



# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MGE-001

|                                  |                                   |                             |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Fecha de aprobación              | Noviembre - 2016                  |                             |
| Firma                            | Firma                             | Firma                       |
| Elaborado por<br>Jefe de Calidad | Revisado por<br>Gerente Operativo | Aprobado por<br>Gerente CEO |

## CONTROL DE VERSIONES

| VERSIÓN | FECHA MODIFICACIÓN | COMENTARIO – JUSTIFICACIÓN                                                                                 |
|---------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Noviembre - 2016   | Primera Versión                                                                                            |
| 2       | Junio de 2018      | Se actualizan los objetivos, organigrama y se eliminan los anexos ya que se integran dentro del documentos |
| 3       | Septiembre 2018    | Se actualiza el alcance y se elimina la exclusión del numeral 7.1.5                                        |
| 3       | Agosto 2021        | Se actualiza el organigrama y se revisan los documentos usados                                             |

*Toda la información del presente documento tiene carácter confidencial, comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose el uso formal de su publicación.*

*El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio o fin al que se destine, sin obtener permiso escrito de **RISKS INTERNATIONAL S.A.S.***

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO 1. “MANUAL DE CALIDAD”**

- 1.1. Objetivo
- 1.2. Presentación
- 1.3. Control
  - 1.3.1 Revisión y aprobación
  - 1.3.2 Distribución y control de copias
  - 1.3.3 Control de cambios

### **CAPÍTULO 2. “GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”**

- 3.1. Alcance del sistema de calidad
- 3.2. Exclusiones
- 3.2.1. 7.5 Recursos de seguimiento y medición
- 3.2.2. 8.3 Diseño y Desarrollo
- 3.3. Direccionamiento Estratégico
  - 3.3.1. Misión
  - 3.3.2. Visión
  - 3.3.3. Política de Calidad
  - 3.3.4. Objetivos de Calidad
  - 3.3.5. Valores Corporativos
  - 3.3.6. Organigrama
  - 3.3.7. Mapa de procesos
  - 3.3.8. Caracterizaciones de procesos
  - 3.3.9. Revisión por la Gerencia CEO

### **CAPÍTULO 3. “APLICACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-SGC DE RISKS INTERNATIONAL S.A.S.”**

NUMERALES DE LA NTC ISO 9001:2015 Vs. SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA.

## **CAPÍTULO 1. “MANUAL DE CALIDAD”**

### **1.1. Objetivo**

Dar a conocer de forma global la estructura general del Sistema de Gestión de la Calidad basados en la NTC ISO 9001:2015 de la empresa **RISKS INTERNATIONAL S.A.S.**

### **1.2. Presentación**

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en el presente manual de la calidad de **RISKS INTERNATIONAL S.A.S.**, lo debe considerar toda la organización como una de las herramientas principales de la Gestión Gerencial, Comercial, Operativa y Administrativa.

A través del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, todos los procesos involucrados desde la alta gerencia, hasta todos los niveles de la compañía, generan una gran contribución al proceso de mejoramiento continuo de la empresa facilitando la continuidad del negocio y fortaleciendo el factor diferenciador dentro del mercado.

En la medida en que se trabaje permanentemente en el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se reflejarán mejores resultados, mayor productividad, cumplimiento en la entrega de los servicios, una adecuada calidad en los productos y procesos, que sumados a otros beneficios garantizarán el futuro próspero de **RISKS INTERNATIONAL S.A.S.**, en los próximos años.

La Gerencia de **RISKS INTERNATIONAL S.A.S.** y cada uno de los miembros de la Dirección en sus procesos de responsabilidad, se comprometen a cumplir y a velar por que se cumpla la política y los objetivos de calidad, así como todas las disposiciones establecidas en el presente manual.

### **1.3. Control**

#### **1.3.1 Revisión y aprobación.**

El Manual de Calidad es elaborado y revisado por el Sistema de Gestión de Calidad y aprobado por la Gerencia.

La revisión del Manual garantiza la correspondencia de que lo escrito en los documentos del SGC, es concordante con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y la aprobación formaliza la designación de responsables y la disposición de los recursos para el cumplimiento de lo establecido por el SGC.

#### **1.3.2 Distribución y control de copias**

Se generan dos copias del Manual de Calidad, una de éstas queda archivada en el área de calidad y la otra en la Gerencia. Se guarda además una copia digital en el PC de calidad.

En caso de auditoría externa, se entrega copia impresa del Manual de la Calidad, para ser estudiada por la entidad. Se prohíbe reproducción total o parcial sin autorización de la Gerencia.

