

MANUAL DE CALIDAD

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
2.1. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO Y LA APLICACIÓN DEL MANUAL	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
4. LIDERAZGO Y COMPROMISO	5
5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
5.1. ¿Quiénes Somos?	6
5.1.1. Misión	8
5.1.2. Visión	8
5.2. Política de Calidad	8
5.2.1. Objetivos de Calidad	9
5.3. Estructura Organizacional	9
5.4. Código de Integridad	9
5.5. Servicios y Trámites de la Supervigilancia	9
5.6. Caracterización de los Usuarios	10
5.7. Políticas Institucionales	14
6. PLANIFICACIÓN	14
7. APOYO	15
7.1. Recursos	15
7.1.1. Talento Humano	15
7.1.2. Infraestructura	15
7.1.3. Ambiente para la operación de los Procesos	16
7.1.4. Conocimientos de la Organización	16
7.2. Competencia	16
7.3. Toma de conciencia	17
7.4. COMUNICACIÓN	17
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	17
8. OPERACIÓN	18
8.1. Planificación y Control Operacional	18
8.2. Requisitos para los productos y servicios	19
8.2.1. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	19
8.2.2. Control de la Prestación del Servicio	19
8.2.3. Identificación y trazabilidad	20
8.2.4. Propiedad Perteneciente a Clientes o Proveedores Externos	20
8.2.5. Preservación	20
8.2.6. Liberación de los Productos y Servicios	20
8.2.7. Control de las Salidas No Conformes	21
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	21
9.1. Medición de Satisfacción del cliente	21

MANUAL DE CALIDAD

9.2. Seguimiento, Análisis y Evaluación	21
9.3. Auditorías Internas	22
9.4. Revisión por la Dirección	23
10. MEJORA	23
10.1. No Conformidad y Acción Correctiva	23
10.2. Mejora Continua	23

MANUAL DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – En adelante Supervigilancia, comprometida con la mejora continua en todos sus procesos, la transferencia de conocimiento de su quehacer y con el propósito fundamental de servir de soporte para el desarrollo de las acciones que, en forma coordinada, la Entidad debe realizar para cumplir con el mandato constitucional, a través de su misión institucional para lograr la visión trazada, emite el presente documento.

Este manual describe el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Supervigilancia, para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Entidad, bajo criterios de calidad y mejoramiento continuo y de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Así mismo, este instrumento es diseñado como apoyo para la eficiencia de la Entidad, se encuentra disponible en la Suite Visión Empresarial – SUITE para todos los servidores (funcionarios y contratistas), con el fin de generar un mejor entendimiento de la estructura, la composición y el compromiso de la Entidad hacia la satisfacción de nuestros usuarios.

En este documento guía, se presenta el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, su descripción y exclusiones, la interacción entre los procesos de la Supervigilancia, así como las políticas, procesos y procedimientos y documentos en general, servicios y trámites, demostrando la aplicación del SGC en la Supervigilancia.

2. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a todos los procesos de los niveles de Dirección, estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y las dependencias ejecutoras de cada uno de ellos, para el ejercicio de la función de Control, Inspección y Vigilancia sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, la Supervigilancia presenta las siguientes no aplicabilidades:

- ✓ **Numeral 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:** De acuerdo con la naturaleza y la misión de la institución, no se aplica el numeral 7.1.5, por cuanto la Supervigilancia no emplea equipos de seguimiento o medición para su operación.
- ✓ **Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios:** Este requisito no aplica, puesto que para la ejecución de los procesos control, inspección y vigilancia y gestión de operaciones no se diseñan actividades específicas, se encuentran enmarcadas en el Decreto 356 de 1994 "Estatuto de Vigilancia y Seguridad privada".

2.1. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO Y LA APLICACIÓN DEL MANUAL

La aplicación y cumplimiento de lo estipulado en el presente Manual, es responsabilidad de todos los procesos, grupos de trabajo, funcionarios y contratistas de la Supervigilancia, mediante las herramientas o plataformas definidas por la Entidad.

MANUAL DE CALIDAD

Desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la alta dirección velará por que las responsabilidades y autoridades estén claramente definidas y debidamente socializadas dentro de la Entidad.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para facilitar la comprensión del presente Manual, se incluyen a continuación los principales conceptos utilizados, de acuerdo con la Norma NTC ISO 9000, entre otros:

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de la evaluación de la conformidad.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (NTC ISO 9000:2015)

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. (NTC ISO 9000:2015) Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (NTC ISO 9000:2015)

Especificación: Documento que establece requisitos. (NTC ISO 9000:2015) Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales. (ISO 14001-2015)

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. (NTC ISO 9000:2015) Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. (NTC ISO 9000:2015)

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. (NTC ISO 9000:2015) Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (NTC ISO 9000:2015)

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (NTC ISO 9000:2015)

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio. (NTC ISO 9000:2015)

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. (NTC ISO 9000:2015)

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (NTC ISO 9000:2015)

Riesgo: Efecto de la incertidumbre. (NTC ISO 9000:2015)

Requisitos CLON: Requerimientos del Cliente, Legales, Organizacionales y de Norma que aplican para la Entidad en el marco de su operación acorde a los productos y/o servicios definidos por la Supervigilancia.

MANUAL DE CALIDAD

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (NTC ISO 9000:2015)

Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Herramienta de administración a través de la cual se dirige y se controla una organización con respecto al cumplimiento de los requisitos CLON.

SST: Seguridad y salud en el trabajo.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. (NTC ISO 9000:2015)

4. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección de la Supervigilancia conformada por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y el Secretario General como líderes comprometidos con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, declara en el presente manual que todos los colaboradores de la Entidad quedan comprometidos con el cumplimiento de la Política de calidad, el logro de los objetivos de calidad, la misión y visión institucionales y la satisfacción de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios que sean aplicables.

La Entidad cuenta con la Resolución No. 20200008067 del 20 de febrero del 2020 "por medio de la cual se adoptan los Comités Internos en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se deroga la resolución No. 20181210069057 de 2018". Esta directriz se modifica mediante Resolución No. 20201300044767 del 18 de agosto del 2020, "Por la cual se modifica la Resolución No. 20200008067 del 20 de febrero del 2020. En estos Comités establecidos en la primera resolución del 2020 se encuentra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el cual se tratan los temas relacionados con el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua, orientada a brindar un mejor servicio a los vigilados, usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Lo anterior, se desarrolla a través de la operación de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:

1. Planeación institucional.
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
3. Compras y contratación pública.
4. Talento Humano.
5. Integridad.
6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
8. Servicio al ciudadano.
9. Participación ciudadana en la gestión pública.
10. Racionalización de trámites.
11. Gobierno digital (Gobierno en línea).
12. Seguridad digital.
13. Defensa jurídica.
14. Mejora normativa.
15. Gestión del conocimiento y la innovación.
16. Gestión documental.
17. Gestión de la información estadística.

MANUAL DE CALIDAD

18. Control interno.

19. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

5.1. ¿Quiénes Somos?

