

## Contenido

1. Presentación del Manual	3
1.1. Objetivos del manual	3
2. Generalidades	4
2.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4
2.2. Responsables del cumplimiento y la aplicación del manual	4
3. Direccionamiento y Reconocimiento.	5
3.1. ¿Quiénes somos?	5
3.2. Liderazgo y Compromiso	6
3.3. Misión	8
3.4. Visión Institucional	8
3.5. Política de Calidad	8
3.6. Objetivos de Calidad y planificación.	9
3.7. Estructura Organizacional	9
4. Decálogo de Ética y Buen Gobierno	10
4.1 Valores Institucionales	10
4.2 Principios	11
5. Servicios y Trámites de la Supervigilancia	11
6. Grupos de interés de la SUPERVIGILANCIA (Stakeholders)	12
7. Modelo de Operación por Proceso y sus Responsables	12
8. Políticas Institucionales	13
9. Planificación	14
9.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	14
9.2 Planificación y control de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad	14
10. Recursos	14
10.1 Conocimientos de la Organización	15
10.2 Talento Humano	15
10.3 Infraestructura	16
10.4 Ambiente para la operación de los Procesos	16
11. Comunicación	17
11.1 Comunicación Interna y Externa	17
12. Información Documentada	17
13. Operación	18
13.1 Planificación y Control Operacional	18
13.2 Requisitos para los productos y servicios	19
13.3 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	19
13.4 Control de la Prestación del Servicio	20
13.5 Identificación y trazabilidad	20
13.6 Propiedad Perteneciente a Clientes o Proveedores Externos	20

13.7 Preservación	21
13.8 Control de Cambios	21
13.9 Liberación de los Productos y Servicios	21
13.10 Control de las Salidas No Conformes	21
14. Evaluación del Desempeño	22
14.1 Satisfacción del cliente	22
14.2 Análisis y Evaluación	22
14.3 Auditorías Internas	23
14.4 Revisión por la Dirección	23
15. Mejora	24
15.1 No Conformidad y Acción Correctiva	24
15.2 Mejora Continua	24

## **1. Presentación del Manual**

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en disposición por la mejora continua en todos sus procesos que facilitan la transferencia de conocimiento de su quehacer y como propósito fundamental 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 y lograr la visión trazada, presenta este Manual.

Este manual describe el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia, trabajando con criterios de los valores ponerlos y uso adecuado de los recursos naturales, para el mejoramiento continuo del control, inspección y vigilancia que presta la entidad y así asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros grupos de interés, detallando cómo la institución cumple con los requisitos de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Este Instrumento diseñado como apoyo para la eficiencia de la entidad, se encuentra en la Suite Visión Empresarial, a disposición de todos los funcionarios con el fin de su consulta genere un mejor entendimiento de la estructura, la composición y el compromiso de la Entidad hacia la satisfacción de nuestros usuarios.

En éste documento guía, se presenta el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, sus exclusiones, los procesos y procedimientos, la interacción entre los procesos, las políticas, los servicios y trámites, la identificación de los documentos, y en general, la aplicación del SGC en la Supervigilancia.

### **1.1. Objetivos del manual**

- ✓ Proporcionar un marco de referencia de la estructura y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015. Poner a disposición de los funcionarios, contratistas y usuarios de la Supervigilancia, la información detallada sobre la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad y de las responsabilidades asociadas al mismo dentro de la Entidad.
- ✓ Servir de guía para la óptima aplicación de los procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de la Entidad, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios, con base en el cumplimiento de sus requisitos.

- ✓ Comprometer a todos y cada uno de los servidores de la Supervigilancia, en la generación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

## 2. Generalidades

### 2.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

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

Para la aplicación de esta Norma ISO 9001:2015 no hay aplicabilidad a los siguientes numerales:

- ✓ **Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** De acuerdo con la naturaleza y la misión de la institución, se excluye este numeral 7.1.5.2, por cuanto la Supervigilancia no emplea ningún tipo de dispositivo o aparatos que requiera ser calibrado.
- ✓ **Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios:** Este requisito no aplica en razón a que las políticas y estrategias macro, son adoptadas en el Plan Nacional de Desarrollo y de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Defensa, la Supervigilancia adopta esas directrices en sus planes, programas y proyectos.