#### **1.3.3 Control de cambios**

Se realiza a través de la tabla de control de cambios relacionada en la última hoja del presente documento y respetando además lo establecido en el procedimiento de control documental aprobado por la Organización.

## **CAPÍTULO 2. “GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”**

### **3.1 Alcance del sistema de calidad**

Servicio de consultoría y gestión en los diferentes sectores de la economía nacional para la toma de decisiones seguras relacionadas con: riesgo LA/FT, Riesgo Operativo, Riesgo Legal, Riesgo de Contagio y Riesgo Reputacional.

### **3.2 Aplicabilidad**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa RISKS INTERNATIONAL S.A.S para todos los numerales.

### **3.3 Direccionamiento Estratégico**

#### **3.3.1 Misión**

Seguir siendo la mejor empresa que brinda el servicio de prevención de riesgos a nuestros clientes y partes interesadas mediante el cumplimiento normativo, investigación y tecnología de avanzada, promoción de las buenas prácticas hacia el mejoramiento continuo, la cultura de legalidad y la debida diligencia ética.

#### **3.3.2 Visión**

En el 2025 RISKS INTERNATIONAL S.A.S. seguirá siendo la mejor opción en Colombia y Latinoamérica, que apoya a los empresarios en la prevención y administración de riesgos, facilitando herramientas efectivas para la toma de decisiones seguras.

Todo esto gracias al personal altamente calificado, tecnología de punta y cubrimiento que garantiza la calidad y la efectividad en la prestación de nuestros servicios.

#### **3.3.3 Política de calidad**

Nuestro compromiso como empresa y desde la Gerencia, es generar confianza en nuestros clientes ofreciendo servicios apoyados en la innovación tecnológica con los más altos estándares de calidad y cumplimiento con la normatividad legal vigente.

Gracias al personal competente calificado y a la cadena de suministros, garantizamos una mejora continua del sistema de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, para cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas en la prevención de riesgos.

#### **3.3.4 Objetivos de calidad (Incluído desligue de los objetivos)**

Los objetivos del Sistema de Gestión se nombran a continuación y el despliegue de estos con los indicadores se encuentra en el documento FGE-001:

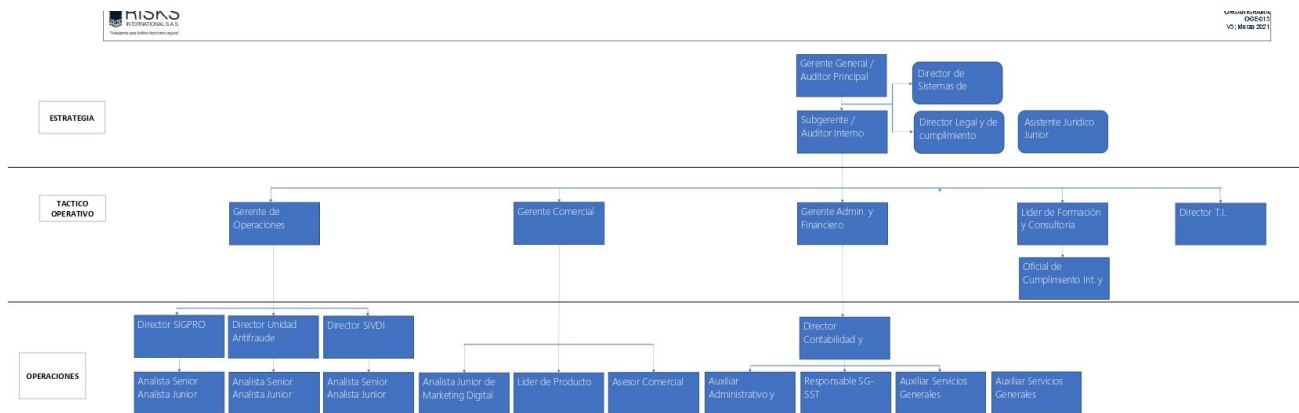
- ✓ Cumplir con los requisitos legales aplicables a la empresa.
- ✓ Contar con un equipo humano competente.
- ✓ Asegurar la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Contar con proveedores seleccionados y aprobados de acuerdo a nuestros requerimientos.
- ✓ Promover y garantizar la mejora continua del SIG de la Empresa por medio de la optimización de todos los procesos.

- ✓ Prevenir la ocurrencia de eventos por lesiones o accidentes de trabajo y controlar los riesgos que impactan la seguridad del personal y generen enfermedades laborales.