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – Supervigilancia es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera. Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

La Ley 62 de 1993, crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada como una Entidad adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, encargada 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."¹

En febrero de 1994, el Gobierno Nacional expidió el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto-Ley 356 de 1994), que es la norma general que rige el sector, reglamentado con el Decreto 2187 de 2001 (Art.1), donde se establecen las acciones esenciales de la vigilancia y seguridad privada así:

"...son las actividades que tienden a prevenir, detener, disminuir o disuadir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, integridad personal y bienes de las personas que reciban la protección o custodia que les brindan los servicios de vigilancia y seguridad privada, así adquieran éstos una denominación."

Mediante Decreto 2355 del 17 de julio de 2006, Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones", (Art. 4) se establecen las funciones y deberes de la Supervigilancia:

"Para el cumplimiento de los objetivos previstos la Superintendencia, como ente responsable de dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada que se desarrollen en el territorio nacional, cumplirá con las siguientes funciones:

Funciones de reglamentación y autorización:

1. Expedir la reglamentación relacionada con la utilización de equipos, medios y elementos utilizados por los vigilados para el desarrollo de sus labores.
2. Expedir las licencias de funcionamiento, credenciales y permisos a los prestadores de servicios.
3. Desarrollar y aplicar mecanismos para evitar que personas no autorizadas presten servicios de vigilancia y seguridad privada.
4. Autorizar, llevar un registro y ejercer control sobre los equipos armados que se emplean en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Funciones de asesoría y coordinación

5. Asesorar al Gobierno Nacional en la formulación de la política en materia de vigilancia y seguridad privada.
6. Colaborar con los organismos de seguridad y Entidades del Estado, en el diseño

¹ Artículo 7 del Decreto- Ley 356 de 1994.

MANUAL DE CALIDAD

- y el desarrollo de planes y programas de seguridad ciudadana.
7. Desarrollar y aplicar mecanismos de coordinación entre los servicios de vigilancia y seguridad privada y la Policía Nacional.

Funciones de información:

8. Desarrollar y administrar un sistema de información detallado respecto de los riesgos que genera la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
9. Llevar el registro de las organizaciones prestadoras de servicios.
10. Mantener informada a la ciudadanía sobre los alcances de las actividades o servicios del sector y sobre las obligaciones de personas naturales y jurídicas.
11. Establecer una red de comunicación permanente con los organismos de seguridad del Estado, con la finalidad de intercambiar información para agilizar los trámites.
12. Establecer sistemas de evaluación del desempeño de los entes vigilados.

Funciones de instrucción

13. Instruir a los vigilados sobre las disposiciones que regulan su actividad, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas.

Funciones de vigilancia e inspección

14. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.
15. Coordinar con la Dirección General de la Policía Nacional, con el Comando General de las Fuerzas Militares y otras Entidades estatales, el apoyo en la realización de visitas de inspecciones y demás actividades relacionadas con la prestación de los servicios vigilados.

Funciones de investigación

16. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación.
17. Adelantar averiguaciones y obtener los elementos materiales probatorios que requiera de personas, instituciones o empresas, ajenas al sector de la industria de la vigilancia y la seguridad privada, siempre que resulten necesarias en el desarrollo de su función.
18. Adelantar las investigaciones y diligencias necesarias conforme a la ley, por infracciones a las normas e imponer los correctivos y sanciones del caso.
19. Ejercer funciones de policía judicial en la medida que lo requiera el cumplimiento del objeto misional de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes.

Funciones de sanción

20. Imponer multas, medidas cautelares y sanciones, tanto a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización, como a los vigilados que incurran en irregularidades.

Funciones de trámites

MANUAL DE CALIDAD

21. *Atender los reclamos de la ciudadanía sobre los servicios prestados por los vigilados y las denuncias sobre la prestación en personas naturales o jurídicas no autorizadas.*
22. *Adelantar una gestión adecuada de las peticiones, quejas y reclamos para identificar fallas recurrentes."*

El mismo decreto en su Art. 6º, numerales 13 y 14 establece como una de las funciones del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, la de "Crear, organizar y conformar mediante resolución interna y con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Superintendencia, indicando las funciones que deban cumplir y los responsables de las mismas" y "Distribuir los cargos de la planta de personal global, de acuerdo con la organización interna, las necesidades de la Entidad y los planes y programas trazados por el Superintendente".

Por último, el Decreto 092 de 17 de enero de 2007, modificó y determinó el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de las Entidades que integran el sector defensa.

5.1.1. Misión

La Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada ejerce control, inspección, vigilancia e impulsa la legalidad en la prestación del servicio en la industria de los servicios de seguridad privada, a través de mecanismos que generen transparencia, confianza y eficiencia, para fortalecer la seguridad humana basada en la igualdad en todo el territorio nacional.

Disponible en Suite Vision Empresarial y en página web:

<https://www.Supervigilancia.gov.co/publicaciones/541/11-mision-vision-funciones-y-deberes/>

5.1.2. Visión

Para el año 2032, la Supervigilancia será reconocida a nivel nacional como entidad con buenas prácticas en el ejercicio del control, inspección y vigilancia del sector, mediante una gestión administrativa y coordinación interinstitucional eficaz que aporta a la construcción de Colombia como potencia mundial de la vida.

Disponible en Suite Vision Empresarial y en página web:

<https://www.Supervigilancia.gov.co/publicaciones/541/11-mision-vision-funciones-y-deberes/>

5.2. Política de Calidad

El equipo humano de la Supervigilancia ejerce el control, inspección y vigilancia sobre el servicio público de vigilancia y seguridad privada en Colombia, el cual está comprometido a mejorar la calidad de este, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, así como las expectativas y necesidades de nuestros grupos de valor y partes de interés; propendiendo por el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión.

Disponible en Suite Vision Empresarial y en página web:

<https://www.Supervigilancia.gov.co/publicaciones/541/11-mision-vision-funciones-y-deberes/>

MANUAL DE CALIDAD

5.2.1. Objetivos de Calidad

La alta dirección, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, revisa y aprueba los objetivos de calidad, asegurándose que para ello se considere el marco legal, plan estratégico, los recursos financieros, humanos y operacionales con que cuenta la Entidad.

- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y de interés.
- Fortalecer las competencias del Talento Humano de la Entidad.
- Cumplir los objetivos institucionales gestionando adecuadamente los recursos.

Disponible en Suite Vision Empresarial y en página web:

<https://www.Supervigilancia.gov.co/publicaciones/541/11-mision-vision-funciones-y-deberes/>

5.3. Estructura Organizacional

Para asegurar la definición de las responsabilidades y autoridades en la Entidad, la Supervigilancia cuenta con mapa de procesos y organigrama (**Anexo N° 01**), disponibles en la página web institucional (<https://Supervigilancia.gov.co/publicaciones/9765/12-estructura-organica-organigrama/>).

Las funciones o tareas de cada nivel son detalladas a través del Manual de funciones (MAN-GTH-310-003) y demás procedimientos institucionales, los cuales se encuentran en la herramienta Suite Visión Empresarial, disponibles para la consulta permanente. El esquema organizacional actual se ilustra a continuación:

5.4. Código de Integridad

Los valores y principios expresados en el Código de Integridad constituyen la expresión y sentir institucional, que son compartidos por todo el personal; valores que son inamovibles no son negociables y deben observarse en forma transversal en todas las gestiones y actividades que adelanten los funcionarios y particulares que ejerzan funciones públicas en la Entidad, en los procesos a los cuales pertenecen.