### 2.2. Responsables del cumplimiento y la aplicación del manual

Son responsables de cumplir con lo estipulado en el presente Manual, todos los grupos de trabajo, funcionarios y contratistas que ejerzan funciones públicas de la Entidad, bajo las directrices de los líderes de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, pero es claro que la alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y debidamente socializadas dentro de la Entidad. Estos responsables deben realizar seguimiento al sistema de la suite empresarial o que la plataforma que la entidad defina generando reportes según los planes institucionales definidos por la Entidad.

### 3. Direccionamiento y Reconocimiento.

El direccionamiento es el compromiso de todos los funcionarios de la Entidad por el mejoramiento de los procesos, atendiendo de manera integral con el cumplimiento de la Misión, el logro de la Visión y de la Política de Calidad en las actividades cotidianas de la Supervigilancia y alcanzar los objetivos formulados para el SGC.

#### 3.1. ¿Quiénes somos?

Somos un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, comprometido con la seguridad ciudadana, y fomentamos el control y crecimiento de la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en nuestro país, a través del desarrollo de su talento humano.

Nuestra vocación por el servicio y nuestra voluntad de fortalecer la confianza de los ciudadanos en los servicios de vigilancia y seguridad privada, nos hace una Entidad comprometida con el fortalecimiento e idoneidad de las personas naturales y jurídicas que los prestan.

Ley 62 de 1993, crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada como una Entidad adscrita al MDN, 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."<sup>1</sup>

El Gobierno Nacional expidió en febrero de 1994 el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto-Ley 356 de 1994), el cual es la norma general que con su desarrollo reglamentario es el marco legal que rige el sector hasta la fecha, reglamentado con el Decreto 2187 de 2001 (Art.1), determinando que las acciones esenciales de la vigilancia y seguridad privada, "...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."

El Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2022,<sup>2</sup> Establece a la SVSP como su Entidad de control, y de manera concordante con el SVP, deben estar

<sup>1</sup> Artículo 7 del Decreto- Ley 356 de 1994.

<sup>2</sup> DNP – Estado Comunitario : Desarrollo para todos – Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010

articulados con las siguientes políticas de gobierno:

**LEGALIDAD + EMPRENDIMIENTO = EQUIDAD**

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – Supervigilancia - pone a disposición de la Entidad y todos los grupos de interés el presente Manual, de conformidad con la Ley 872 de 2003, Decreto 1599 de 2005 que adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, Decreto 4110 de 2004 el cual reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (versión 2004), Decreto 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (versión 2009) y Decreto 943 de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- 2014.

Mediante Decreto 2355 del 17 de julio de 2006, se modificó la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y de acuerdo con lo consagrado en los numerales 13 y 14 del artículo 6° del mismo decreto, establece como dentro de las funciones del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, tiene la facultad 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”. 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.

### **3.2. Liderazgo y Compromiso**

La alta dirección de la Supervigilancia conformada por El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y el Secretario General.

La entidad cuenta con la resolución No. 20181210069057 del 03/09/2018, “Por medio de la cual se adopta los Comités Internos en la Superintendencia, mediante los cuales 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, a través de las siguientes políticas:

1. Planeación Institucional
  2. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público.
  3. Talento Humano
  4. Integridad
  5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
  6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
  7. Servicio al ciudadano
  8. Participación ciudadana en la gestión pública
  9. Racionalización de trámites
  10. Gestión Documental
  11. Gobierno Digital
  12. Seguridad Digital
  13. Defensa jurídica
  14. Gestión del conocimiento y la innovación
  15. Control Interno
  16. Seguimiento y evaluación de desempeño institucional.
- 
- a) Creando Grupos de trabajo que lideren el sistema de Gestión de la Calidad como es el caso del Grupo de Mejoramiento Institucional
  - b) Identificando dentro del proceso estratégico Sistema Integrado de Gestión.
  - c) Seguir metodología del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
  - d) Generar una visión clara de la dirección estratégica.
  - e) Talleres, capacitación y campañas dirigidas a todo el personal vinculado a la Supervigilancia, sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
  - f) Establecimiento y revisión de la política de calidad de acuerdo con en el direccionamiento estratégico y Plan Estratégico Institucional.
  - g) Establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.
  - h) Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección.
  - i) A través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tomar las decisiones requeridas al Sistema Integrado de Gestión de la Supervigilancia con el fin de articularlos a MIPG y buscar su mejoramiento permanente, para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y cumplir con los requisitos legales y normativos.
  - j) Asignación de recursos para el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la



Supervigilancia. El Superintendente a través del Presupuesto Anual asegura que se desarrollen las actividades necesarias para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad y fortalecimiento de la infraestructura, tecnología y desarrollo del Talento Humano.