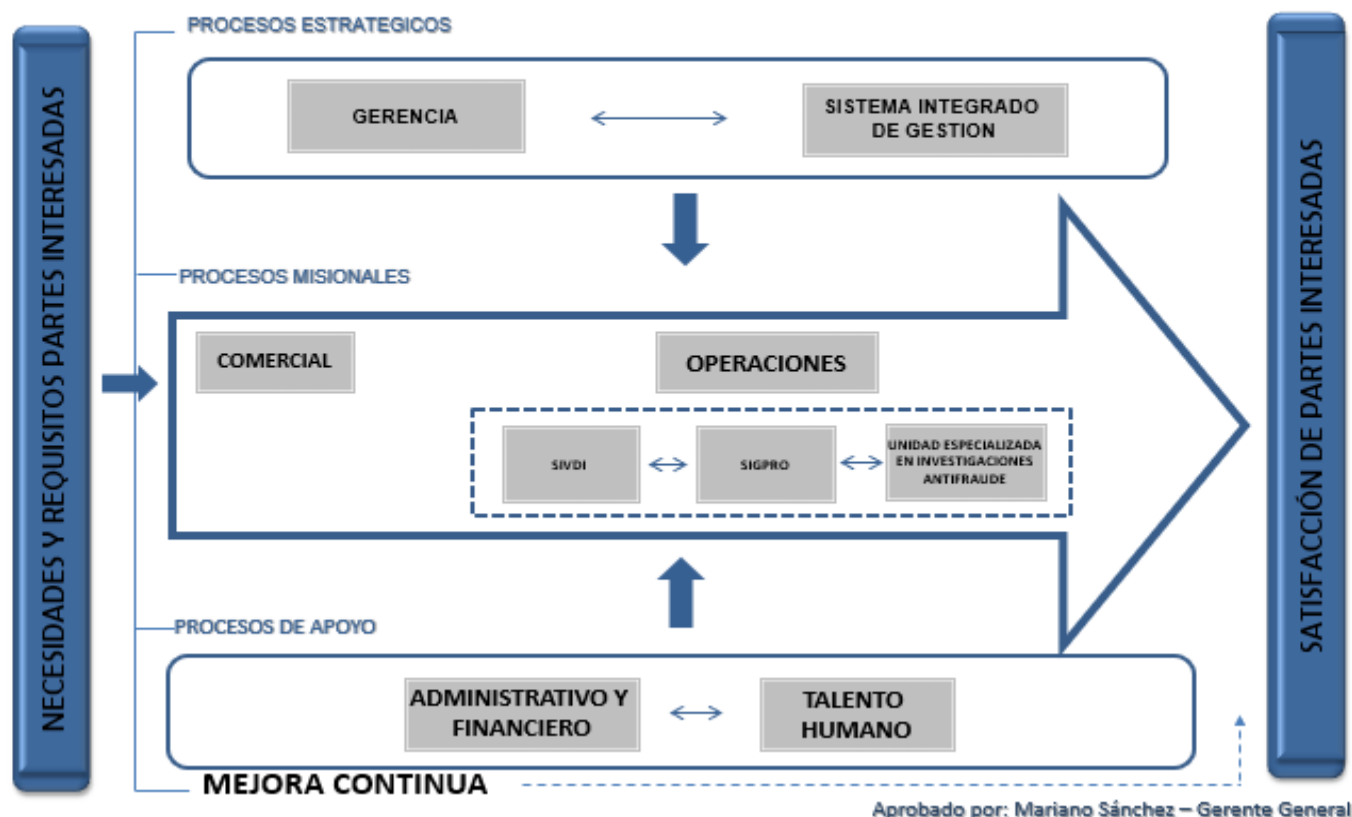
### 3.3.5 Valores corporativos

- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Mística
- ✓ Trabajo en equipo

### 3.3.6 Organigrama



### 3.3.7 Mapa de procesos



### 3.3.8 Caracterizaciones de procesos

Cada uno de los procesos cuenta con las siguientes caracterizaciones:

- ✓ CSG-001 Proceso Sistema Integrado de Gestión
- ✓ CGE-001 Proceso de Gerencia
- ✓ CCM-001 Proceso Comercial
- ✓ CGVP-001 Proceso SIGPRO
- ✓ COT-001 Proceso SIVDI
- ✓ CUF-001 Proceso Unidad Antifraude
- ✓ CTH-001 Proceso Talento Humano
- ✓ CAF-001 Proceso Administrativo y Financiero

### 3.3.9 Revisión por la Gerencia

Para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para garantizar su alineación con la Dirección Estratégica de la organización, la Gerencia anualmente, con el fin de efectuar una oportuna medición y mejora de los procesos en pro de la satisfacción de los clientes, las partes interesadas y el cumplimiento a las políticas y requisitos de la organización.