Disponible para consulta en la página web institucional (<https://www.Supervigilancia.gov.co/publicaciones/8553/codigo-de-integridad/>).

5.5. Servicios y Trámites de la Supervigilancia

A través de nuestros procesos misionales de Gestión de Control, Inspección y Vigilancia y Gestión de la Operación y los procesos de apoyo, entregamos servicios de calidad a nuestros usuarios en coherencia con el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Entidad y con los requerimientos legales respectivos.

Por lo tanto, brindamos a nuestros usuarios un servicio que otorga permisos para prestar servicios de vigilancia y seguridad privada, pero que también controla, inspecciona y vigila la prestación de estos. Así los servicios y trámites que ofrece la Supervigilancia, en razón a su misión son: los que se encuentran registrados en el sistema único de información de tramites del Estado Colombiano SUIT y en la sede electrónica de la Supervigilancia y como productos de ello la Entidad genera Oficio de respuesta y actos Administrativos.

MANUAL DE CALIDAD

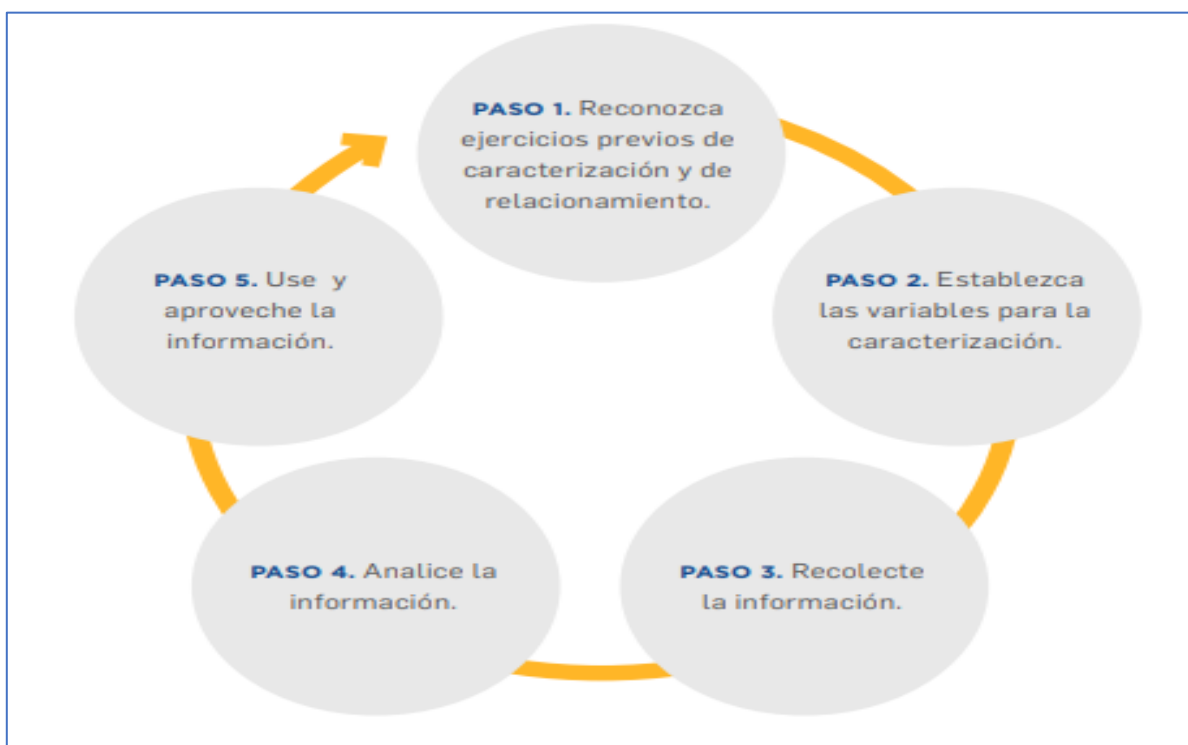
La Supervigilancia, pone a disposición de los grupos de valor y de interés el presente Manual, de conformidad con el Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública., el Decreto 1499, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Decreto 648 de 2017, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública en lo referente al Sistema de Control Interno.

5.6. Caracterización de los Usuarios

Para poder hacer la identificación y caracterización de grupos de valor, es de gran importancia verificar la contextualización de la Entidad. Es así, que dentro de los ejercicios de planeación estratégica para el cuatrienio se elabora el análisis de los factores internos y externos que podrían, en cierto modo, generar afectaciones en la operatividad de la Entidad y por consiguiente el cumplimiento de su misionalidad.

Para ello, el insumo se compone de las indicaciones y metodologías establecidas por el Ministerio de Defensa Nacional, de manera que esté alineada con la planeación del sector encabezada por dicha cartera. La Planeación estratégica se encuentra establecida en el Procedimiento Planeación Estratégica PRO-DES-120-005.

Siguiendo los lineamientos metodológicos vigentes, a partir de los resultados se identificaron y actualizaron los grupos de valor y de interés, sus características y sus principales necesidades y expectativas, así como los productos o entregables.



Los grupos de valor y de interés que se relacionan efectivamente con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada son: vigilados: servicios de vigilancia y seguridad privada, Entidades gubernamentales, academia, grupos de presión, clientes internos, ciudadanía en general. A continuación, se detallan las características, necesidades y productos o servicios entregados:

MANUAL DE CALIDAD

Cliente	Descripción	Necesidades y Expectativas	Medio de Comunicación	Producto y/o servicio
Vigilados	Todas aquellas Arrendadoras, Blindadoras, Cooperativas de Vigilancia, Departamentos de Seguridad, Empresas Asesoras, Empresas de Vigilancia, Escuelas de Capacitación, Servicios Comunitarios Transportadores de valores.	- Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada. - Acceder virtualmente a todos los trámites exigidos por la entidad para su correcto y legal funcionamiento. - Radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. - Acceder a la información abierta de la entidad. - Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. - Asistencia a espacios de articulación entre el gremio. - Reconocer los medios de comunicación de la entidad como ágiles, claros y efectivos.	- Página web. - Sede electrónica. - Canal de chat - Canal telefónico. - Canal de atención presencial. - Correo electrónico. - Página web de la entidad. https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button - Sede electrónica, en donde los grupos de valor pueden solicitar los diferentes trámites, que realiza la entidad. https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button - Link "Transparencia" en el cual se publica la información y la gestión de la entidad. https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6011/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	Licenciamiento para prestar servicios de vigilancia y Seguridad Privada.
	- Contraloría General de la República. - Procuraduría General de la Nación. - Fiscalía General de la Nación - Contaduría General de la Nación - Archivo General de la Nación. - Ministerio de Defensa Nacional. - Gobernaciones. - Alcaldías	- Consulta de la información pública de la entidad. - Cumplimiento con las demandas de carácter nacional solicitadas a la entidad. - Acceso a los datos públicos y abiertos. - Recepción y clarificación de peticiones, recursos, quejas. - Acceso a la información de manera certera y eficiente.	- Página web. - Sede electrónica. - Canal de chat. - Canal telefónico. - Canal de atención presencial. - Correo electrónico. - Link "Transparencia" https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6011/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	- Respuesta a requerimientos de información. - Presentación de Informes de Ley. - Planes de mejoramiento. - Informes de Gestión

