



**INSTITUTO DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**INSTITUTO DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**TRABAJO DE POST GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
CUARTO NIVEL EN MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

TEMA:

**“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA
LA EMPRESA DE SERVICIOS COPRISEG CÍA. LTDA.”**

AUTOR: ING. DARWIN STALIN ORTEGA LLORI

DIRECTOR: ING. MARCELO VACAS MSc.

IBARRA-ECUADOR

2022



INSTITUTO DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, mis padres, mi esposa y mis hijos. A Dios por ser mi amigo en cada decisión que tomo y cuidarme a pesar de mis errores confiando en que nunca le voy a fallar, depositando todo su amor en mí. A mis padres que han sabido apoyarme y guiarme a superar nuevos retos en el camino, a mi esposa por ser incondicional y apoyarme en cada decisión que me he planteado y lo más importante en vida mis hijos por ser la inspiración del día a día de mi vida, hoy día quiero que sepan que este proyecto de maestría está inspirado en ustedes.

Darwin Stalin Ortega Llori



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerle a Dios por su infinito amor hacia mí en cada una de mis decisiones que he tomado además de ayudarme en cada segundo que lo he necesitado; en segundo lugar, quiero agradecer a mi padre quien ha sido el pilar de mi vida en cada decisión que he tomado apoyándome incondicionalmente en las buenas y en las mala decisiones, mi madre Teresa que es uno de los seres más tiernos de este mundo quien ha estado en los malos y buenos momentos siendo un ejemplo de madre; Mi esposa y mis hijos que son mi razón de ser quienes me ha apoyado en las buenas y las malas adversidades de la vida y quiero que se sientan orgullos de mí porque esto representa un triunfo para la familia Ortega Castillo. Por último y no menos importante a mis profesores de la MBA, quienes con su carisma y profesionalismo me han transmitido sus conocimientos y experiencias, que hoy por hoy son el pilar del presente trabajo de Postgrado. Quiero agradecer a mi director Ing. Marcelo Vacas MSc. y a mi tutora MSc. Gabriela Arciniegas quien han hecho posible que este trabajo sea culminado.

Darwin Stalin Ortega Llori



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutora de tesis presentada por: el Ing. Darwin Stalin Ortega Llori, para optar por el grado de magister en administración de empresa, una vez revisado el contenido de tesis con el tema: “MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COPRISEG CÍA. LTDA.” Doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente:

Tutor

Mcs. Marcelo Vacas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. **IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA** En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|---------------------|--|-------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | 1003673686 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | ORTEGA LLORI DARWIN STALIN | | |
| DIRECCIÓN | DR. GUZMÁN LARA Y LARREA | | |
| EMAIL | dsortegal@utn.edu.ec | | |
| TELÉFONO FIJO | 062600034 EXT: 200 | TELÉFONO MÓVIL | 0990959650 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|------------------------|---|
| TÍTULO | “MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COPRISEG CÍA. LTDA.” |
| AUTOR (EP) | ORTEGA LLORI DARWIN STALIN |
| FECHA | 27/01/2022 |
| PROGRAMA DE POSTGRADO | MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA | “MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COPRISEG CÍA. LTDA.” |
| TUTOR | ING. MARCELO VACAS MSc. |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días del mes de octubre del año 2022

EL AUTOR:



Firmado electrónicamente por:
**DARWIN STALIN
ORTEGA LLORI**

Firma _____

Nombre: Darwin Stalin Ortega LLori

**“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA
EMPRESA DE SERVICIOS COPRISEG CÍA. LTDA.”**

RESUMEN

Autor: Ing. Darwin Stalin Ortega Llori

Director: Ing. Marcelo Vacas MSc.

El presente trabajo tiene como fin, generar oportunidades de competitividad para la empresa Copriseg CÍA. LTDA. Por medio de una propuesta de un Modelo de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, actualmente la empresa generar empleo para más de 300 familias por lo que es importante la sostenibilidad a largo plazo con las diferentes herramientas de gestión, lo más interesante de este Modelo de gestión es que se podrá gestionar los riesgos por procesos, contexto organizacional, el enfoque al cliente y lo más importante la mejora continua. Actualmente el mercado de la seguridad privada se ha visto afectado por un crecimiento acelerado y exigente en competitividad que ha afectado el posicionamiento de la empresa COPRISEG CÍA. LTDA. por tal motivo los clientes buscan propuestas que cumplan con procesos de calidad en base a los estándares de la norma ISO 9001-2015 en los servicios de la seguridad privada. Como objetivo principal del trabajo es entregar un manual de calidad el cual cumplirá como propuesta para desarrollar un modelo de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2015 para COPRISEG CÍA. LTDA. en la ciudad de Ibarra, para dicho propósito hemos dividido en tres: Diagnóstico del contexto de Copriseg CÍA. LTDA. de acuerdo con la norma de calidad y que tiene un enfoque exploratorio, usaremos un Check List y entrevistas, posterior revisaremos la norma y veremos el encaje de la organización con dicha norma donde vamos a considerar las exclusiones y los puntos auditables que deben constar, finalmente se diseña el manual con la propuesta y justificación para cada uno de los puntos de norma ISO 9001-2015.

**“QUALITY MANAGEMENT MODEL UNDER THE ISO 9001-2015 STANDARD
FOR THE SERVICE COMPANY COPRISEG CÍA. LTDA.”**

ABSTRACT

Author: Ing. Darwin Stalin Ortega Llori

Director: Ing. Marcelo Vacas MSc.

The purpose of this work is to generate competitive opportunities for the company Copriseg CÍA. LTDA. Through a proposal for a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard, the company currently generates employees for more than three hundred families, so long-term sustainability is important with the different management tools that exist. The most interesting thing about this management system is that risks can be managed by processes, organizational context, customer focus, and, most importantly, continuous improvement. Currently, the private security market has been affected by accelerated and demanding growth in competitiveness that has affected the positioning of the company COPRISEG CÍA. LTDA. For this reason, clients seek proposals that comply with quality processes based on standards of the ISO 9001-2015 standard in private security services. The main objective of the work is to deliver a quality manual that will fulfill as proposal to develop a quality management model according to the ISO 9001-2015 standard for COPRISEG CÍA. LTDA. in the city of Ibarra, for this purpose we have divided it into three: Diagnosis of the context of Copriseg CÍA. LTDA. in accordance with the quality standard which will be carried out through an exploratory route, we will use a Check List and interviews, later we will review the standard and we will see the fit of the organization with a said standard where we will consider the exclusions and the auditable points that must be recorded, finally, we will make the manual with the proposal and justification for each of the points of the ISO 9001-2015 standard, where the respective proposals will be made indicating how the organization must comply.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTOS | III |
| CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR..... | IV |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN | V |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA | V |
| 2. CONSTANCIAS | VI |
| RESUMEN..... | VII |
| ABSTRACT | VIII |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN | 22 |
| 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 22 |
| 1.2. ANTECEDENTES | 23 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 24 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL | 24 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 24 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN | 24 |
| 1.5. DESCRIPCIÓN Y ESTRUCTURA DEL ESTUDIO..... | 25 |
| CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL..... | 27 |
| 2.1. REVISIÓN DE LITERATURA Y LEGAL | 27 |
| 2.2. ¿QUÉ ES LA CALIDAD? | 27 |
| 2.2.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD | 28 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.2.2. | CICLO PHVA | 28 |
| 2.3. | MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MODELOS DE COMPETITIVIDAD | 29 |
| 2.3.1. | MODELOS DE CALIDAD ISO 9000 VS EFQM 2020 | 29 |
| 2.3.2. | EFQM 2020 | 30 |
| 2.3.3. | ALINEACIÓN DEL MODELO EFQM E MODELO ISO 9000..... | 32 |
| 2.4. | MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 33 |
| 2.5. | NORMA ISO 9001:2015..... | 33 |
| 2.5.1. | CARACTERÍSTICAS DE LA NORMA ISO 9001:2015..... | 34 |
| 2.5.2. | VENTAJAS DE ISO 9001:2015 | 34 |
| 2.6. | MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN | 36 |
| 2.7. | PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO | 37 |
| 2.8. | PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD, CLIENTES. | 40 |
| 2.9. | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 41 |
| 2.9.1. | BENEFICIOS Y UTILIDAD DEL MANUAL..... | 43 |
| 2.9.2. | ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD | 43 |
| 2.10. | MARCO LEGAL | 44 |
| 2.10.1. | MARCO NORMATIVO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA..... | 44 |
| 2.10.2. | INSTITUCIONES QUE REGULAN A LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA | 45 |
| 2.10.3. | OTRAS NORMATIVAS APLICABLES | 45 |
| 2.10.4. | DOCUMENTOS HABILITANTES PARA LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD | 46 |
| | CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO | 47 |
| 3.1. | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL | 47 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.1.1. | FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | 47 |
| 3.1.2. | DIAMANTE Y FUERZAS DE M. PORTER | 48 |
| 3.2. | TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 48 |
| 3.2.1. | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 49 |
| 3.2.2. | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 49 |
| 3.3. | HIPÓTESIS..... | 49 |
| 3.3.1. | HIPÓTESIS GENERAL | 49 |
| 3.3.2. | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | 49 |
| 3.4. | DATOS Y VARIABLES | 50 |
| 3.4.1. | VARIABLE INDEPENDIENTE | 50 |
| 3.4.2. | VARIABLE DEPENDIENTE..... | 50 |
| 3.5. | MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN..... | 50 |
| 3.6. | INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. | 50 |
| 3.6.1. | INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL – BIBLIOGRÁFICA | 51 |
| 3.6.2. | INVESTIGACIÓN DE CAMPO | 51 |
| 3.6.3. | REVISIÓN DOCUMENTAL | 52 |
| 3.6.4. | OBSERVACIÓN IN SITU..... | 52 |
| 3.6.5. | LISTA DE CHEQUEO..... | 52 |
| 3.6.6. | PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 52 |
| 3.6.7. | DESARROLLO DEL PROYECTO..... | 53 |
| 3.6.8. | POBLACIÓN | 53 |
| 3.6.9. | MUESTRA | 54 |