Para asegurar el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, el Superintendente mediante Resolución No. 20173100054287 de septiembre del 2017, resuelve que el grupo de MECI Y CALIDAD depende de la Oficina Asesora de Planeación, su composición y funciones.

### **3.3. Misión**

Ejercer el control, inspección y vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio público de la seguridad privada, promoviendo las buenas prácticas empresariales con el fin de garantizar la confianza pública, desarrollando mecanismos que promuevan la calidad, honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia para el fortalecimiento del sector.

### **3.4. Visión Institucional**

En el 2022 la Supervigilancia será reconocida a nivel nacional como una entidad líder en la inspección, control y vigilancia, apoyados en la coordinación interinstitucional, con un equipo humano técnico capacitado, aplicando y promoviendo buenas prácticas de operación, soportados en innovación y tecnología, contribuyendo a la protección de los derechos humanos y al crecimiento y fortalecimiento del sector de la vigilancia y seguridad privada.

### **3.5. 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 del mismo, 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”.

Esta Política está al alcance de todos los grupos de interés.



### 3.6. Objetivos de Calidad y planificación.

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.

Los Objetivos de Calidad de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para el cuatrienio 2019-2022, así:

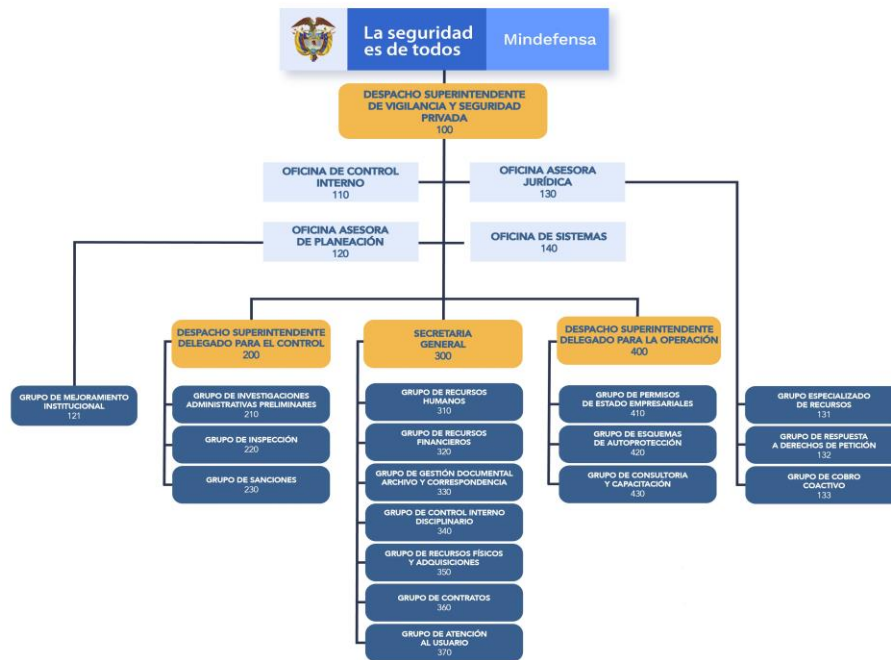
- Promover la capacitación integral de los colaboradores de la Supervigilancia, implementar acciones y controles eficaces para el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión.
- Optimizar la prestación de nuestros servicios para satisfacer las necesidades de los grupos de valor y partes de interés, cumpliendo con la normatividad vigente.

### 3.7. Estructura Organizacional

Para asegurar la definición de las responsabilidades y autoridades en la Entidad, la **SUPERVIGILANCIA** cuenta con la Estructura Organizacional expresada a través del Organigrama que se encuentra disponible en la página web de la Entidad y en el presente documento; las funciones o tareas de cada nivel, son detalladas a través del manual de funciones y procedimientos, los cuales se encuentran en la herramienta Suite Visión Empresarial, disponible para la consulta permanente.

El esquema organizacional actual se ilustra a continuación:

### ORGANIGRAMA SUPERVIGILANCIA



## 4. Decálogo de Ética y Buen Gobierno

Los valores y principios expresados en el Código de Ética y buen gobierno 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.

### 1.1 Valores Institucionales

De esta manera el comportamiento ético en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se expresa y se fundamenta a través de los siguientes valores:



## 1.2 Principios

La Superintendencia de Vigilancia a definido los siguientes principios:



## 2. 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 los mismos. 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.