MANUAL DE CALIDAD

Cliente	Descripción	Necesidades y Expectativas	Medio de Comunicación	Producto y/o servicio
Academia	Universidades.	Radicalar peticiones, recursos, quejas y reclamos, Verificación de cumplimiento de los trámites y el porqué de estos.	Página web. Sede electrónica. Canal de chat. Canal telefónico. Canal de atención presencial. Correo electrónico.	Respuesta de acuerdo con la información requerida.
	Grupos de Investigación.	Participación en los espacios abiertos a la ciudadanía y el gremio.	Link "Transparencia" https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6011/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	
	Estudiantes	Oportunidad y eficiencia en la solicitud de algún tipo de información. Datos relacionados con las funciones y gestión de la entidad. Reporte de información en RENOVA, APO y SEVEN.	Sede electrónica https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button	
Grupos de Presión	Agremiaciones y sindicatos	Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada.	Página web. Canal de chat. Canal telefónico. Canal de atención presencial. Correo electrónico.	Respuesta de acuerdo con la información requerida.
	Veedurías Ciudadanas	Radicalar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Sede electrónica https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button	
		Acceder a la información abierta de la entidad. Asistencia a espacios de articulación entre el gremio.		
Clientes Internos	Servidores públicos,	Requerimientos o solicitudes, certificaciones, situaciones administrativas.	Página web. Canal de chat. Canal telefónico. Canal de atención presencial. Correo electrónico.	Certificaciones, desprendibles de pago, resoluciones con novedades administrativas, respuesta a solicitudes o PQRSD.
	Contratistas y proveedores de la entidad.	Acceder a la información sobre reglamentación, circulares y nuevas directrices para el sector de vigilancia y seguridad privada.	Aplicativos de la entidad. Intranet.	
		Acceder a la información abierta de la entidad, con el fin de dar trámites a las solicitudes de la ciudadanía. Participación en los espacios de construcción de la planificación de la entidad y datos abiertos, así como los reportes e informes emitidos para los entes de control.	Sede electrónica https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button	

MANUAL DE CALIDAD

Ciente	Descripción	Necesidades y Expectativas	Medio de Comunicación	Producto y/o servicio
Ciudadanía en general	Personas en cualquier grupo de enfoque diferencial que tenga o no relacionamiento de la entidad pero que busque información sobre la misionalidad y alcance de la misma.	- Acceder a la información abierta de la entidad. - Recibir atención oportuna en la gestión de los trámites. - Información relacionada con: Empresas con mayor número de quejas y más sancionadas. - Información relacionada con la gestión de la entidad. - Información relacionada con la ejecución presupuestal. - Información de proyectos de inversión. - PQRSD.	- Página web. - Sede electrónica. - Canal de chat. - Canal telefónico - Canal de atención presencial. - Correo electrónico. - Aplicativos de la entidad. - Link "Transparencia https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6011/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ - Sede electrónica, que permite la gestión de los trámites y solicitudes presentadas por los Grupos de Valor. https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button	Información actualizada en Link de Transparencia. Respuesta a requerimientos y solicitudes.

Con base en lo anterior es factible identificar los objetivos de relacionamiento con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés así:

- ✓ Respetar y considerar los intereses de los grupos de valor que se verán afectados por las decisiones y actividades de la Supervigilancia.
- ✓ Trabajar directamente con los grupos de valor, con el objetivo de entender sus inquietudes y tenerlas en cuenta en la toma de decisiones.
- ✓ Introducir prácticas de diálogo constructivo y comunicación transparente con todos los grupos de valor.
- ✓ Incrementar la transparencia y la credibilidad de las comunicaciones de la Entidad, y establecer alianzas para alcanzar objetivos mutuamente beneficiosos.
- ✓ Mejorar la satisfacción de los grupos de valor internos.
- ✓ Facilitar una mejor gestión de riesgo y reputación.

Adicionalmente, y con el objetivo de asegurar una gestión adecuada con cada grupo de interés, la Supervigilancia cuenta con los diferentes mecanismos de relacionamiento, medios informativos y canales de atención así:

MANUAL DE CALIDAD

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MEDIOS INFORMATIVOS	LÍNEAS, BUZONES Y REDES SOCIALES
Encuestas de clima organizacional Reuniones con la alta dirección Comité de seguridad y salud en el trabajo Comité Institucional de gestión y desempeño Negociaciones colectivas (sindicato) Foros Audiencia de rendición de cuentas Encuestas	Supernoticias Informes de gestión anual Informe de Sostenibilidad Audiencia de rendición de cuentas Correo electrónico	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Centro de información al ciudadano correo: denunciecorrupcion@Supervigilancia.gov.co Página web: www.Supervigilancia.gov.co Twitter: @Supervigilancia Facebook: Supervigilancia Intranet
Reuniones Mesas de trabajo Foros de participación Conversatorios Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Audiencia de rendición de cuentas Capacitaciones Encuestas	Comunicados de prensa Circulares externas Audiencia de Rendición de Cuentas Página web Informes de gestión Informe de Sostenibilidad Reuniones de Socialización de protocolos, documentos etc.	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Sede electrónica Centro de información al ciudadano correo: denunciecorrupcion@Supervigilancia.gov.co Página web: www.Supervigilancia.gov.co Twitter: @Supervigilancia Facebook: Supervigilancia
Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Foros de participación ciudadana Encuestas Audiencia de rendición de cuentas Consulta de expectativas Capacitaciones Encuestas	Informe de sostenibilidad Informes de gestión Audiencia de rendición de cuentas Casas del consumidor SECOP	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Sede electrónica Centro de Información al Ciudadano correo: denunciecorrupcion@Supervigilancia.gov.co Página web: www.Supervigilancia.gov.co Twitter: @Supervigilancia Facebook: Supervigilancia
Diálogo permanente con Entidades del Estado Reuniones periódicas Encuentros gubernamentales Intervenciones en el Congreso Consulta de expectativas Audiencia de rendición de cuentas	Informes de gestión Audiencia de rendición de cuentas Informe de sostenibilidad SIIF	Línea del honor 123 Línea gratuita nacional 01 8000 119703 Sistema PQRS Centro de Información al Ciudadano Página web: www.Supervigilancia.gov.co Twitter: @Supervigilancia Facebook: Supervigilancia

Fuente: Caracterización de usuarios SVSP 2023

5.7. Políticas Institucionales

En la Entidad de acuerdo con las necesidades de los diferentes procesos y dando cumplimiento a la normatividad vigente, las políticas institucionales son aprobadas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño y por Resolución. Estas políticas se pueden consultar en la Suite Visión Empresarial.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades

Los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Supervigilancia tienen establecidos los mapas de riesgos, los cuales han sido elaborados siguiendo la metodología establecida en la “Guía de Riesgos y el diseño de controles para entidades públicas”, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Así mismo, con base en la Información obtenida en el análisis de contexto interno y externo, se establecieron las correspondientes matrices de oportunidades.

6.2. Control de cambios Sistema Integrado de Gestión

La Entidad cuenta con mecanismos para la revisión y control de cambios para la prestación del servicio, con el fin de garantizar que todas las áreas de la Entidad estén enteradas de dichos cambios y por ende lograr transparencia para la ciudadanía en lo que se refiere a los requisitos, tiempos, costos, etapas y canales de atención, que conlleva un trámite.