| | | |
|---|--|----|
| 3.7. | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 55 |
| 3.8. | TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN..... | 56 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | | 57 |
| 4.1. | RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 58 |
| 4.1.1. | ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN..... | 58 |
| 4.1.2. | ANÁLISIS ESTADÍSTICO UNIFICADO DE LA ENCUESTA..... | 72 |
| 4.2. | CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA..... | 74 |
| 4.3. | ANÁLISIS DE DATOS, TABLAS, ENTREVISTAS Y GRÁFICOS..... | 76 |
| 4.3.1. | ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN..... | 76 |
| 4.3.2. | ANÁLISIS DE ESTADO INICIAL DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 77 |
| CAPÍTULO V PROPUESTA..... | | 79 |
| 5.1. | EXCLUSIONES..... | 79 |
| 5.2. | MANUAL PARA UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD CÍA. LTDA..... | 80 |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | | 81 |
| 1. | SECCIÓN: INTRODUCCIÓN..... | 85 |
| 1.1. | RESEÑA HISTÓRICA..... | 85 |
| 2. | SECCIÓN ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 86 |
| 2.1. | ALCANCE DEL MGC..... | 86 |
| 3. | SECCIÓN: APLICABILIDAD..... | 87 |
| 3.1. | REQUISITOS NO APLICABLES..... | 87 |
| 4. | SECCIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 87 |
| 4.1. | COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO..... | 87 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.2. | PARTES INTERESADAS | 88 |
| 4.3. | ALCANCE DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN | 88 |
| 4.4. | MODELO DE GESTIÓN | 88 |
| 5. | SECCIÓN: LIDERAZGO | 89 |
| 5.1. | LIDERAZGO Y COMPROMISO | 89 |
| 5.1.1. | GENERALIDADES..... | 89 |
| 5.1.2. | ENFOQUE AL CLIENTE | 91 |
| 5.2. | POLÍTICA..... | 91 |
| 5.2.1. | MISIÓN..... | 93 |
| 5.2.2. | VISIÓN | 93 |
| 5.3. | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 93 |
| 6. | SECCIÓN: PLANIFICACIÓN | 94 |
| 6.1. | ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES..... | 94 |
| 6.1.1. | EVALUACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS..... | 95 |
| 6.1.2. | IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES | 95 |
| 6.1.3. | PLANIFICACIÓN DE ACCIONES | 95 |
| 6.2. | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | 95 |
| 6.3. | PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS..... | 96 |
| 7. | SECCIÓN: APOYO | 96 |
| 7.1. | RECURSOS | 96 |
| 7.1.1. | GENERALIDADES..... | 96 |
| 7.1.2. | PERSONAS | 97 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 7.1.3. | INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO | 97 |
| 7.1.4. | AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS..... | 97 |
| 7.1.5. | RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 98 |
| 7.1.6. | CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN..... | 98 |
| 7.2. | COMPETENCIAS | 99 |
| 7.3. | TOMA DE CONCIENCIA | 99 |
| 7.4. | COMUNICACIÓN..... | 100 |
| 7.5. | INFORMACIÓN DOCUMENTADA..... | 100 |
| 7.5.1. | GENERALIDADES..... | 100 |
| 7.5.2. | CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN | 102 |
| 7.5.3. | CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA..... | 102 |
| 8. | SECCIÓN: OPERACIÓN | 103 |
| 8.1. | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL..... | 103 |
| 8.2. | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 104 |
| 8.2.1. | COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE | 104 |
| 8.2.2. | DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 105 |
| 8.2.3. | REVISIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO..... | 106 |
| 8.2.4. | CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 106 |
| 5.4. | CONTROL DE PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE | 107 |
| 5.4.1. | GENERALIDADES..... | 107 |
| 8.2.5. | TIPO Y ALCANCE DE CONTROL | 107 |
| 8.2.6. | INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS..... | 107 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 8.3. | PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO..... | 108 |
| 8.3.1. | CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO | 108 |
| 8.3.2. | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD | 109 |
| 8.3.3. | PROPIEDAD DEL CLIENTE | 109 |
| 8.3.4. | PRESERVACIÓN DEL SERVICIO | 110 |
| 8.3.5. | ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA..... | 110 |
| 8.3.6. | CAMBIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 111 |
| 8.4. | LIBERACIÓN DEL SERVICIO..... | 111 |
| 8.5. | CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | 111 |
| 9. | SECCIÓN: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 112 |
| 9.1. | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | 112 |
| 9.1.1. | GENERALIDADES..... | 112 |
| 9.1.2. | EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO..... | 112 |
| 9.1.2.1. | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... | 113 |
| 9.1.3. | ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | 113 |
| 9.2. | AUDITORÍAS INTERNAS | 114 |
| 9.3. | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 114 |
| 10. | SECCIÓN: MEJORA | 115 |
| 5.1. | GENERALIDADES..... | 115 |
| 10.1. | ACCIONES CORRECTIVAS | 115 |
| 10.2. | MEJORA CONTINUA..... | 116 |
| | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 117 |

| | |
|---|-----|
| REFERENCIAS | 119 |
| BIBLIOGRAFÍA | 122 |
| ANEXO URKUND | 125 |
| ANEXO 1 TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL..... | 126 |
| ANEXO 2 MATRIZ INTEGRAL FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO..... | 132 |
| ANEXO 3 FORMATO DE ENCUESTA..... | 134 |
| ANEXO 4 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS | 136 |
| ANEXO 5 DATOS SPSS..... | 169 |
| ANEXO 6 REQUISITOS DE LA NORMA PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | 170 |
| ANEXO 7 MATRIZ DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 171 |
| ANEXO 8 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS | 172 |
| ANEXO 9 MAPA DE PROCESOS | 173 |
| ANEXO 10 FICHA DE PROCESOS..... | 174 |
| ANEXO 11 ORGANIGRAMA. | 185 |
| ANEXO 12 PROFESIOGRAMAS..... | 186 |
| ANEXO 13 CRONOGRAMA DE AUDITORIAS..... | 207 |
| ANEXO 14 FORMATO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 208 |
| ANEXO 15 MATRIZ DE OBJETIVOS | 214 |
| ANEXO 16 PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 215 |
| ANEXO 17 PLAN DE AUDITORIA | 216 |
| ANEXO 18 MANTENIMIENTO DE ARMAS..... | 218 |
| ANEXO 19 EL MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS EXTERNO E INTERNO..... | 219 |