### 3. Grupos de interés de la SUPERVIGILANCIA (Stakeholders)

Identificar los grupos de interés de la Superintendencia, es un requisito fundamental para la rendición de cuentas, la planeación de la operatividad de la entidad y la identificación de las expectativas de los grupos de interés y requisitos del cliente, así como el grado de satisfacción de los servicios. Por tanto, la Supervigilancia, ha definido como grupos de interés las siguientes:



La Entidad realiza en cada vigencia un Informe cada cuatro años o cuando existan cambios significativos en las cuestiones internas y externas donde se identifica la consulta de interés, expectativas y demandas con las actividades desarrolladas de los grupos de interés.

### 4. Modelo de Operación por Proceso y sus Responsables

El SGC de la Supervigilancia se fundamenta en el modelo de operación por procesos, a partir de una visión funcional de su Mapa de procesos en el que se



integran, todas las actividades que realizan las distintas áreas del esquema organizacional. La caracterización de los procesos y los procedimientos de cada uno de ellos se encuentran en la Suite Visión Empresarial, al igual que los documentos que le generan valor al desarrollo de los mismos, los cuales son identificados, controlados y ejecutados por todos y cada uno de los funcionarios y contratistas asociados a ellos.

### MAPA DE PROCESOS DE LA SUPERVIGILANCIA:



El mapa de procesos se encuentra estructurado con los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación necesarios para la operación de la Entidad.

Cada proceso tiene definido procedimientos, formatos, Manuales, Instructivos, políticas con sus responsables. Esa documentación se debe consultar en la Suite Visión Empresarial.

## 5. Políticas Institucionales

La Entidad en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 y según las necesidades de cada proceso son aprobados por Resolución y se pueden evidenciar en la plataforma Suite Visión empresarial cuando se consultan los documentos.

## **6. Planificación**

### **6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades**

Con base en la Información obtenida en el análisis de contexto y la determinación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés se determinan los riesgos y oportunidades con el fin de aumentar la probabilidad de lograr los resultados planificados y de blindarlos frente a los efectos no deseados y por ultimo incrementar la mejora del desempeño.

Contamos con planes de riesgos asociados a procesos y el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

### **6.2 Planificación y control de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad**

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 es delegada al Grupo MECI Y CALIDAD y al proceso Sistema Integrado de Gestión, quienes lideran la implementación y fortalecimiento de dicho sistema a través de la programación y desarrollo de diferentes actividades.

## **7. Recursos**

La Supervigilancia con base en el Plan Estratégico, establece los requerimientos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la política de calidad, incluyendo sus objetivos, identifica las necesidades de inversión y de recursos, capacidades y limitaciones de recursos internos y necesidad de obtener



proveedores externos, expresados a través de la conformación y aprobación anual del presupuesto, a partir del cual se destinan las partidas para proveer los recursos humanos, equipos, mantenimiento e infraestructura necesarios para operar el sistema en condiciones eficaces, eficientes y efectivas para lograr los objetivos propuestos y aumentar la satisfacción del cliente.

## **7.1 Conocimientos de la Organización**

La Entidad identifica los conocimientos necesarios para la Operación de la misma y la consecución de los resultados misionales, estos conocimientos es la información de entrada para ampliar la planta de personal, contratación de personas naturales o jurídicas, realización de convenios interinstitucionales para el desarrollo de las actividades Misionales.

Nuestro Sistema de Gestión es el medio con el cual aseguramos la definición de Políticas, Procesos, Procedimientos, entre otras mismas que nos permite contar con una base de conocimiento al servicio de la Entidad.

## **7.2 Talento Humano**

La Supervigilancia, cuenta con personal competente y con experiencia para el desempeño laboral en aras del logro de su Misión. La Entidad promueve la actualización y capacitación de los funcionarios y contratistas, con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo. Como evidencia de esta formación la Supervigilancia cuenta con un Plan Institucional de Capacitación y lleva un registro de todas las capacitaciones a las que asisten sus funcionarios y contratistas.

La Entidad tiene determinada la competencia necesaria de los servidores públicos a través del manual de funciones y contratos para los contratistas, que ejercen funciones públicas, sus competencias se definen de acuerdo con la necesidad establecida en los estudios previos correspondientes.