La manera de demostrar el cumplimiento de la planificación para el logro de los Objetivos de Calidad se realiza mediante la definición de Planes Institucionales en los cuales se definen tareas, responsables, fechas, con un mecanismo de seguimiento de avances de dichos planes, así como una designación presupuestal que garantiza la disponibilidad de recursos.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, asegura que el sistema cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Así mismo, realiza seguimiento frente a las acciones emprendidas considerando los propósitos de los cambios y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de los recursos y la asignación de responsabilidad y autoridad con el fin de garantizar la integridad del Sistema y su permanente mejoramiento en la Entidad

De igual manera, la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad corresponde a la Oficina Asesora de Planeación y los lineamientos se documentan en el proceso Gestión de Mejora Institucional quienes lideran la implementación y fortalecimiento del sistema mediante actividades consignadas en los procedimientos del proceso y auditorías al sistema.

Así mismo, se tiene documentado el procedimiento PRO-GMI-121-015 - Planificación del Cambio, en el cual se establecen los lineamientos para identificar y gestionar los cambios que impacten el Sistema de Gestión de la Calidad de manera planificada.

7. APOYO

7.1. Recursos

La Supervigilancia con base en el Plan Estratégico, establece los requerimientos de recursos para la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los objetivos. A través de la conformación y aprobación anual del presupuesto, se destinan las partidas para proveer los recursos humanos, financieros, tecnológicos e infraestructura. Los lineamientos vigentes se encuentran en los procedimientos el proceso de Direccionamiento Estratégico.

7.1.1. Talento Humano

La Supervigilancia, cuenta con los procesos Gestión de Talento Humano y Gestión Contractual que administran y proporcionan el personal necesario para la ejecución y control de los procesos que conforman el Sistema de Gestión.

7.1.2. Infraestructura

La Supervigilancia cuenta con oficinas y espacios propios, donde se encuentran habilitados los servicios públicos, canales de comunicación, internet, software y hardware, parque automotor y recursos físicos necesarios para la operación de los diferentes procesos.

7.1.3. Ambiente para la operación de los Procesos

La Supervigilancia realiza la medición del clima organizacional con el propósito de evidenciar debilidades existentes y adelantar las acciones correctivas y de mejora. Igualmente, articula el ambiente de trabajo con el Plan de Bienestar, así mismo hace mediciones de ambiente de trabajo y físicas tales como temperatura, iluminación, higiene, ventilación, ruido, etc.

La Supervigilancia promueve los principios del Pacto Global con el fin de tener condiciones sociales no discriminatorias, adicionalmente cuenta con el Código de Integridad, el cual es promovido y socializado de manera periódica a los servidores y contratistas de la Entidad.

7.1.4. Conocimientos de la Organización

La Entidad cuenta con la información y el conocimiento necesarios para su operación y la consecución de los resultados misionales. Este conocimiento sirve como información de entrada para ampliar la planta de personal, contratación de personas naturales o jurídicas, suscripción y ejecución de convenios interinstitucionales para el desarrollo de las actividades Misionales.

El Sistema de Gestión de la Calidad, es el medio que orienta en la definición de Políticas, Manuales, instructivos, Procedimientos, entre otros, que permiten contar con una base de información y conocimiento al servicio de la Entidad.

7.2. Competencia

La Supervigilancia cuenta con personal competente y con experiencia para el desempeño de las funciones, en aras del logro de su Misión y Visión. La Entidad tiene determinada la competencia necesaria de los servidores públicos de acuerdo con lo establecido en el manual de funciones y en los perfiles y requisitos establecidos en los estudios previos, en el caso del personal contratista.

Así mismo, la Supervigilancia promueve la actualización y capacitación de los funcionarios y contratistas, con el fin de fortalecer Sistema de Gestión de la calidad y el mejoramiento continuo. Como evidencia de esta formación la Supervigilancia cuenta con el Plan Institucional de Capacitación – PIC y conserva los registros de todas las capacitaciones a las que asisten sus funcionarios y contratistas.

La Entidad proporciona formación o reentrenamiento para lograr y mantener la competencia del personal, por lo tanto, el Grupo de Recursos Humanos tiene en cuenta tanto las necesidades manifestadas por los líderes de los procesos, como los siguientes aspectos:

- a. Debilidades existentes en la ejecución del Plan de Acción.
- b. Metas para el cumplimiento de los indicadores
- c. Que las necesidades de capacitación sean acordes con las políticas para mitigar riesgos.

Así mismo, la Entidad cuenta con **Formato de evaluación de satisfacción de la capacitación FOR-GTH-310-025** y los registros que evidencian la competencia del personal, los cuales son conservados en la carpeta individual de cada uno de los servidores, que incluye hoja de vida, fotocopias de certificados o constancias de estudios y capacitación, cartas laborales y demás, documentos requeridos para demostrar el cumplimiento de requisitos requeridos.

MANUAL DE CALIDAD

La Supervigilancia cuenta con mecanismos de inducción, reinducción, capacitación y campañas al personal directo o indirecto con el fin de lograr conciencia respecto al conocimiento, importancia y contribución al logro de la Política y Objetivos de Calidad.

El desempeño de los servidores públicos se evalúa a través de la evaluación de desempeño propuesta por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual es adoptada por la Supervigilancia, en cumplimiento al marco legal aplicable.

7.3. Toma de conciencia

Con el fin de asegurar la toma de conciencia de las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización, realiza actividades de divulgación y apropiación del SGC, actualizaciones documentales, divulgación de piezas de comunicación con temas propios del Sistema de gestión de la calidad; divulgación de la política y objetivos del calidad a través de la página web de la Entidad y en las inducciones y reinducciones al personal, así como la realización periódica del Comité Institucional de Gestión y desempeño como órgano rector, articulador y ejecutor institucional de las políticas de Gestión de Desempeño Institucional.

7.4. COMUNICACIÓN

La Supervigilancia cuenta con el proceso Gestión de comunicaciones, que se rige por el procedimiento Comunicaciones Internas y Externas (PRO-GCM-100-001)", asimismo, la Entidad cuenta con un "PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN", que aplica tanto para comunicación interna como externa y que establece los lineamientos relacionados con la comunicación institucional, por ejemplo: quién es el emisor, el receptor, el objetivo de la comunicación, los canales apropiados y el cliente de la información.

En el marco del fortalecimiento de la política institucional de gestión y desempeño Gobierno Digital, la Supervigilancia en su sitio web, tiene a disposición de los usuarios y la ciudadanía una explicación detallada sobre cada uno de los trámites, la posibilidad de descargar formularios y efectuar un seguimiento al estado de las quejas.

Cuenta además con un servicio de llamadas gratuitas a disposición de los ciudadanos a fin de facilitar la gestión a sus inquietudes, reclamaciones y sugerencias. Además, a través de chat, la Supervigilancia facilita a los usuarios conocer el estado de los trámites y consulta respecto a sus requerimientos.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se tienen controlados a través de la Suite Visión Empresarial, adicionalmente contamos con el Instructivo de Control de Documentos (INS-SIG-121-003) el cual da lineamientos a los líderes de los procesos sobre cómo identificar cada documento aprobado en el Sistema de Gestión de la Calidad y los documentos que deben ser incluidos, modificados o eliminados;

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Supervigilancia se actualiza acorde a las necesidades e incluye los siguientes documentos:

MANUAL DE CALIDAD

Manual	Caracterización	Procedimiento	Programa
MAN	CAR	PRO	PROG
Instructivo	Protocolo	Estatuto	Formato
INS	PRT	EST	FOR
Código	Guía		
COD	GU		

El líder del proceso es responsable de mantener actualizado el listado maestro de documentos del proceso, validar los cambios que se requieran en sus documentos y solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la respectiva publicación de las versiones vigentes a través de la Suite Visión Empresarial.