| | |
|---|------------|
| ANEXO 20 REGISTRO DE ENTREGA DE UNIFORME Y LA DOTACIÓN | 220 |
| ANEXO 21 VERIFICACIÓN DEL MULTÍMETRO | 221 |
| ANEXO 22 EL PLAN DE CAPACITACIÓN | 222 |
| ANEXO 23 PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN | 223 |
| ANEXO 24 PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD..... | 233 |
| ANEXO 25 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS..... | 237 |
| ANEXO 26 PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO | 249 |
| ANEXO 27 CONTROL DOCUMENTAL..... | 245 |
| ANEXO 28 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME..... | 260 |
| ANEXO 29 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS | 264 |
| ANEXO 30 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS | 271 |
| ANEXO 31 PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN | 279 |
| ANEXO 32 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA | 288 |
| ANEXO 33 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y MONITOREO | 300 |
| ANEXO 34 PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL | 312 |
| ANEXO 35 PLAN DE HORARIOS Y TURNOS..... | 323 |
| ANEXO 36 PLAN DE CALIDAD DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL..... | 323 |
| ANEXO 38 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS..... | 325 |
| ANEXO 39 DEVOLUCIÓN DE UNIFORMES | 326 |
| ANEXO 40 REGISTRO DE CAJA CHICA..... | 326 |
| ANEXO 41 PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS | 328 |
| ANEXO 42 REGISTRO DE CAPACITACIÓN | 331 |

| | |
|---|------------|
| ANEXO 43 DE REGISTRO DE REFERENCIAS LABORALES..... | 332 |
| ANEXO 44 REGISTRO DE ENTREGA DE REGLAMENTO..... | 333 |
| ANEXO 45 ACTA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS | 334 |
| ANEXO 46 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS..... | 335 |
| ANEXO 47 FICHA INDICADOR DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL..... | 345 |
| ANEXO 48 INDICADOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD | 346 |
| ANEXO 49 FICHA INDICADOR DE CONTABILIDAD | 347 |
| ANEXO 50 FICHA INDICADOR COMERCIAL..... | 348 |
| ANEXO 51 FICHA INDICADOR TTHH..... | 349 |
| ANEXO 52 FICHA INDICADOR COMPRAS | 350 |
| ANEXO 53 FICHA INDICADOR MANTENIMIENTO | 351 |
| ANEXO 54 FICHA INDICADOR ALMACENAMIENTO | 352 |
| ANEXO 55 FICHA INDICADOR DIRECCIÓN | 353 |
| ANEXO 56 FICHA INDICADOR SMAM..... | 354 |
| ANEXO 57 FICHA INDICADOR QHSE..... | 355 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA 1. CALIDAD TOTAL | 27 |
| ¿QUÉ ES LA CALIDAD? | 27 |
| TABLA 2. ISO 9000 VS EFQM 2020..... | 30 |
| PRESENTACIÓN DE LOS MODELOS DE CALIDAD | 30 |
| TABLA 3. ALINEACIÓN MODELOS DE CALIDAD | 32 |
| MODELO EFQM 2020 Y MODELO ISO 9000..... | 32 |
| TABLA 4. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS ISO 9001:2015..... | 34 |
| CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA ISO 9001:2015 | 34 |
| TABLA 5. BENEFICIOS Y VENTAJAS DE IMPLEMENTAR ISO 9001..... | 35 |
| BENEFICIOS Y VENTAJAS DE IMPLEMENTAR ISO 9001 | 36 |
| TABLA 6. PRINCIPIOS DE CALIDAD ISO 9001:2015 | 38 |
| LOS SIETE PRINCIPIOS APLICABLES PARA LA NORMA ISO 9001:2015..... | 39 |
| TABLA 7. ASPECTOS DEL MANUAL DE CALIDAD | 42 |
| PUNTOS DEL MANUAL DE CALIDAD | 43 |
| TABLA 8. TABLA DE ORGANISMOS DE CONTROL Y DETALLES DE CONTROL..... | 46 |
| DETALLE DE LAS INSTITUCIONES QUE REGULAN A LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD | 46 |
| TABLA 9. TABLA DE POBLACIÓN COPRISEG CÍA. LTDA..... | 54 |
| CLIENTES TOTALES DE SEGURIDAD FÍSICA, ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL | 54 |
| TABLA 10. TABLA DE MUESTRA COPRISEG. CÍA. LTDA. | 55 |
| MUESTRA PARA ENCUESTAS Y ESTUDIO | 55 |
| TABLA 11. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 59 |

| | |
|--|----|
| PREGUNTA 1 ENCUESTA..... | 59 |
| TABLA 12. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 61 |
| PREGUNTA 2 ENCUESTA..... | 61 |
| TABLA 13. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 63 |
| PREGUNTA 3 ENCUESTA..... | 63 |
| TABLA 14. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 65 |
| PREGUNTA 4 ENCUESTA..... | 65 |
| TABLA 15. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 67 |
| PREGUNTA 5 ENCUESTA..... | 68 |
| TABLA 16. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 69 |
| PREGUNTA 6 ENCUESTA..... | 70 |
| TABLA 17. RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 71 |
| PREGUNTA 7 ENCUESTA..... | 71 |
| TABLA 18. RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL TOTAL DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | 73 |
| RESULTADOS ESTADÍSTICOS UNIFICADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | 73 |
| TABLA 19. RESULTADOS ESTADÍSTICOS GENERALES DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA | 75 |
| RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA..... | 75 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------|--|-----|
| FIGURA 1. | DIMENSIONES COMO SE PERCIBE LA CALIDAD | 28 |
| FIGURA 2. | CICLO PHVA | 29 |
| FIGURA 3. | EFQM 7 CRITERIOS | 31 |
| FIGURA 4. | MODELO DE IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2015 | 37 |
| FIGURA 5. | DIAMANTE DE M. PORTER..... | 57 |
| FIGURA 6. | FUERZAS DE M. PORTER | 58 |
| FIGURA 7. | GRÁFICO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN PREGUNTA NUMERO 1..... | 60 |
| FIGURA 8. | GRÁFICO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “PREGUNTA NÚMERO 2 “ | 62 |
| FIGURA 9. | GRÁFICO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN PREGUNTA NÚMERO 3..... | 64 |
| FIGURA 10. | GRÁFICO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PREGUNTA 4 | 66 |
| FIGURA 11. | GRÁFICO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PREGUNTA NÚMERO 5 | 68 |
| FIGURA 12. | GRÁFICO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PREGUNTA NÚMERO 6 | 70 |
| FIGURA 13. | GRÁFICO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PREGUNTA NÚMERO 7 | 72 |
| FIGURA 14. | HISTOGRAMA TOTAL ENCUESTA | 73 |
| FIGURA 15. | CUMPLIMIENTO DE LOS DIEZ REQUISITOS DE LA NORMA | 76 |
| FIGURA 16. | DOCUMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN | 101 |

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Según la encuesta realizada en mayo del año 2016 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, destaca que 843.745 unidades de negocio son pequeñas y medianas empresas (MiPymes) y, representan aproximadamente el noventa y nueve por ciento del total de empresas registradas. (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2018). En el país tan solo 859 empresas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización ISO 9001-2015, esto significa que el resto (un universo amplio) no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación (Koneggi, 2020). En el contexto nacional, en la provincia de Imbabura y particularmente la ciudad de Ibarra se encuentra localizada COPRISEG Cía. Ltda., organización constituida en el año 1996 y que brinda servicios de seguridad privada, monitoreo electrónico y rastreo satelital a nivel nacional.

Con el paso del tiempo el mercado de las empresas de seguridad privada ha crecido en un mil quinientos por ciento del año 2002 al 2019 (Ministerio del Interior, 2019). Esta dinámica se desenvuelve en un ambiente sumamente competitivo, en el que sus actores aplican prácticas que exigen altos niveles de eficiencia operativa; adicional a ello los clientes requieren un servicio de mejor calidad que cumpla con sus diferentes necesidades. En este entorno competitivo, la empresa COPRISEG CÍA. LTDA. busca implementar el proceso de mejora continua basado en las necesidades de los clientes y propuestas que cumplan con procesos de calidad en base a los estándares de la norma ISO 9001-2015 en los servicios de seguridad privada. La competencia desleal y los bajos costos de las empresas de seguridad generan incumplimiento con la normativa legal vigente, generando explotación y baja responsabilidad social con sus trabajadores.

Con lo anteriormente expuesto, la presente investigación plantea responder la siguiente interrogante:

¿Cómo la empresa Copriseg puede establecer estándares de calidad acordes a la realidad del mercado en sus procesos de servicios de manera que responda a las exigencias de un mercado altamente competitivo?

1.2.ANTECEDENTES

La adopción de un modelo de gestión de la calidad es una decisión estratégica para que una organización mejore su desempeño global y proporcione una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización al implementar un modelo de gestión de la calidad están probados y a la vez potencia la eficiencia en las empresas que los adoptan. (ISO, 2015)

Entre los beneficios que se pueden mencionar se encuentra la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar los riesgos y oportunidades asociadas a su contexto con análisis Pestel, y la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del modelo de gestión de la calidad especificados. (ISO, 2015)

La estandarización de los procesos permitió a la organización materializar el conocimiento existente e hizo posible la capacitación de nuevos colaboradores sin que se presente algún tipo de alteración en la cotidianidad de la empresa ni en los estándares de calidad de los servicios prestados.