La Entidad proporciona formación o rentrenamiento para lograr y mantener la competencia necesaria, por tanto, para desarrollar el Plan Institucional de Capacitación, el Grupo de Recursos Humanos tiene en cuenta tanto las necesidades manifestadas por 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.



Las capacitaciones de la vigencia, se planifican y se controla su cumplimiento a través del Plan Institucional de Capacitación.

La Entidad cuenta con un formato de evaluación de capacitación y los registros que evidencian la competencia del personal son conservados en la carpeta individual de cada uno de ellos, 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.

Contamos con mecanismos de inducción, reinducción, capacitación y campañas al personal directo o indirecto con el fin de lograr conciencia respecto a la importancia de la Política y Objetivos de Calidad, la contribución al logros de los objetivos de la Entidad y las implicaciones del incumplimiento en caso de no lograrse.

### **7.3 Infraestructura**

La Supervigilancia con el fin de contribuir el mejoramiento de la calidad que garantice la operación de los procesos cuenta con edificios, servicios de energía eléctrica, canal de internet, agua, de mensajería, servicio telefónico, computadores, impresoras, scanner, parque automotor, sistemas de información.

### **7.4 Ambiente para la operación de los Procesos**

La Supervigilancia a través de encuestas establece las debilidades existentes en el clima organizacional con el fin de adelantar acciones correctivas y de mejora. Su propósito actual está dirigido a fortalecer un ambiente de cordialidad y mejoramiento de las relaciones interpersonales y actitudes de compañerismo, promoviendo los valores y principios expresados en el Código de Ética. Igualmente articula el ambiente de trabajo con el Plan de Bienestar, que permite incluir actividades orientadas a subsanar las debilidades encontradas en la medición.

La Supervigilancia se adhirió al pacto global con el fin de tener condiciones sociales no discriminatorias, libre de conflictos y adicionalmente cuenta con el Código de Ética.

## **8. Comunicación**

### **8.1 Comunicación Interna y Externa**

La Supervigilancia desarrolla un mecanismo de comunicación apoyándose en diferentes herramientas y metodologías. Dentro del proceso de comunicaciones se encuentra adscrito un procedimiento denominado “COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”, asimismo, la Entidad cuenta con un “PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN”, formato, que aplica tanto para comunicación interna como externa y establece qué se comunica, 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 del programa Gobierno en Línea, la Supervigilancia en su sitio web, tiene a disposición de los usuarios y la ciudadanía una explicación detallada sobre cada uno de los trámites que se requieran adelantar, 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 sus inquietudes, reclamaciones y sugerencias. Además, a través de chat, la Supervigilancia facilita a los usuarios el estado de trámites y consulta respecto a los requisitos de diferentes tipos de licencia.

## **9. 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 procedimiento de Control de Documentos y Registros, el cual inicia con la identificación que hacen los líderes de los procesos de los documentos que deben ser incluidos, modificados o eliminados en el Sistema de Gestión de la Calidad; posteriormente el líder del proceso se encarga de actualizar y validar los cambios en sus documentos y solicita a la Oficina Asesora de Planeación – Grupo Meci y Calidad, a través de la suite visión empresarial la respectiva publicación de las versiones vigentes.

Para identificar cada documento aprobado en el Sistema de Gestión de la Calidad se tiene diseñado un instructivo denominado: INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS.

A través de este control de registros, la Supervigilancia identifica, recupera, 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.

Cada líder de proceso en el desarrollo de sus funciones tiene su correspondiente archivo de gestión de acuerdo con su respectiva Tabla de Retención Documental; posteriormente mediante el procedimiento de Transferencia de Documentos y Expedientes Archivo Central se realiza la transferencia documental al archivo central y finalmente, mediante el contrato del outsourcing de Gestión Documental se controla el archivo central a través de actividades como su administración, el 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, PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES ARCHIVO y RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES, que tiene 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 conocer 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.*

## 10. Operación

### 10.1 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.
- 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.

## **10.2 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 la entidad da cumplimiento y publica el portafolio de servicios en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Sistema que tiene como propósitos ser la fuente única y validad 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/>

## **10.3 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, se han determinado criterios para la selección, evaluación, reevaluación y seguimiento aplicados a diferentes personas naturales o jurídicas.

#### 10.4 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.
- 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.

#### 10.5 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 registros Excel donde se encuentran los datos de los trámites y/o solicitudes.

#### 10.6 Propiedad Perteneciente a Clientes o Proveedores Externos

La Entidad a través del proceso de Gestión Documental, 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 procedimientos administrativos.