A través del control de registros, la Supervigilancia identifica, almacena y conserva los registros del Sistema de Gestión de la Calidad al igual que su disposición final, para lo cual se apoya en el instructivo denominado Control de Documentos (INS-SIG-121-003).

Cada líder de proceso en el desarrollo de sus funciones tiene su cargo su correspondiente archivo de gestión de acuerdo con su respectiva Tabla de Retención Documental; posteriormente se realiza la transferencia documental al archivo central teniendo en cuenta el procedimiento Transferencia de Documentos y Expedientes Archivo (PRO-GDO-330-002), y finalmente, mediante Gestión Documental controla el archivo central a través de actividades como su administración, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final.

Además, se tiene establecido dentro del proceso de Gestión Documental, los procedimientos de: Procedimiento Administración de Documentos (PRO-GDO-330-003), Elaboración, aprobación y conservación de actos administrativos (PRO-GDO-330-009) y Reconstrucción de Expedientes (PRO-GDO-330-008), que tienen como objetivo garantizar el acceso a la información, a través del suministro oportuno de la documentación requerida por las diferentes áreas y a su vez mantener la trazabilidad. Así mismo responder por la conservación de la documentación que reposa en los archivos de la Entidad.

De acuerdo a la normatividad que regula la política de gestión documental y los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación, a través del gestor documental se lleva el registro consecutivo de las comunicaciones internas, externas y actos administrativos que genera la institución para lo cual el sistema por cada documento genera un único número consecutivo conformado por: **AÑO – CÓDIGO DE OFICINA - CONSECUTIVO DEL ACUERDO AL TIPO DOCUMENTAL** de acuerdo a las áreas que conforman el organigrama de la Entidad.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

Durante el proceso de planificación de la prestación del servicio, la Entidad adelanta las siguientes actividades:

- a) Determinación de los requisitos legales, reglamentarios y de la organización.
- b) Establecimiento de criterios para la operación de los procesos y el control de los servicios.
- c) Determinación de los recursos para asegurar la conformidad de los servicios.

MANUAL DE CALIDAD

- d) La implementación del control de los procesos conforme a los criterios en las políticas, manuales y procedimientos.
- e) Identificación, generación y conservación de la información documentada a partir de la implementación de los procesos.
- f) En caso de ser necesario se implementarán los cambios pertinentes en la planificación y control operacional con el fin de mitigar cualquier cambio adverso.
- g) Están incluidas en las etapas de planificación y control operacional los procesos contratados externamente, tales como servicios de mensajería, mantenimiento de infraestructura, vigilancia, cafetería, aseo, seguros, y servicios tecnológicos.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

De acuerdo con la política pública de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, la Entidad da cumplimiento y publica el portafolio de servicios en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Sistema que tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que presta la Entidad que se ofrece a la ciudadanía.

En este sistema están definidos los requisitos tanto legales y reglamentarios que aplican a cada uno de los trámites y procedimientos administrativos en los cuales se describen, tiempos, costos y documentos necesarios para obtener el permiso de estado que la Entidad expide.

Adicionalmente estos trámites se encuentran publicados en la sede electrónica de la Entidad: <https://sedeelectronica.Supervigilancia.gov.co/>

8.2.1. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

Para la operación de nuestra Entidad hemos determinado la necesidad de contratar externamente procesos, productos y servicios con el fin de prestar un servicio a conformidad.

En el Manual de Contratación de la Entidad (MAN-GCO-360-003), se han determinado criterios para la selección, evaluación, reevaluación y seguimiento aplicados a diferentes personas naturales o jurídicas.

8.2.2. Control de la Prestación del Servicio

La Supervigilancia planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de Control, Inspección, y Vigilancia sobre la industria de vigilancia y seguridad privada en Colombia bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen:

- a)** La disponibilidad y flujo de Información documentada
- b)** Disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición tales como indicadores, planes institucionales, sistemas de información, entre otros.
- c)** Implementación de actividades de seguimiento tales como reuniones periódicas a través de los comités institucionales, mesas de trabajo desarrolladas con los grupos de interés, entre otros.

MANUAL DE CALIDAD

d) La utilización de la Infraestructura para la operación de los procesos por el personal competente asignado.

e) La implementación de actividades de validación y revalidación de los procesos, así como acciones de prevención de errores humanos, deliberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.2.3. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad, se realiza a través de la sede electrónica de la Entidad, el gestor documental y la página web, así como los demás sistemas con que cuenta la Entidad para la captura, procesamiento, administración y distribución de información como son: RENOVA, APO, SEVEN y los formatos o registros Excel donde se encuentran los datos de los trámites y/o solicitudes.

8.2.4. Propiedad Perteneiente a Clientes o Proveedores Externos

La Entidad a través de los lineamientos dados por los procesos Gestión Documental y Gestión de Sistemas e Información, cuida los datos personales y organizacionales que son propiedad del cliente, por tanto, los tiene identificados, se protegen y se salvaguardan, ya que éstos son suministrados para la realización de los trámites y otros procedimientos administrativos.

La propiedad perteneciente a proveedores externos se cuida e identifica a través de los procesos contractuales aplicables.

En el caso de procesos contratados externamente en los que nos proporcionan equipos e insumos nos comprometemos a proteger y salvaguardar dichos bienes, y en caso de su deterioro o pérdida a informar oportunamente a los proveedores.

A través de la Resolución 20191400084337 se actualizó la política de protección de datos personales de la Supervigilancia.

8.2.5. Preservación

La Entidad a través del proceso de Gestión Documental, cuida los bienes que son propiedad del cliente, por tanto, los tiene identificados, se protegen y se salvaguardan, ya que éstos son suministrados para la realización de la prestación de los servicios; éstos se tratan de las solicitudes y demás documentación que aporta los usuarios externos (clientes).

Así mismo la Supervigilancia preserva las salidas, producto y servicio durante el proceso interno y lo entrega a sus clientes manteniendo la conformidad con los requisitos. Esto se evidencia a través de los documentos normalizados en el Sistema de Gestión de Calidad.

8.2.6. Liberación de los Productos y Servicios

La Entidad ha implementado puntos de control en cada una de las etapas de los procesos y procedimientos con el fin de asegurar la aplicación de los criterios de liberación que están definidos en los requisitos legales y normativos.

Mediante los registros tanto físicos como digitales se evidencia la correcta aplicación de las actividades de liberación.