Adicionalmente (PEÑA, 2012) menciona que la implementación del modelo de gestión de calidad permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el

conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, así como un manejo de la operación enfocado en metas y resultados establecidos.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar un modelo de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2015 para COPRISEG CÍA. LTDA. en la ciudad de Ibarra.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el contexto de COPRISEG CÍA. LTDA. de acuerdo con la norma de calidad ISO 9001 -2015.
- Definir los elementos que integran el modelo de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 – 2015 para la empresa COPRISEG CÍA. LTDA.
- Diseñar el modelo de gestión de la calidad estructurado en un manual de calidad con base en la norma ISO 9001 – 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del estudio busca generar calidad y valor agregado a procesos en la empresa COPRISEG CÍA. LTDA. enfocado en el mercado de la seguridad física y monitoreo electrónico, además de identificar la necesidad de cada uno de los clientes, el cual busca que las empresas generen calidad, se verán afectadas en corto, mediano y largo plazo por la competencia del mercado de la seguridad física.

El presente estudio busca también que la organización tenga un correcto funcionamiento operativo, dar valor a sus procesos, sustentando su ejecución en el

cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La posible implementación de esta norma representa una ventaja competitiva en el mercado de la seguridad para la organización.

Para realizar esta investigación se utilizarán las siguientes herramientas; mismas que demostrarán la importancia que tiene el modelo de gestión para la empresa, e implica el levantamiento de información en base a la norma ISO 9001-2015, análisis FODA, técnica de los cinco porque, entre otros. Además, esta propuesta se alinea con el plan de gobierno del presidente de Ecuador Guillermo Lasso Mendoza el cual busca “Promover una economía de libre mercado y abierta al mundo, fiscalmente responsable para lograr un crecimiento sostenible y generar empleo, como la mejor forma de crear oportunidades para todos” (LASSO, 2020).

1.5.DESCRIPCIÓN Y ESTRUCTURA DEL ESTUDIO.

La competitividad y la gestión de riesgos están ampliamente relacionadas. El uso de herramientas de competitividad puede ayudar a minimizar riesgos que potencialmente dañarían el accionar del negocio. En Ecuador apenas el 1% de empresas cuenta con esta certificación, lo que devela una oportunidad para un amplio segmento de organizaciones, mismas que al implementar esta norma, mejorarían la eficiencia en sus operaciones. Además, al ser Ecuador un mercado en el que la adopción de esta norma por parte del sector empresarial se encuentra en desarrollo, se reconoce el efecto acelerador y una mejora en la capacidad de respuesta ante los cambios en el entorno, más aún en el contexto de pandemia,

De esta manera Ecuador históricamente ha sufrido de retraso en la implementación y exploración de nuevas alternativas que le permita desarrollarse, al existir poca cobertura en la implementación del Modelo de calidad ISO 9001;2015, tanto el país como en las empresas el microentorno puede beneficiarse ampliamente al estandarizar sus procesos y enfocar su esfuerzo al cliente en relación con servicios y productos. En los últimos estudios de

competitividad “Las empresas que cuentan con una certificación de calidad ISO 9001:2015 son más rentables” (Porter., 2012)

Adicionalmente, los efectos de la pandemia se muestran como un terreno fértil ya que la tendencia internacional y local demanda mayor calidad y eficiencia en los diferentes productos que se entregan al cliente los cuales deben llenar las expectativas que tienen estos.

En el presente estudio se utiliza el método exploratorio para demostrar la hipótesis, a continuación, se describe la estructura: Capítulo I trata de la problemática, objetivos de la investigación, y justificación, el Capítulo II especifica el marco de referencia, el cual enmarca el aspecto teórico y legal, el capítulo III muestra el marco metodológico mientras que el capítulo IV muestra los resultados de la presente disertación. Los dos capítulos finales exponen la propuesta y conclusiones.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1.REVISIÓN DE LITERATURA Y LEGAL

2.2.¿QUÉ ES LA CALIDAD?

Tabla 1. CALIDAD TOTAL

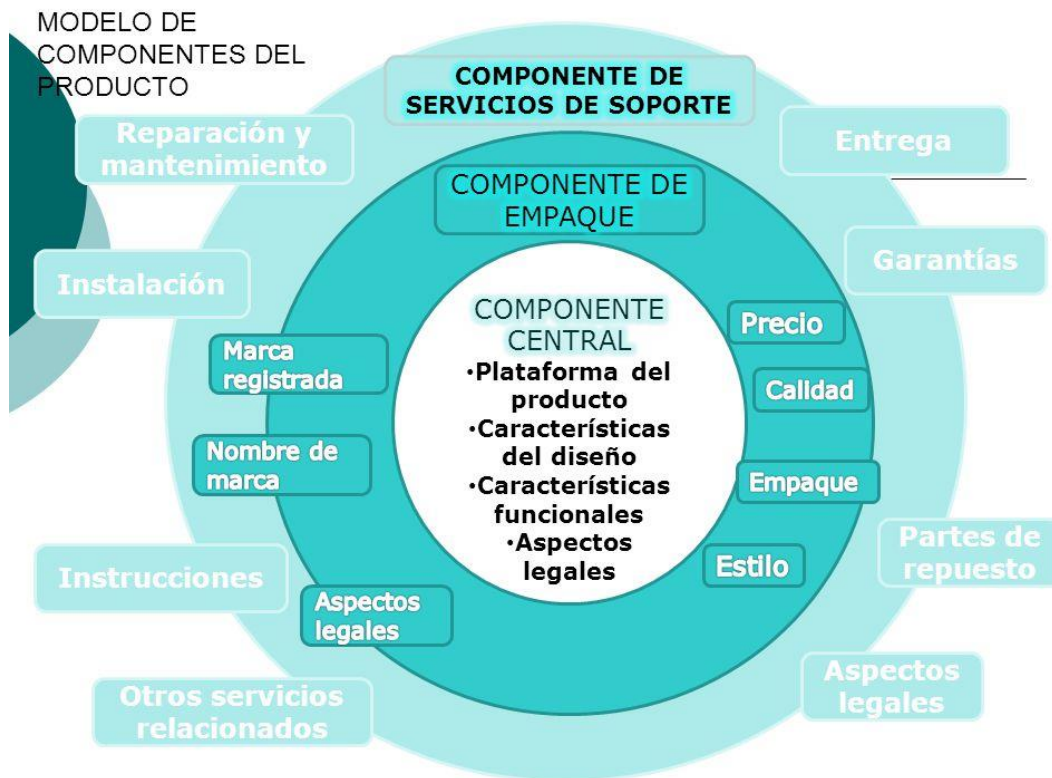
| W. Edwards Deming | Philip B. Crosby |
|---|--|
| “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. | “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. |
| ISO 9000 | Kotler y Armstrong |
| “Capacidad del conjunto de características inherentes de un producto, Modelo o proceso para cumplir con requerimientos de los clientes y otras partes interesadas” | “La calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente” |

¿Qué es la Calidad?

2.2.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

El enfoque del cliente se basa en tres principales componentes en un bien o servicio que genera relevancia de fuera hacia adentro; soporte, empaque y componente central, según se detalla en la figura:

Figura 1. Dimensiones como se percibe la calidad



Nota. Niveles de percepción del producto. Reproducida del modelo de componentes del producto, (Suárez, 2022)

2.2.2. CICLO PHVA

Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los Modelos de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad. También le facilita tener una

mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad. (Moreno, 2022)

Figura 2. Ciclo PHVA



Nota. Este procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo de SG.

Reproducida del ciclo PHVA, (SafetYA®, 2019)

2.3.MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MODELOS DE COMPETITIVIDAD

2.3.1. Modelos de calidad ISO 9000 vs EFQM 2020

Son muchas las organizaciones que apuestan por implantar y certificar o acreditar en función del modelo un Modelo de gestión de calidad, por tanto, es muy importante conocer todas las características del modelo que se quiere adoptar.

Tabla 2. ISO 9000 VS EFQM 2020

| ISO 9000 vs EFQM 2020 | |
|---|---|
| ISO 9000 | EFQM 2020 |
| Dentro de esta familia, la norma mayormente utilizada es la ISO 9001, puede ser utilizada por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad y establece los criterios para un Modelo de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede certificarse a través de entidades externa acreditada, no obstante, todas están basadas en 7 principios básicos de calidad. <i>Véase Tabla 4 del presente trabajo</i> | EFQM representa las siglas en inglés de European Foundation Quality Management, traducida al español como Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, es una organización sin ánimo de lucro, que el utiliza el conocimiento basado en datos, el aprendizaje y entendimiento y las oportunidades de networking para aumentar la competitividad de organizaciones e individuos de todo el mundo |

Presentación de los Modelos de Calidad

2.3.2. EFQM 2020

El Modelo EFQM consta de 7 criterios alineados con un eje estratégico, los tres ejes de la estructura del modelo son la base de la conexión entre el propósito y la estrategia de una organización y a su vez orienta las acciones de la creación de valor sostenible para sus grupos de interés clave y la generación de resultados sobresalientes. (Chávez, 2021)

Figura 3. EFQM 7 Criterios



Nota. El Modelo EFQM consta de 7 criterios y su hilo conductor fundamental muestra la lógica conexión. Reproducida del modelo EFQM (Club Excelencia en Gestión, 2022)

2.3.3. Alineación del modelo EFQM e Modelo ISO 9000

Al analizar la relación entre la familia de normas ISO 9000 y Modelo EFQM desde el punto de vista de los fundamentos que componen la base de cada modelo, se observa la siguiente alineación de principios.

Tabla 3. Alineación Modelos de Calidad

| Modelo EFQM 2020 | Modelo ISO 9000 |
|---|---|
| Propósito, visión y estrategia | Enfoque al cliente |
| Cultura de la organización y liderazgo | Liderazgo |
| Implicar a los grupos de interés | Compromiso del personal |
| Crear Valor Sostenible | Enfoque a procesos |
| Gestionar el funcionamiento y la transformación | Mejora |
| Rendimiento estratégico y operativo | Toma de decisiones basada en la evidencia |
| Percepción de los grupos de interés | Gestión de las relaciones |

Modelo EFQM 2020 y Modelo ISO 9000

2.4.MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El Modelo de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 permite que las diferentes unidades productivas, desarrollen habilidades y capacidades administrativas que gestionen los procesos de mejora continua, haciendo énfasis en la calidad de los productos y servicios que estas ofertan en el mercado. Las diferentes empresas que han implementado estándares de calidad han mejorado significativamente los procesos organizativos. “La norma ISO 9001 ayuda a realizar la mejora de los Modelos de Gestión de la Calidad, además de los procesos organizativos con los que cuenta la organización, incrementado la calidad de los productos y los servicios, además de cumplir con las exigencias comerciales y sociales de los clientes y de las personas interesadas” (Toro, nueva-iso-9001-2015, 2021)

Si bien es cierto la norma define lo que se debe hacer, pero no especifica cómo, esto da apertura para elegir de qué manera diseñar y ejecutar diferentes procesos, de igual forma brinda la oportunidad de dar exclusiones. La norma ayuda y facilita los procesos en la organización, además, en el contexto de la calidad se “indica que la administración de la calidad es una forma sistemática de llevar a cabo cualquier operación o función de la empresa de forma práctica y no técnica, que hacer calidad no es fácil pero tampoco es difícil, se necesita mucho tiempo y paciencia para que las cosas funcionen como deseamos” (Crosby, 1998)

2.5. NORMA ISO 9001:2015

Un Modelo de gestión de calidad ISO 9001, abreviado con las siglas SGC, está formado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados. Este conjunto define la forma en que la empresa elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con el fin de asegurarse su satisfacción. La ISO de gestión de calidad ofrece así un conjunto de directrices que ayuda a aplicar el SGC con resultados óptimos, para organizaciones de diferentes tipos y tamaños. (School, 2021)

2.5.1. CARACTERÍSTICAS DE LA NORMA ISO 9001:2015

En estos últimos años, cada vez más empresas han implementado Modelos de Gestión basados en la Norma ISO 9001 Gestión de Calidad, centrándose inicialmente en empresas del sector industrial. En la actualidad cualquier tipo de empresa bien por su sector o envergadura implanta y certifica estos Modelos de Gestión con el fin de potenciar la mejora continua en la gestión y la satisfacción de los clientes. (Sicpre, 2016)

Tabla 4. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS ISO 9001:2015

| ISO 9001:2015 | |
|----------------------|---|
| 1 | Una nueva redacción para hacer la Norma más genérica y más fácilmente aplicable en las industrias de servicios. |
| 2 | Nuevos requisitos que consideran el “Contexto de la Organización”. |
| 3 | Enfoque basado en procesos. |
| 4 | Análisis de riesgos y acciones preventivas. |
| 5 | Información documentada |
| 6 | Control extremo de la provisión de bienes y servicios externos |

Características principales de la ISO 9001:2015

2.5.2. Ventajas de ISO 9001:2015

La certificación ISO 9001 mejora la gestión de la calidad en las empresas, además contribuye con posicionamiento de empresa en el mercado. Esto demuestra que la organización

se preocupa por sus clientes. Por supuesto, los mercados son más receptivos a los jugadores que cuentan con la certificación, en determinadas industrias puede incluso impedir participar a los que no la poseen. (Escuela Europea de Excelencia, 2022)

Tabla 5. Beneficios y ventajas de implementar ISO 9001

| N.- | Ventajas ISO 9001:2015 | |
|-----|--|--|
| | Beneficio | Detalle |
| 1 | Organización interna | La información fluye de un área a otra fácilmente. Los problemas que dificultan el tráfico de la información llegan a ser identificados, tratados e incluso eliminados. |
| 2 | Mejor rendimiento en las actividades | Ayuda a los administradores a aumentar el rendimiento de la organización, tanto interna como en relación con los competidores. Las actividades clave de la organización, son controladas y los resultados aparecen en el corto, mediano y largo plazo. |
| 3 | Mejor rendimiento en aplicaciones comerciales | La certificación ISO 9001, mejora la reputación de la marca, ya que demuestra que la organización está comprometida con las normas internacionales reconocidas, y con la mejora continua. |

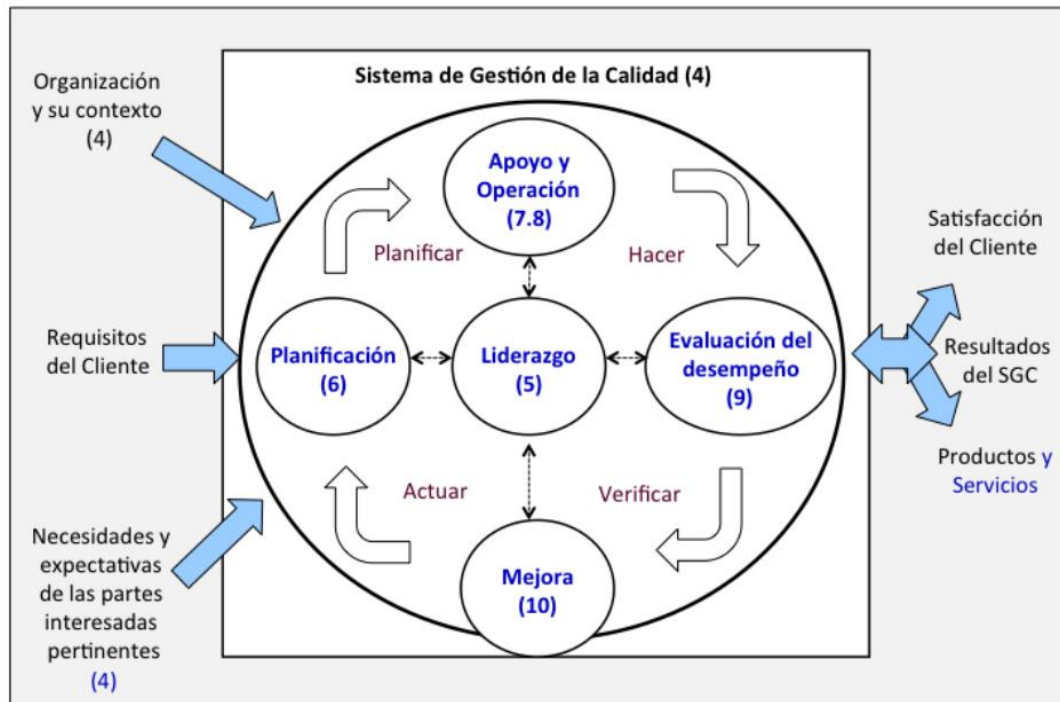
| | | |
|---|--|---|
| 4 | Economía y reducción de residuos | La gestión de materiales y la eficiencia de la producción traen beneficios financieros. Con el control de las no conformidades, la organización reduce los residuos. |
| 5 | Aumento de la satisfacción del cliente | La norma ISO 9001 establece un requisito para la satisfacción del cliente, asegurando que sus necesidades son consideradas y tenidas en cuenta. Así, la organización mejora la calidad y cumple con las expectativas de los clientes. |
| 6 | Mayor control de la administración de las organizaciones y de los accionistas | La norma propone a la organización, anticipar los problemas que se pueden producir en los procesos. Esto permite a la Alta Dirección, tener una visión previa de los posibles fallos y proponer soluciones antes de que se presenten. |

Beneficios y ventajas de implementar ISO 9001

2.6.MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La ISO 9001-2015 establece las especificaciones y los elementos de cómo se debe implantar un Modelo de gestión de calidad que consiste en 7 etapas.