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.

## 10.7 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 del producto y prestación de los servicios; éstos se tratan de las solicitudes y demás documentación que aporta los usuarios externos (clientes).

## 10.8 Control de Cambios

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.

## 10.9 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.

## 10.10 Control de las Salidas No Conformes

La **Supervigilancia** para asegurar la identificación y el control de los productos y/o servicios no conformes, tiene establecido el procedimiento de **Control de salidas no conformes**, en dicho procedimiento se indica que en la Supervigilancia el producto o servicio no conforme puede ser detectado en dos escenarios:

- a) Antes de que el producto o servicio llegue al usuario.
- b) Después de su entrega.

De la misma manera, en el procedimiento de **Control de salidas no conformes** se determina que el producto o servicio no conforme en la **Supervigilancia** se puede tratar de las siguientes formas: **Concesión y Reproceso**.



Teniendo en cuenta los resultados del indicador de producto no conforme, se realizará el respectivo análisis para tomar acciones de mejora en caso de ser necesario y estas se registrarán en la herramienta Suite Visión Empresarial, de acuerdo al procedimiento de “MEJORA CONTINUA”

## 11. Evaluación del Desempeño

### 11.1 Satisfacción del cliente

La Entidad con el fin de contar con información relativa a la percepción y satisfacción del cliente, aplica las siguientes encuestas:

- **Satisfacción cliente a través del Call Center:** con la cual se pretende medir la percepción del cliente respecto a la atención y solución recibida en las llamadas realizadas al call center.
- **Satisfacción cliente a través del Contact Center:** el objetivo de esta encuesta es conocer acerca de la percepción que la ciudadanía y los servicios de vigilancia tienen respecto a la prestación del servicio que ofrece la SuperVigilancia.
- **Encuesta de satisfacción a los grupos de interés:** El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción que tienen los usuarios y vigilados, respecto del servicio prestado por los grupos de Quejas e Inspección de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

La SuperVigilancia para dar respuestas a las solicitudes de los usuarios de Peticiones, Quejas y reclamos tiene establecido el PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OFICIOS.

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.

### 11.2 Análisis y Evaluación

La SuperVigilancia para medir la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, recopila y analiza los resultados de las encuestas realizadas, los indicadores de gestión, el seguimiento a planes de acciones correctivas y preventivas, evaluaciones del Sistema de Control Interno, Informes de auditorías internas, seguimiento a quejas y reclamos, para determinar las mejoras a realizar.



Este análisis 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) Desempeño de los proveedores externos
- g) Necesidades de mejora al sistema de gestión de calidad

### 11.3 Auditorías Internas

Como parte del rol de evaluación y seguimiento que corresponde a la Oficina de Control Interno, en la **Supervigilancia** esta área lidera el procedimiento de Auditorías Internas, que aplica para todas las auditorías internas (Gestión, Específicas y Calidad) a realizar en la Entidad, e inicia con la elaboración del Programa de auditorías de la vigencia y finaliza con el archivo de los soportes de ejecución de las mismas en el expediente que corresponda; su objetivo es efectuar dichas auditorías para que se implementen acciones de mejora, en aras de fortalecer el desarrollo y resultados de la misión Institucional.

En cada vigencia se elabora el Programa Anual de Auditorías, el cual es aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, 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 de la norma de calidad y para comprobar la implementación y mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

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 las mismas, 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 Mejoras Continuas.

### 11.4 Revisión por la Dirección

Con el fin asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en cabeza del Superintendente, revisa el Sistema de Gestión de la Calidad durante la vigencia a través de las reuniones periódicas conforme a lo establecido en el procedimiento de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN y queda registro mediante las actas del respectivo comité según los insumos revisados, estas actas hacen parte integral del informe de revisión de la alta dirección. Dando cumplimiento al numeral 9.3 De las normas 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.

## 12. 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.

### 12.1 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. El cual queda documentado en la herramienta Suite Visión Empresarial.

### 12.2 Mejora Continua

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

- La política y objetivos de la calidad.
- Los resultados de las auditorías internas.
- El análisis de datos.
- La revisión por la dirección.
- Seguimiento al cumplimiento de acuerdos con los grupos de interés
- La efectividad de las acciones y controles definidos en la gestión de riesgos

- Cualquier otra necesidad y oportunidad que se identifique.

El procedimiento de Mejora Continua contempla las acciones necesarias para lograr un incremento en la mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad.