VIGILANTE RECORREDOR	20	4	24
VIGILANTE PORTERIA VEHICULAR	17	4	21
ESCOLTAS PERSONA	6	6	12
ESCOLTA VEHICULAR	5	6	11
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>80</b>	<b>206</b>

En el periodo de enero a junio de 2022 (primer semestre) se realiza la identificación de peligros y valoración de riesgo y controles, para las sedes administrativas de manera general y los servicios según el cargo, de manera general se identifican y valoran los peligros y riesgos que las personas en la prestación del servicio pueden presentar, pero el personal Operativo cuenta con una matriz de riesgos por cada puesto de trabajo.

A continuación, se muestra un ponderado de los peligros identificados y la valoración de los riesgos, los cuales se mantienen controlados por los líderes de procesos evidenciando la implementación de controles a través de registros.



# ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

SEDE	NIVEL DE SIGNIFICANCIA				TOTAL
	BAJO	MEDIO	ALTO	EXTREMO	
BOGOTA	0	16	14	5	35
BUCARAMANGA	6	17	5	3	31
PASTO	3	22	5	4	34
VIGILANTES	3	11	1	1	16
ESCOLTAS	6	12	3	0	21
TOTAL	18	78	28	13	137

Para el primer semestre del 2022 a través de la matriz de aspectos ambientales se identificaron un total de 137 aspectos de los cuales 13 tienen EXTREMA significancia que corresponden al 9% de los aspectos identificados.

Para el control de los aspectos ambientales EXTREMOS se crearon los siguientes programas de Gestión Ambiental:

- Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
- Plan de gestión Ambiental:
  - Programa de ahorro y uso eficiente la energía
  - Programa de ahorro y uso eficiente del agua
  - Programa de ahorro y uso eficiente del papel

# SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

PROCESOS	TOTAL DE SERVICIOS/PRODUCTO NO CONFORME
GESTIÓN OPERACIONAL	10
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2
GESTIÓN FINANCIERA	2
GESTIÓN DE COMPRAS Y LOGISTICA	2
GESTIÓN COMERCIAL	1
SIG	2
GESTIÓN DE TECNOLOGIAS Y MANTENIMIENTO	1

En el transcurso del primer semestre de 2022 se identificaron un total de 20 productos no conformes en la “matriz de servicio y producto no conforme” GI-FO-19 relacionados con la prestación del servicio y las salidas de los procesos, donde se establecieron un total de 20 acciones para abordarlos, a continuación, relacionamos las No conformidades con los procesos implicados

# SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

Para el primer semestre del año 2022, se identificaron un total de 1265 requisitos legales y otros requisitos distribuidos de la siguiente manera:

ENFOQUE	REQUISITOS IDENTIFICADOS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO		
		CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
SST	457	454	3	0
Ambiental	371	370	1	0
Supervigilancia	240	240	0	0
Seguridad Social	80	80	0	0
Contable y Financiera	45	45	0	0
Otros Requisitos	72	72	0	0
<b>TOTAL REQUISITOS</b>	<b>1265</b>	<b>1261</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

# SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

Se identifica que, de los 1265 requisitos, CUMPLEN 1261 requisitos identificados correspondiente al 99%, y cumplen de manera parcial 4 requisitos correspondiente al 1% restante.

Los requisitos que se encuentran en proceso de cumplimiento pertenecen al enfoque de Seguridad y Salud en el trabajo donde se identifica: La Resolución 2764 de 2022 “por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial” la cual se encuentra en proceso de ejecución para el mes de Agosto, Resolución 40595 de 2022 “Por la cual se adopta metodología para el diseño, implementación y verificación de los planes estratégicos de Seguridad Vial y se dictan otras disposiciones” el plan Estratégico de Seguridad Vial se encuentra en proceso de actualización y adaptación a la nueva normatividad y Resolución 3050 de 2022 “Por el cual se adopta el manual de procedimientos del programa de rehabilitación integral para la reincorporación laboral y ocupacional en el Sistemas General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones” el procedimiento de rehabilitación integral para la reincorporación laboral se encuentra en proceso de actualización.

En aspectos ambientales se define que la Ley 2173 de 2021 “Por medio de la cual se promueve la restauración ecológica a través de la siembra de árboles y creación de bosques en el territorio nacional, estimulando conciencia ambiental al ciudadano, responsabilidad civil ambiental a las empresas y compromiso ambiental a los entes territoriales; se crean las áreas de vida y se establecen otras disposiciones.” se encuentra en proceso de ejecución, en espera de los lineamientos establecidos por el distrito.



# MATRIZ DE COMUNICACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Para el año 2022 se estableció la Matriz de Comunicación, Participación y Consulta GI-FO-41, en la Matriz de Comunicación se define ¿Qué Comunicar?, ¿Cuándo Comunicar?, ¿A quien Comunicar?, ¿Cómo se Comunica? Y se establece el responsable

En Esta Matriz de Comunicación se Identificaron 13 Aspectos a comunicar respecto al Sistema Integrado de Gestión, 15 de Seguridad y Salud en el trabajo y 9 de Medio Ambiente, donde se identificaron los siguientes obstáculos y barreras:

1. Falta de coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
2. Procedimientos mal explicados, formatos inadecuados para registrar la información necesaria, etc.
3. Falta de respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores
4. Falta de Liderazgo
5. Resistencia al cambio
6. Inadecuado Sistema para medir la satisfacción de los Clientes
7. Dificultad al Uso de la plataforma de Gestión SIGS
8. Dificultad para el uso de la plataforma de capacitación Campus Virtual
9. Ausencia de personal en la operación

La Matriz establecida para Consulta y Participación identifica 14 actividades donde se describe la participación de los trabajadores, Consulta y fuente de información

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Definir Cronograma de informe de la Revisión por la Dirección para los meses de Julio y enero donde se definan día en la que el líder de cada proceso realizara la presentación del informe relacionado al objetivo e indicadores planteados en su proceso
2. Establecer indicadores de gestión para la Gerencia Administrativa según las funciones y responsabilidades relacionadas a su cargo
3. Establecer programa de Responsabilidad Social
4. Establecer proceso sancionatorio para el incumplimiento de los lineamientos, procedimientos, protocolos, instructivos definidos para los procesos
5. Incluir los demás procesos para el año 2023 en la designación de presupuesto
6. Para el año 2023 todos los líderes de proceso deberán presentar su plan de trabajo
7. Realizar encuestas de satisfacción al cliente nuevamente en el transcurso del mes de Julio y agosto, con el fin de llegar al 100% de los clientes para obtener un resultado confiable
8. Habilitar la pagina web como canal de atención al usuario
9. Establecer programa de mantenimiento de armas letales
10. Establecer Indicador para el control y seguimiento a las inspecciones y limpieza de las armas no letales y letales
11. Establecer cronograma de seguimiento de servicio postventa



# ¡Gracias!

"UN LIDER ES AQUEL QUE CONOCE EL CAMINO, HACE  
EL CAMINO Y MUESTRAL EL CAMINO"

John C. Maxwell