CAPÍTULO 3. “APLICACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-SGC DE RISKS INTERNATIONAL S.A.S.

| REQUISITO                                                                                                                                               | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NUMERAL 4.</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>                                                                                                                   | Análisis del Contexto Organizacional (DOFA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4.1 COMPRENSIÓN DE LAS ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>                                                                                                | Análisis del Contexto Organizacional (DOFA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>                                                                      | Análisis del Contexto Organizacional (DOFA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4.3 DETERMINACIÓN DE ALCANCE DEL SGC</b>                                                                                                             | Manual de Calidad, numeral 3.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b><br>4.4.1. a), b), c), d) e) f) g) h)<br>4.4.2 Información documentada del SGC y sus procesos | *Mapa de procesos<br>*Caracterización del proceso de Gerencia CEO<br>*Caracterización del proceso del Sistema Integrado de Gestión<br>*Caracterización del proceso de Comercial<br>*Caracterización del proceso de Operaciones<br>*Caracterización del proceso Administrativo y Financiero<br>*Caracterización del proceso de Talento Humano                                          |
| <b>NUMERAL 5.</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>5. LIDERAZGO</b>                                                                                                                                     | Reunión del establecimiento y Direccionamiento Estratégico del SGC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b><br>5.1.1 Generalidades                                                                                                | *Política de Calidad<br>*Objetivos de Calidad<br>*Despliegue Objetivos de Calidad<br>*Misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos<br>*Acta de nombramiento del responsable del SGC<br>*Perfiles de cargo dueños de proceso (Lectura de su rol y responsabilidades frente al SGC).<br>*Controles de asistencia a divulgaciones de Política y<br>*Objetivos de Calidad |
| <b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>                                                                                                                         | *Procedimiento Comercial<br>*Procedimiento Control de No Conformes<br>*Matriz Requisitos Legales<br>*Matriz de riesgos del proceso comercial<br>*Objetivo de Calidad (Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, buscando su permanencia y continuidad).                                                                                    |
| <b>5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>                                                                                                                      | *Política de Calidad en concordancia con la Misión de la organización, de hecho, incluye componente misional.<br>*Despliegue de Objetivos de Calidad derivados de las directrices de la Política de Calidad<br>*Contienen compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y de mejorar continuamente                                                                              |
| <b>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad</b>                                                                                                  | *Controles de Asistencia a divulgaciones de Política y Objetivos de Calidad<br>*Registros de formación del Direccionamiento Estratégico                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>                                                                                                     | *Firmada por la Gerencia CEO, comunicada a través de Correos y publicada a través de volantes de escritorio, en acrílicos subiendo las escaleras, en la cartelera de la cafetería.<br>*Registros de formación del Direccionamiento Estratégico                                                                                                                                        |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Acta de Nombramiento del responsable del SGC</li> <li>*Organigrama</li> <li>*Responsables mencionados en cada caracterización (Dueños de procesos e involucrados)</li> <li>*Responsables mencionados en cada documento (Procedimientos, Instructivos y Manuales).</li> </ul>                                        |
| <b>Continuación: 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Perfiles del cargo de cada colaborador</li> <li>*Caracterizaciones de procesos (Entradas/Proveedor, salidas/Cliente, PHVA de cada proceso)</li> <li>*Objetivo y alcance de cada proceso mencionado en la caracterización y alineado con el objetivo de calidad y la directriz de la política de calidad.</li> </ul> |
| <b>NUMERAL 6.</b>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>6. PLANIFICACIÓN</b>                                                            | *Procedimiento Análisis y planificación del contexto                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>                           | *Análisis del contexto organizacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>6.1.1 a), b), c) y d)</b>                                                       | *Matriz de riesgos de cada proceso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6.1.2 a), b), 1) 2) NOTA 1, NOTA 2</b>                                          | *Controles sobre el riesgo y acciones y controles definidos en cada matriz                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>                     | *Despliegue de Objetivos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>6.2.1 a), b) c) d) e) f) g).</b>                                                | *Relación directriz de la política de calidad vs. Objetivos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>6.2.2 a), b) c) d) e)</b>                                                       | *Indicadores establecidos a través de cada proceso, los cuales permiten medir el proceso y a su vez cumplir con el SGC                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS a), b) c) d).</b>                              | *Matriz de Planificación de cambios y mejoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>NUMERAL 7.</b>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>7. APOYO</b>                                                                    | *Centro de costos para las actividades que demanda el SGC                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>7.1 RECURSOS</b>                                                                | *Recursos mencionados en cada caracterización o PHVA de las mismas                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>7.1.1 Generalidades</b>                                                         | *Listado de Proveedores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>7.1.2 Personas</b>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Organigrama</li> <li>*Perfil de cada cargo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.1.3 Infraestructura</b>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Procedimiento de Compras</li> <li>*Equipos incluyendo hardware y software: computadores portátiles y de escritorio, por cada colaborador de la empresa.</li> <li>*Tecnologías de información y comunicación: Red y cableado, internet, Gmail. teléfonos fijos y celulares corporativos.</li> </ul>                  |