8.2.7. Control de las Salidas No Conformes

La Supervigilancia para asegurar el control de las salidas no conformes, tiene establecido el procedimiento **Control de salidas no conformes PRO-GMI-121-013**, que determina que las salidas no conformes en la Supervigilancia se pueden tratar de las siguientes formas:

- ✓ Corrección: Acción realizada sobre una salida No Conforme para hacer que el producto sea aceptable.
- ✓ Separación, Contención, Devolución o Suspensión de provisión de Productos/Servicios
- ✓ Información al Cliente: Comunicarle al destinatario final sobre la novedad ocurrida

Producto del monitoreo constante, basado en el reporte mensual del Formato Control de las Salidas No Conformes (FOR-GMI-121-031), que las áreas misionales y la Oficina Asesora Jurídica principalmente remite a la Oficina Asesora de Planeación, esta último emite informe trimestral en el cual se especifican las Salidas No Conformes y su respectivo tratamiento durante periodo reportado.

Con el reporte de las Salidas No Conformes, se evalúan y se analizan las situaciones y se coordinarán mesas de trabajo con las áreas, en caso de ser necesario.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Medición de Satisfacción del cliente

La Entidad con el fin de contar con información sobre la percepción y satisfacción del cliente, aplica encuestas de satisfacción que tienen como objetivo:

- ✓ Conocer la percepción que la ciudadanía y los servicios de vigilancia tienen respecto a la prestación del servicio que ofrece la Supervigilancia.
- ✓ Medir la percepción del cliente respecto a la atención y solución recibida en las llamadas realizadas al Call Center.

La Supervigilancia para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios de Peticiones, Quejas y Reclamos tiene establecido el Procedimiento de PQRSD Atención Al Usuario (PRO-GSP-370-003).

Los resultados de esta información constituyen un insumo para adoptar acciones de mejora, para el fortalecimiento de atención al vigilado, usuario, ciudadano y grupos de interés según el área.

9.2. Seguimiento, Análisis y Evaluación

La Supervigilancia para verificar la eficacia y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, recopila y analiza los resultados de las encuestas realizadas, los indicadores de gestión, el seguimiento a los diferentes planes, informes de la Oficina de Control Interno, informes de auditorías internas y externas, seguimiento a PQRSD, revisión por la Dirección etc, para determinar las mejoras a realizar.

A nivel Institucional y a nivel de cada uno de los procesos de la Supervigilancia se han determinado las variables o aspectos que necesitan seguimiento, medición,

MANUAL DE CALIDAD

análisis y evaluación periódica, y para ello se han definido diferentes métodos entre los que se encuentran:

METODO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Evaluación del Sistema de control interno	La Oficina de Control Interno realiza semestralmente el informe de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno, el cual es publicado en la página Web de la entidad.
Indicadores de gestión	Cada proceso realiza la medición de variables que permitan determinar el cumplimiento de su objetivo y se registra en la Suite Visión Empresarial. Adicionalmente se cuenta con Manual de Indicadores de Gestión (MAN-DES-120-004)
Seguimiento a Plan de Acción y planes vinculados	Se realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan de Acción y planes vinculados y se cuenta con Manual de Planes Institucionales (MAN-DES-120-002).
Indicadores de los programas de administración ambiental	Se miden los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental
Indicadores de seguridad y salud en el trabajo	En el proceso de Gestión de Talento Humano se miden los indicadores que permiten evaluar el desempeño del SST.
Realización de auditorías internas para evaluar la conformidad del sistema integrado de gestión	Se realiza la evaluación del cumplimiento de los requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad, aplicando el procedimiento Auditorías sistema de gestión de la calidad presencial y virtual (PRO-GMI-121-010).
Seguimiento a los riesgos, controles y oportunidades.	Se realiza monitoreo a las actividades de control definidas en los riesgos de acuerdo con la Política de administración de riesgos vigente. Se realiza seguimiento al cumplimiento de las estrategias derivadas del análisis DOFA y la revisión por la dirección.

Lo anterior permite:

- a) Determinar la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) Conocer la satisfacción del cliente.
- c) Desempeño y eficacia del sistema de gestión
- d) Si lo planificado se ha implementado de manera eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- f) Necesidades de mejora al sistema de gestión de calidad

9.3. Auditorías Internas

Como parte del rol de monitoreo y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad que corresponde a la Oficina Asesora de Planeación, esta área lidera el desarrollo de las auditorías internas, con el propósito de verificar su eficacia y la mejora continua que antecede las auditorias por parte del ente certificador, lo cual inicia con la elaboración del Programa de auditorías en el formato Programa Auditoria (FOR-GMI-121-032) y finaliza con la consolidación de los soportes de ejecución de las mismas en el expediente que corresponda y la formulación de los correspondientes planes de mejoramiento.

En cada vigencia se elabora el Programa Anual de Auditorías, el cual es socializado y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dentro de éste se incluye la realización de un ciclo de auditoría interna de calidad dirigida a todos los procesos, para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos y comprobar la implementación y mantenimiento eficaz, del Sistema de Gestión de calidad en la Supervigilancia.

MANUAL DE CALIDAD

Para el desarrollo de las auditorías se establecen los planes de auditorías que incluyen objetivos, criterios, alcance y metodología y dentro de la planificación de estas, se asegura la idoneidad del auditor y la objetividad e imparcialidad en el proceso de auditoría.

Una vez se genera el informe final de auditoría el auditado debe formular y emprender las acciones de mejora, correctivas y/o preventivas, necesarias para subsanar las No Conformidades detectadas, conforme lo establece el Procedimiento de Mejora Continua (PRO-GMI-121-013).

El líder de Direccionamiento Estratégico procederá una vez finalizado el ejercicio de auditoría interna de calidad a certificar por medio de documento suscrito las horas que el auditor interno de calidad empleo para auditar los procesos.

9.4. Revisión por la Dirección

Con el fin de revisar el sistema de gestión de la calidad la Entidad a intervalos planificados, y siguiendo el procedimiento establecido con el propósito de asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en cabeza del Superintendente, se realiza la Revisión por la Dirección, dejando registro mediante acta del respectivo comité según la información de entrada y las salidas correspondientes, en cumplimiento al numeral 9.3 de la norma ISO 9001:2015.

De acuerdo con las decisiones y acciones tomadas en esta revisión se definen oportunidades de mejora, cambios al sistema de gestión de calidad y necesidad de recursos con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

10. MEJORA

La Supervigilancia implementa procesos de mejora con el fin de cumplir los requisitos de cliente y aumentar la satisfacción del mismo. Estas incluyen mejoras a los servicios, con base en las necesidades y expectativas actuales y futuras de las partes interesadas, corregir, prevenir y reducir efectos no deseados a partir de la gestión de riesgos y mejorar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir del plan de mejoramiento institucional.

10.1. No Conformidad y Acción Correctiva

La Supervigilancia controla las no conformidades tomando acciones para su control, corrección y acción correctiva a través del procedimiento de Mejora Continua (PRO-GMI-121-013), el cual se encuentra documentado en la herramienta Suite Visión Empresarial.