| <b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos a), b) y c).</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Reglamento Interno de Trabajo</li> <li>*Matriz de peligros y riesgos</li> <li>*Procedimiento de Recursos Humanos (Entrega de recursos para la operación de los procesos)</li> </ul>                                                                                                                                 |
| <b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>                                    | * Selección, seguimiento, evaluación y reevaluación de proveedores críticos de poligrafía.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>7.1.5.1 Trazabilidad de las mediciones</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>7.1.6 Conocimiento de la organización</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Procedimientos de la compañía</li> <li>*Perfiles de cargo</li> <li>*Cronograma de Capacitación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |
| <b>7.2 COMPETENCIA</b>                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Procedimiento de Talento Humano (Inducción, formación y evaluación del personal)</li> <li>*Perfil y manual de cada cargo</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | *Cronograma de Capacitación<br>*Evaluaciones de desempeño (Medición indicador del mismo)                                                                                                                                                                                     |
| <b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>                                               | *Divulgaciones del direccionamiento estratégico (Política de Calidad)<br>*Auditorías internas a través de la entrevista con el personal de los procesos<br>*Responsabilidades definidas en el perfil de cada cargo frente al SGC                                             |
| <b>7.4 COMUNICACIÓN</b>                                                     | *Competencias comunicativas                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>                                          | *Procedimiento control de la información documentada                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>7.5.1 Generalidades</b>                                                  | *Carpetas digitales o físicas de cada proceso                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>7.5.2 Creación y actualización</b>                                       | *Listado Maestro de Documentos y Registros                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>7.5.3 Control de la información documentada</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7.5.3.1 a) y b)</b>                                                      | *Matriz de riesgos del proceso de gestión de calidad                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>7.5.3.2 a) b) c) d)</b>                                                  | *Procedimiento de Control información documentada                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                             | *Numeral 7 "Control de registros" de cada procedimiento                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>NUMERAL 8.</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8. OPERACIÓN</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>                              | *Mapa de procesos que demuestra interacción.<br>*Caracterizaciones de proceso con objeto, alcance, análisis entradas/proveedores, salidas/cliente, actividades PHVA, recursos documentos, registros, requisitos a cumplir e indicadores, matriz de riesgos por cada proceso. |
| <b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>                                    | *Presentación comercial de la empresa<br>*Propuestas comerciales<br>*Correo electrónico y página Web para recepción atención y solución de quejas<br>*Base de datos de clientes para registrar seguimiento                                                                   |
| <b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b> | *Tipología de servicios<br>*Conocimiento de cada servicio y normatividad aplicable<br>*Procedimiento Comercial<br>*Procedimiento No Conformes<br>*Propuestas comerciales o cotizaciones<br>*Consolidado de quejas, solicitudes o sugerencias                                 |
| <b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>      | *Correos de aprobación de cotizaciones por parte del cliente para inicio de la operación.<br>*Verificación de documentos del cliente para su conocimiento<br>*Documentos del cliente<br>*Registro vía e-mail de aceptación de propuestas comerciales                         |
| <b>8.2.3.1 a), b) c) d) e)</b>                                              | *Base de datos de los clientes<br>*Seguimiento semanal a cotizaciones                                                                                                                                                                                                        |
| <b>8.2.3.2 a) y b)</b>                                                      | *Reporte Visitas comerciales                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>      | *Correos electrónicos con solicitudes de modificaciones o ampliación de requisitos del cliente e información soporte                                                                                                                                                         |
| <b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                 | Procedimientos de todas las áreas                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>8.3.1 Generalidades</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIO SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE<br>8.4.1 Generalidades<br>8.4.2 Tipo y alcance de control | *Listado de proveedores<br>*Documentos de los proveedores para su conocimiento y creación en el sistema (Procedimiento Administrativo y financiera).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos a), b), c), d) y f).                                                                   | <b>Proveedores:</b><br>*Procedimiento de compras:<br>*Ordenes de compras o servicio del proveedor vía e-mail (Para operaciones y para otros proveedores)<br>*Proveedores de la operación: E-mail solicitando e intercambiando información para la prestación del servicio.<br>*Área Administrativa y Financiera, Área Operaciones de Talento Humano, Área Unidad Antifraude.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO<br>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio                               | *Caracterizaciones de procesos de cadena de valor (Comercial, Operaciones y del Proceso Administrativo y financiero) tomando como referencia que el alcance del servicio incluye el cobro del valor y recaudo del mismo).<br>*Actividades enmarcadas en el VERIFICAR de cada proceso y las actividades de MEDICIÓN las cuales hacen referencia a los indicadores que se establecieron para cada proceso, establecidos en la caracterización y en el despliegue de objetivos.<br>*Matriz de riesgo del proceso de la cadena de valor<br>*Procedimientos de Operaciones<br>*Procedimiento de evaluación, selección y reevaluación de proveedores. |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad                                                                                                    | Procedimientos de operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos                                                                    | Procedimientos de Operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.5.4 Preservación                                                                                                                     | Procedimientos de operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega                                                                                             | Procedimiento Comercial<br>Procedimientos de operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.5.6 Control de los cambios                                                                                                           | Procedimiento Comercial<br>Procedimientos de operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS                                                                                            | Procedimientos de operaciones<br>Procedimiento Administrativo y financiero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES                                                                                                | Procedimiento no conforme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.7.1 a), b), c) y d)                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.7.2 a), b), c) y d)                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NUMERAL 9.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO                                                                                                            | *Indicadores de cada proceso mencionados a en la caracterización y en el despliegue de objetivos de calidad (Proceso/Nombre del indicador/Frecuencia/Meta/Responsable de medir)<br>*Actividades de VERIFICAR y ACTUAR de cada proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN                                                                                       | *Actas de comité gerencial donde se rinden cuentas sobre progreso del SGC y sobre los resultados de los indicadores, al igual que se establecen las acciones derivadas del análisis de los mismos.<br>*Formato de medición de indicadores de procesos (Análisis y mejora)<br>*Encuesta de Satisfacción del Cliente que se hace una vez al año<br>*Encuesta que se realiza pos- entrega de informe a través de un Link                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.1.1 Generalidades                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             | *Formato consolidado de quejas                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>                                                                                          | Formato de medición de indicadores de cada procesos (Análisis y mejora)                                                                                                                                                                                                         |
| <b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>9.2.1 a) y b)</b>                                                                                                        | Procedimiento de auditorías internas                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>9.2.2 a), b), c), d), e) y f)</b>                                                                                        | *Programa de auditoría<br>*Planes de auditoría<br>*Listas de verificación- Check List<br>*Informes de auditoría<br>*Evaluación de habilidades del Auditor Interno                                                                                                               |
| <b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b><br><b>9.3.1 Generalidades</b><br><b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b> | *Acta de revisión por la Gerencia CEO<br>*Informes y resultados de auditoría<br>*Registro de la medición de indicadores de cada proceso (Incluye análisis y mejora)<br>*Reporte de satisfacción del cliente<br>*Estado de las acciones correctivas<br>*Desempeño de proveedores |
| <b>9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección</b>                                                                        | *Oportunidades de mejora<br>*Planificación de cambios y mejoras<br>*Necesidad de recursos                                                                                                                                                                                       |
| <b>NUMERAL 10.</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>10. MEJORA</b>                                                                                                           | Recomendaciones y oportunidades de mejora evidenciados en el Acta de revisión por la dirección.                                                                                                                                                                                 |
| <b>10.1 GENERALIDADES</b>                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>                                                                              | *Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora<br>Acciones correctivas derivadas de las NC de auditoría interna o cualquier otra fuente<br>*Matrices de riesgo de cada proceso actualizadas en lo concerniente a controles y planes de contingencia.                        |
| <b>10.2.1 a), b), c), d), e) y f)</b>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>10.2.2 a) y b)</b>                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>                                                                                                 | Acta de revisión por la dirección donde se concluye y sustenta porque el SGC es conveniente, adecuado y eficaz                                                                                                                                                                  |