10.2. Mejora Continua

La Supervigilancia para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad utiliza como insumos:

- Cumplimiento de la política y objetivos de la calidad.
- Los resultados de las auditorías internas.
- El análisis de datos.
- La revisión por la dirección.
- La efectividad de las acciones y controles definidos en la gestión de riesgos

MANUAL DE CALIDAD

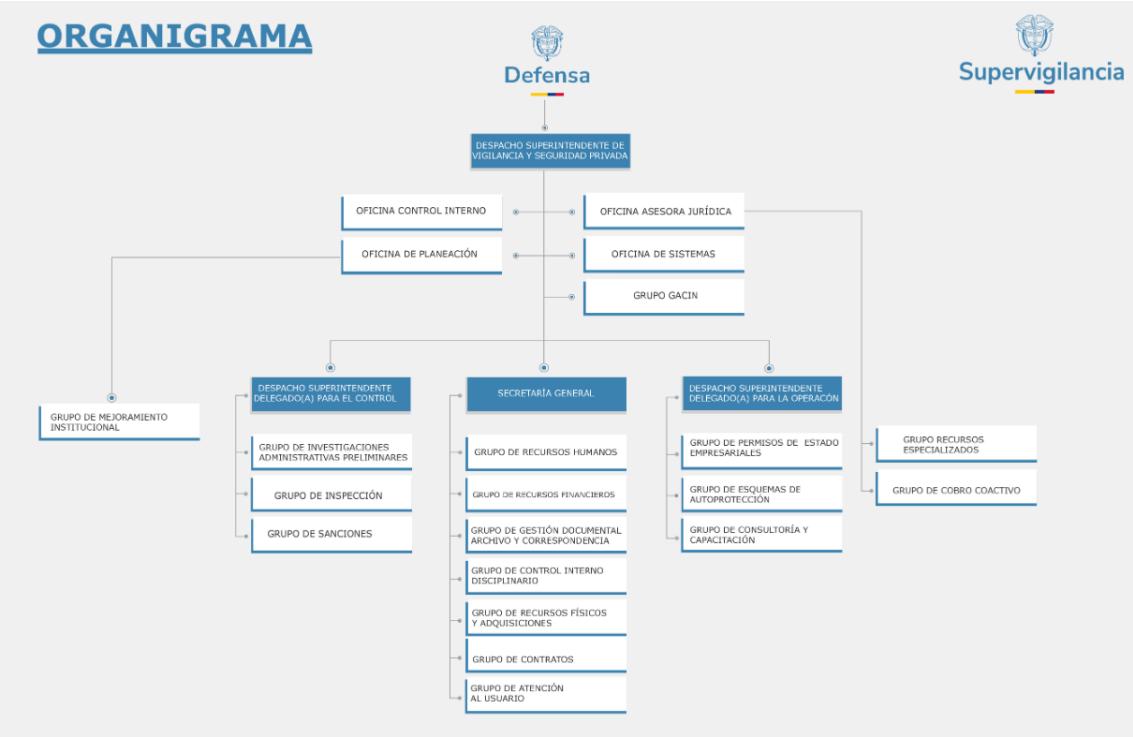
- Cualquier otra necesidad y oportunidad que se identifique.

El procedimiento PRO-GMI-121-013 - Mejora Continua, contempla las actividades y lineamientos para el análisis de causas y la formulación de los planes de mejoramiento derivados de las No conformidades y Oportunidades de Mejora, identificadas en las actividades de seguimiento y evaluación al sistema de gestión de la calidad.

ANEXOS:

ANEXO 1. ORGANIGRAMA

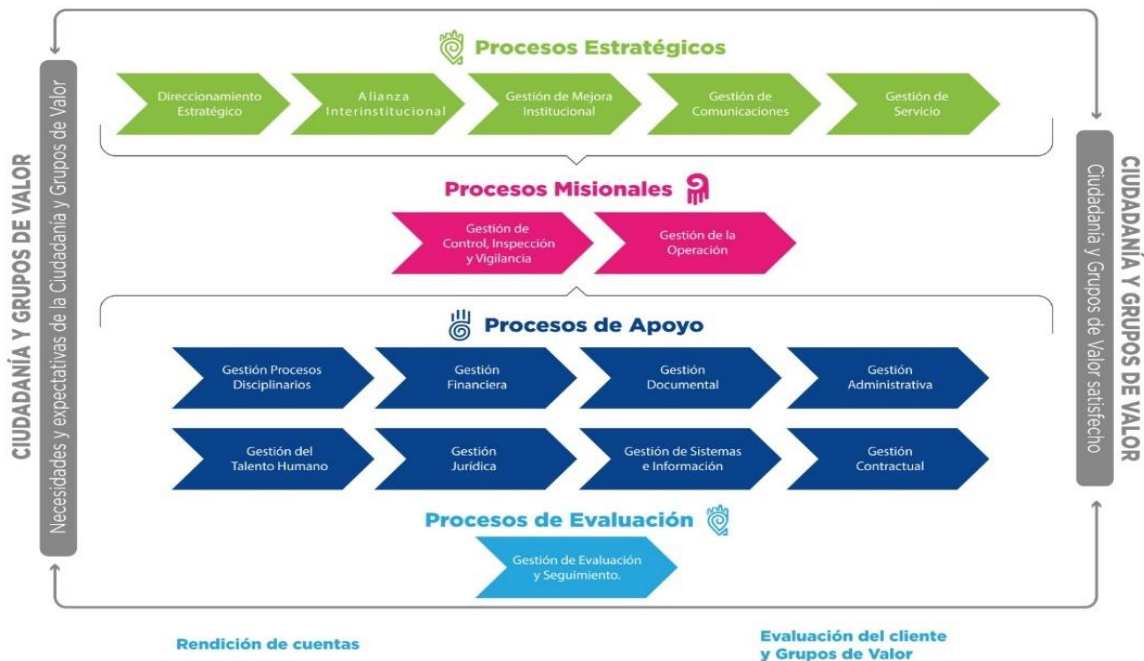
A continuación se presenta la estructura organizacional de la entidad:



ANEXO 2. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos establecido en la entidad es el siguiente:

MANUAL DE CALIDAD



Procesos Estratégicos: Aquellos que determinan las directrices de la Entidad, soportan y despliegan las políticas y estrategias de la Entidad, proporcionan límites de actuación para el resto de los procesos.

Procesos Misionales: Constituyen la secuencia de valor agregado desde la comprensión de las necesidades del cliente hasta la utilización por los mismos del producto o del servicio.

Procesos de Apoyo: Aquellos que suministran los recursos necesarios para que el resto de los procesos operen.

Proceso de Evaluación: Aquel necesario para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, siendo una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales, como se puede apreciar en la figura del mapa de procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Supervigilancia se fundamenta en el modelo de operación por procesos, y a partir de una visión funcional en su mapa de procesos se integran, todas las actividades que realizan las distintas áreas del esquema organizacional. La caracterización de los procesos, los procedimientos y cada uno de los documentos asociados se encuentran en la Suite Visión Empresarial, los cuales son identificados, controlados y ejecutados por todos los colaboradores de la Entidad.

ANEXO 3. INTERACCIONES ENTRE PROCESOS SUPERVIGILANCIA

El mapa de procesos se encuentra estructurado con (16) procesos necesarios para la operación de la Entidad: **5 Estratégicos, 2 Misionales, 8 de Apoyo y 1 de Evaluación.**

Los procesos cuentan con documentos normalizados en el Sistema de Gestión de la Calidad como: procedimientos, formatos, manuales, instructivos, protocolos y políticas según el caso. Esta documentación se encuentra disponible en la Suite Visión Empresarial.



A continuación, se muestra la matriz de interacciones entre los procesos:

Página 26 de 26