Figura 4. Modelo de implementación ISO 9001:2015



Nota. Los números hacen referencia a la NI. Reproducida de los requisitos del sistema de gestión ISO 9001 (ISO, 2022)

2.7. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO

La calidad aparece como principio de una empresa en el siglo XXI y se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que usa la alta dirección de la organización. (Toro, nueva-iso-9001-2015, 2021)

Tabla 6. Principios de Calidad ISO 9001:2015

| LOS 7 PRINCIPIOS DE CALIDAD ISO 9001-2015 | | |
|--|---|---|
| 1 | Enfoque en el cliente | Todo el Modelo de Gestión de la Calidad busca intensificar el enfoque al cliente, con el fin de aumentar su satisfacción. |
| 2 | Liderazgo | El liderazgo no solo hace referencia a los miembros de la Alta Dirección, o a las personas que están a cargo de los diferentes equipos de trabajo. Muchas personas, dentro del Modelo, asumen posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones y resultados. |
| 3 | Compromiso de las personas | Si su organización cuenta con líderes de calidad, las personas hablarán al respecto, en todas las actividades, y los resultados se harán evidentes. |
| 4 | Enfoque de procesos | Si ellos consiguen alcanzar el objetivo, a través de prácticas de calidad, eso será un incentivo para que otros departamentos crean que el Modelo funciona, lo cual contribuye a crear el compromiso de las personas dentro de la organización con la calidad. |
| 5 | Toma de decisiones basadas en evidencias | Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización. Gracias a la medición |

| | | |
|----------|------------------------------|--|
| | | de la eficacia del Modelo, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultado. La toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en la organización. |
| 6 | La mejora continua | “Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar”. Si su organización desea que su Modelo de Gestión de la Calidad cumpla con el objetivo de satisfacer a los clientes, es preciso pensar siempre en la mejora continua. |
| 7 | Gestión de relaciones | Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor. La implementación de la norma ISO 9001 puede ayudar a establecer una base sólida para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, gracias al principio de Gestión de relaciones. |

Los siete principios aplicables para la Norma ISO 9001:2015

Nota. Estos 7 principios de la Gestión de la Calidad, la relación entre ellos y su impacto en el Sistema de Gestión de la Calidad, Reproducido de los siete principios de calidad (Escuela Europea de Excelencia, 2022)

2.8.PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD, CLIENTES.

El enfoque al cliente es el primer principio de los Modelos de Gestión de calidad. La Norma ISO 9001 ha reservado el primer lugar para este principio puesto que la política de objetivos y calidad de la organización se basan en dicho principio. En el anexo B de la ISO 9001 encontramos lo siguiente: el enfoque consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas, justificación; por lo que el éxito se consigue cuando una organización consigue atraer y retener la confianza de los clientes y de otras partes de las que depende. (ISO, 2015)

Cada vez que interactuamos con un cliente existe la posibilidad de crear más valor para éste. Comprender las necesidades presentes y futuras, tanto de los clientes como de otras partes interesadas como por ejemplo proveedores, garantiza el continuo éxito de una organización. En primer lugar, se centra en lo mencionado anteriormente, conseguir y mantener la satisfacción del cliente. Aunque parece evidente, muchas organizaciones no lo tienen en cuenta cuando tienen un gran número de clientes. Por ello, las organizaciones no deben olvidar que su objetivo principal debe ser satisfacer a sus clientes. (ISO, 2015)

Teniendo claro que nuestro objetivo principal es satisfacer a nuestros clientes, debemos seguir unos pasos en nuestro Modelo de Gestión (SG):

Conocer con exactitud quiénes son nuestros clientes: Generalmente, conocemos a nuestros clientes externos puesto que son los que pagan por nuestros productos y servicios. Sin embargo, varios informes muestran que no conocemos realmente bien las necesidades y expectativas de los clientes internos.

Verificar que conocemos con claridad lo que el cliente necesita y desea: Como empresarios podemos pensar que realmente sabemos lo que nuestro cliente necesita y desea,

sin embargo, varios análisis de ciertas empresas muestran descontento por parte de los clientes al no resolver correctamente sus necesidades. (ISO, 2015)

Comprobar la satisfacción del cliente: Aunque en ocasiones es complicado, hay herramientas e indicadores que permiten medir la satisfacción del cliente. Esto nos permitirá analizar nuestra posición y tomar acciones adecuadas a tiempo. Con esto pretendemos detectar problemas con el grado de satisfacción del cliente antes de que éste muestre su descontento. Hay varios tipos de herramientas, muchas de ellas son muy efectivas y no requieren una gran cantidad de recursos. Entre ellas encontramos las encuestas de opinión. Llevar a cabo alguna de estas iniciativas podría agradar a nuestros clientes. (ISO, 2015)

Conseguir que toda la organización conozca las necesidades y requerimientos del cliente: En muchas ocasiones, esto queda relegado a un aspecto secundario, ya que no toda la organización conoce o sabe cómo es el cliente o lo que pide. A pesar de que esto parezca irrelevante, no lo es. Una buena relación de confianza con el cliente se forma interesándose en conocer la situación diaria del cliente. Es conveniente que los distintos sectores de la empresa conozcan tanto las características como la situación o aspectos sensibles de nuestros clientes. En este aspecto, es recomendable utilizar las herramientas diseñadas para optimizar tanto los canales de comunicación internos como los externos. Debido a esto, debemos prescindir de la letra pequeña y utilizar en lugar de eso mensajes cortos y concretos, capaces de permanecer en la cabeza de las personas a largo plazo. También debemos crear el hábito de preguntar cuando surjan dudas, antes de que nuestro producto llegue al cliente, teniendo así la oportunidad de solucionarlo más fácilmente. (ISO, 2015)

2.9. MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es un documento de vital importancia dentro de un Modelo de Gestión de la Calidad que tiene como misión analizar procesos, evaluar actividades y procedimientos. El manual es

el fundamento de todo el Modelo dado que aúna, en él, sus políticas de calidad y las herramientas corporativas para conseguir sus objetivos predefinidos. Se recogen las cuestiones principales del Modelo de calidad que se ha implementado en la organización y marca los objetivos y sus estándares acerca de la calidad. El manual puede ser un documento público, si así lo determina la empresa, para ponerlo a disposición de proveedores, clientes, inversores, instituciones incluso usuarias (GRUPO ACMS Consultores, 2018).

El principal objetivo de este documento es informar de los éxitos y objetivos en materia de calidad para hacer partícipes a las personas, tanto internamente como externamente, de los propósitos e ideales de la organización. Además, se consigue ser transparente y potenciar la mejora continua y la participación en la empresa. La creación de este documento nos permitirá, por tanto, mostrar ante todo el grado de compromiso que tiene la empresa respecto a los estándares de la calidad. El contenido de este documento de calidad recogerá los puntos más importantes a cerca de la misión y valores de la organización en base a los estándares de la calidad. (GRUPO ACMS Consultores, 2018)

Recomendamos esta estructura que se puede ampliar todo lo que se desee y que intenta recoger todos los aspectos importantes que se quieran mostrar:

Tabla 7. ASPECTOS DEL MANUAL DE CALIDAD

| N.- | TÍTULO |
|-----|--|
| 1 | Título con una breve presentación de la empresa (valores, filosofía, misión...) |
| 2 | Alcance y campo de aplicación: se explica lo que cubre los procesos del Modelo de gestión de calidad |

| | |
|----------|--|
| 3 | Política y objetivos de calidad |
| 4 | Un mapa de los procesos de la empresa |
| 5 | Esquema de la estructura de la empresa (departamentos responsables) |
| 6 | Descripción de los elementos de su propio Modelo de gestión de calidad |
| 7 | Exclusiones |

Puntos del manual de calidad

2.9.1. Beneficios y utilidad del manual

Este documento no tiene carácter obligatorio, pero si su empresa decide elaborarlo son muchos los beneficios que se pueden obtener; Asegura que todo el personal entienda los requisitos de la norma y decidan cumplirlo, promueve que los procesos internos sean de mayor calidad, potencia que sea más uniforme la actividad productiva, aporta inspección constante que ayuda a descubrir errores y fallos, se potencian los resultados, fomenta la mejora continua. Es importante comprender que los procedimientos de calidad están incluidos dentro del documento. Un procedimiento de calidad explica cómo se desarrolla y se implementa una tarea. (GRUPO ACMS Consultores, 2018)

2.9.2. Estructura del manual de calidad

Manual de calidad se debe elaborar en base a los principales documentos que exige ISO 9001:2015. Estos documentos básicos son:

- Política de calidad
- Mapa de procesos
- Indicadores de Calidad

- Objetivos de calidad
- Organigrama de la empresa funcional y nominal
- Puntos de la norma argumentando los sustentos
- Exclusiones
- Alcance, portada, aprobación, versión “Puntos determinados en el procedimiento de control de documentos”

2.10. MARCO LEGAL

El cumplimiento normativo consiste en establecer diferentes políticas y procedimientos que sean más adecuadas y suficientes como para asegurar que una organización cumple con todos los requisitos que establece el marco normativo aplicable. Dentro del marco normativo han de considerarse las normas legales, como leyes y reglamentos, así como también deberán incluirse en el mismo las políticas internas, los compromisos con clientes proveedores o terceros, y especialmente los códigos éticos que la organización se haya comprometido a respetar, ya que pueden existir muchísimos casos en los que una actuación puede ser legal pero no ética. (Toro, nueva-iso-9001-2015, 2021)

2.10.1. Marco normativo de las empresas de seguridad privada

En el país existen innumerables compañías que se dedican a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Que, por la naturaleza e importancia de dichos servicios, es indispensable que el Estado Ecuatoriano cuente con un marco jurídico adecuado, que permita la regulación y control de las compañías de vigilancia y seguridad privada. Que la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada deben orientarse a disminuir las amenazas que puedan afectar la vida, la integridad personal y el pleno ejercicio de los legítimos derechos sobre la propiedad y bienes de las personas que reciban tales servicios, sin invadir la órbita de

competencia privativa a la fuerza pública. En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, expide la siguiente. (Delgado, 2008)

- LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

2.10.2. Instituciones que regulan a las empresas de seguridad privada

- Ministerio de Gobierno (Ministerio del Interior; permiso de operaciones)
- Control de organización de empresas de seguridad privada COSP (permiso de uniformes)
- Comando conjunto de las fuerzas armadas CC.FF.AA. AA (Armas, reportes, permisos, agencias, sucursales)
- Superintendencia de compañías
- Servicio de rentas internas (Impuestos)
- Instituto ecuatoriano de seguridad social IESS (Responsabilidad patronal)

2.10.3. Otras normativas aplicables

- LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
- LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS
- LEY DE FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y TENENCIA DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS.

2.10.4. Documentos habilitantes para las empresas de seguridad

Tabla 8. Tabla de organismos de control y detalles de control

| DETALLE | ORGANISMO DE CONTROL |
|--|--|
| RUC | SRI |
| CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES | SRI |
| RUP | SERCOP |
| AUTORIZACIÓN DE TENENCIA DE ARMAS | COMANDO CONJUNTO DE LAS FF.AA. |
| PERMISOS DE SUCURSALES Y AGENCIAS | COMANDO CONJUNTO DE LAS FF.AA. CENTRO DE CONTROL DE ARMAS CARCHI |
| ARMAS VIGENTES /PERMISOS VIGENTES | COMANDO CONJUNTO DE LAS FF.AA. CENTRO DE CONTROL DE ARMAS CARCHI |
| PERMISO DE ARMAS NO LETALES | COMANDO CONJUNTO DE LAS FF.AA. CENTRO DE CONTROL DE ARMAS CARCHI |
| PERMISO DE PORTAR ARMAS DE FUEGO | COMANDO CONJUNTO DE LAS FF.AA. CENTRO DE CONTROL DE ARMAS CARCHI |
| PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN CONTRA DE COPRISEG | MINISTERIO DEL INTERIOR |
| NOMBRAMIENTO DE GERENTE | REGISTRO MERCANTIL |
| NOMBRAMIENTO DE PRESIDENTE | REGISTRO MERCANTIL |
| PERMISO DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS | MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES |
| PERMISO DE OPERACIÓN | MINISTERIO DEL INTERIOR |
| PERMISO DE UNIFORMES | COSP |
| REGISTRO NACIONAL DE DISCAPACIDADES | CONADI |
| PROYECTO DE CAPACITACIÓN DE GUARDIAS | GYPASEG |
| EXISTENCIA LEGAL DE LA COMPAÑÍA | SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR |
| NOMINA DE SOCIOS PARTICIPES Y ACCIONISTAS | SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR |
| CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES | SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR |
| CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES | IESS |
| ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN | ENTREGADOS POR NOTARIOS Y REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA |
| ESCRITURA DE REFORMAS DE ESTATUTOS | ENTREGADOS POR NOTARIOS Y REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA |
| ESCRITURA DE COMPRA VENTA | ENTREGADOS POR NOTARIOS Y REGISTRADOS EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD |
| REGLAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL | MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES |
| REGLAMENTO INTERNO | MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES |
| CONTRATO DE FRECUENCIA | ARCOTEL |
| PERMISO DE FUNCIONAMIENTO | BOMBEROS |
| PATENTES | MUNICIPIO |

Detalle de las instituciones que regulan a las empresas de seguridad

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Para la realización del diagnóstico de la empresa COPRISEG, se utilizó una lista de comprobación denominada “Tabla de diagnóstico situacional”, en la que se aplican varias técnicas de investigación como: entrevista, observación y test.

Este instrumento contendrá desde el requisito auditable número 4 hasta el número 10 de la norma ISO 9001-2015, la estructura del presente instrumento será fue utilizado para el modelo de gestión de calidad; el requisito se subdivide en dos partes primero el requisito “4...” El número de la norma y segundo la descripción del requisito “Contexto organización”, omitimos la descripción del punto pero será considerada para los anexos, como siguiente punto se da a conocer el trabajo de interpretación del maestrante con el cual se puede cumplir el punto de la norma ISO 9001-2015 Cada punto fue analizado por en base a las entrevistas y las observaciones realizadas en las actividades del diagnóstico inicial, tercer punto cumple SI/NO, considerando que pueden existir documentos que pueden ser reciclados, finalmente tendremos las observaciones en cual se determine si se debe actualizar el documento reciclado “ en caso de existir” y en caso de no existir crear el documento o procedimiento o a su vez actualizar la información. Esta tabla nos dará a conocer un diagnóstico inicial de la empresa COPRISEG. CÍA. LTDA. *Véase Anexo 1 TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL*

3.1.1. FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

“El análisis FODA se utiliza para evaluar el desempeño de una organización en el mercado y se utiliza para desarrollar estrategias comerciales efectivas” (Velázquez, 2021). Sin embargo, el análisis FODA lo vamos a enfocar en el contexto de la organización. El contexto se clasifica en micro y macroentorno que se analizarán los siguientes aspectos: directiva, nivel

de competencia, capacidad financiera, nivel tecnológico, talento humano, económico, tecnológico, estado socio cultural, producto y/o servicio y requisitos legales.

La matriz FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO detalla el elemento como “Elementos PESTEL” descrito en el párrafo anterior ejemplo; “POLÍTICO”, contaremos con un segundo elemento “CUESTIÓN” que detallara el elemento legal o fundamento de hecho, como tercer punto tendremos la identificación pudiendo ser esta; F= FORTALEZA, O= OPORTUNIDAD, D= DEBILIDAD, A= AMENAZA. Finalmente tendremos RIESGO/OPORTUNIDAD el cual dará el motivo más detallado del elemento, una vez identificado Amenaza/Debilidad clasificaremos el riesgo y serán analizados en una matriz denominada Anexo 2. *Véase Anexo 2 MATRIZ INTEGRAL FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO*

3.1.2. Diamante y Fuerzas de M. Porter

En términos simples el modelo de las 5 fuerzas de Porter permite a las organizaciones hacer un análisis holístico de su contexto para enfocar sus estrategias, en acciones diferenciadoras que les permitan posicionar una ventaja competitiva, al crear un valor único y distinto para el cliente. (Toro, Nueva ISO 9001:2015, 2020). El fin de este análisis es verificar la falta y la necesidad que hace un modelo de gestión en una empresa que maneja unos recursos considerables, talento humano y más fortalezas.

3.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación tiene como propósito diseñar una propuesta para la aplicación y migración al Modelo ISO 9001-2015, por medio de manual de SGC.

3.2.1. Método de Investigación

Método General Científico-Específico.

- 1.- Hacer una pregunta basada en la observación (Auditorias)
- 2.- Investigación (Auditorias)
- 3.- Formulación de hipótesis.
- 4.- Experimentación. (Encuestas)
- 5.- Análisis de datos. (Resultados de encuestas e indicadores)
- 6.- Conclusiones.

3.2.2. Diseño de la investigación

Modelo de gestión de calidad por medio de un Manual de calidad, este se considera es un diseño no experimental, este describirá los objetivos, procedimientos y políticas de calidad que ayudarán a la mejora de la calidad en la ORGANIZACIÓN.

3.3.HIPÓTESIS

3.3.1. Hipótesis General

Un modelo de gestión en base a la norma ISO 9001-2015 mejora la estandarización de procesos, el servicio con enfoque al cliente aumenta la competitividad de una empresa, y genera oportunidades en el mercado nacional.

3.3.2. Hipótesis Específicas

Un modelo de gestión permitirá alcanzar un crecimiento económico de la empresa, al generar una mayor acogida en las empresas privadas que buscan servicios de calidad con costos accesibles.

El modelo de gestión mejora la toma de decisiones desde el punto de vista estratégico, basado en los resultados de sus auditorias, indicadores y objetivos.

3.4.DATOS Y VARIABLES

3.4.1. *Variable Independiente*

Modelo de Gestión de calidad ISO 9001-2015

3.4.2. *Variable Dependiente*

Requisitos de la norma ISO 9001-2015

3.5.MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de investigación aplicada, el cual entrega las directrices para la aplicación de los lineamientos teóricos que se usaran en el desarrollo documental de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa COPRISEG, el cual quedó plasmado un manual de calidad que podrá ser usado y en un futuro implementado cuando la empresa lo considere pertinente.

3.6.INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

- Técnica Recolección de datos (Documentos, procedimientos existentes de la empresa) “aplica a todos los responsables de los procesos”
- Observación (Manejo de los procedimientos de la empresa, actividades) aplica a todos los procesos.
- Encuestas (Clientes) para el cliente de seguridad física y rastreo satelital aplica a toda la población al tratarse de una población pequeña, pero a diferencia de estos para el cliente de monitoreo electrónico aplicamos la fórmula de la muestra con un 95% de confianza.
- Entrevistas (responsables del proceso)

- Fichas de observación (Check List diagnóstico inicial) aplica a todos los involucrados con el sistema de gestión.
- Test (Valoración) aplica para la organización.

3.6.1. Investigación Documental – Bibliográfica

La investigación se desarrolló bajo la metodología bibliográfica, en primera instancia se analizó la metodología que es aplicable en el desarrollo de un modelo de gestión de calidad, para ello se acudió a diferentes sitios web, artículos científicos, informes, registros y manuales, teniendo esta información como una línea base teórica, la cual se aplicó para profundizar el conocimiento acerca de los diferentes enfoques, teorías y principios utilizados por distintos autores en el diseño del sistema de calidad, que a su vez ayudaran a cumplir el objetivo principal del trabajo el cual busca desarrollar un modelo de gestión de la calidad.

3.6.2. Investigación de Campo

Para continuar con el desarrollo del proyecto se aplicó una metodología investigativa de campo, para lo cual se realizó recolección de información in situ dentro de las instalaciones de la empresa mediante el uso de una lista de chequeo Véase Anexo 1 TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL. De igual manera, se realizó una entrevista a los responsables de procesos administrativos, operativos y de apoyo de la empresa, para la identificación y priorización de los principales requisitos que deberán cumplir para el desarrollo del modelo de gestión.

3.6.3. *Revisión documental*

Se realizó un análisis de la documentación existente acerca del tema, para establecer la metodología aplicable dentro de la empresa y así establecer las actividades principales para el desarrollo del modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

3.6.4. *Observación in situ*

Este tipo de observación permite determinar cuáles son los distintos procesos de cada una de las áreas que componen la empresa para determinar cómo se están ejecutando actualmente, y así desarrollar un modelo eficiente de análisis de estos, utilizando una caracterización de procesos donde se identifiquen sus entradas, salidas, iteraciones, documentos e indicadores.

3.6.5. *Lista de chequeo*

Se aplicó una lista de chequeo, misma que incorpora una matriz de ponderación según los resultados de la TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL aplicable a los requisitos de la norma, esto ayudó a establecer el nivel de suficiencia documental y administrativa en Copriseg CIA. LTDA frente a un modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, y así determinar acciones enfocadas a aumentar la competencia de la organización hacia el modelo.

3.6.6. *Procesamiento y análisis de datos*

Los procesos identificados en la observación de campo fueron organizados y plasmados en un mapa de procesos, para una posterior caracterización de estos lo cual permitió controlar, monitorear y garantizar que se estén obteniendo resultados que satisfagan los requerimientos de cada una de las partes interesadas del modelo de gestión de calidad.

Los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación fueron tabulados e interpretados utilizando técnicas estadísticas apropiadas “SPSS”, con el de tablas y gráficos porcentuales ordenados donde se pueda identificar; en primera instancia un valor cualitativo de cuál es el de la empresa hacia los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

3.6.7. Desarrollo del Proyecto


Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se cumplió con las siguientes actividades:

- Entrevista con la gerencia de Copriseg CÍA. LTDA.
- Registro a los procesos actuales de la empresa.
- Reuniones con los responsables del proceso de la empresa.
- Caracterización y organización de procesos.
- Aplicación de lista de chequeo los procesos de la empresa.
- Tabulación y análisis de información.
- Diagnóstico inicial de la empresa.
- Elaboración del manual, procedimientos y registros para el modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2015.

3.6.8. Población

Para efecto del estudio se determinó que la población a son los clientes de los diferentes servicios que brinda la empresa COPRISEG CÍA. LTDA.

Tabla 9. Tabla de Población COPRISEG CÍA. LTDA.

| SERVICIOS DE COPRISEG | |
|--|---------------------------|
|  | |
| SERVICIO | POBLACIÓN CLIENTES |
| Servicio de Monitoreo Electrónico | 556 |
| Servicio de Seguridad Física y COPRISEG CÍA. LTDA. | 16 |
| Servicio de Rastreo Satelital | 8 |
| TOTAL | 793 |

Clientes totales de seguridad física, electrónica y rastreo satelital

3.6.9. Muestra

El tamaño de muestra aplicado para el servicio de rastreo satelital y seguridad física será del total de clientes que cuentan estos servicios, mientras que en el servicio de monitoreo electrónico se aplicó la fórmula de la muestra con un 95% de confianza al tratarse de una población muy extensa.

Servicio de Monitoreo calculo:


$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde:

- **Z** = Nivel de confianza (95% o 99%)
- **p** = .5
- **c** = Margen de error (.04 = ±4)

Tamaño de la muestra= 228 Clientes de Monitoreo Electrónico

Tabla 10. Tabla de muestra COPRISEG. CÍA. LTDA.

| SERVICIOS DE COPRISEG | |
|--|-----------------------------------|
|  | |
| SERVICIO | MUESTRA CLIENTES 95% CONFIANZA |
| Servicio de Monitoreo Electrónico | 228 |
| Servicio de Seguridad Física y COPRISEG CÍA. LTDA. | 16 |
| Servicio de Rastreo Satelital | 8 |
| TOTAL | 252 |

Muestra para encuestas y estudio

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos que fueron recolectados en las encuestas de calidad en los diferentes servicios que brinda la empresa COPRISEG. Esta

información fue tabulada y clasificada con sus respectivos gráficos. Se utilizó el programa estadístico SPSS donde realizamos los análisis que corresponden a fin de validar la conformidad, calidad y las desviaciones existentes. Además, se realizó un análisis general de calidad de la empresa en los servicios, finalmente se determinó en una figura estadística integrada donde se observan los niveles actuales que se analizarán.

3.8. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El análisis estadístico de los datos fue de manera global y específico por cada una de las preguntas, en estos resultados determinamos cuál de las 7 preguntas basadas en los 7 principios de calidad genera una tendencia negativa o se aleja del punto de equilibrio. Esto nos ayudara hacer énfasis en los procesos que se deben mejorar por medio de modelo de calidad.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 5. Diamante de M. Porter

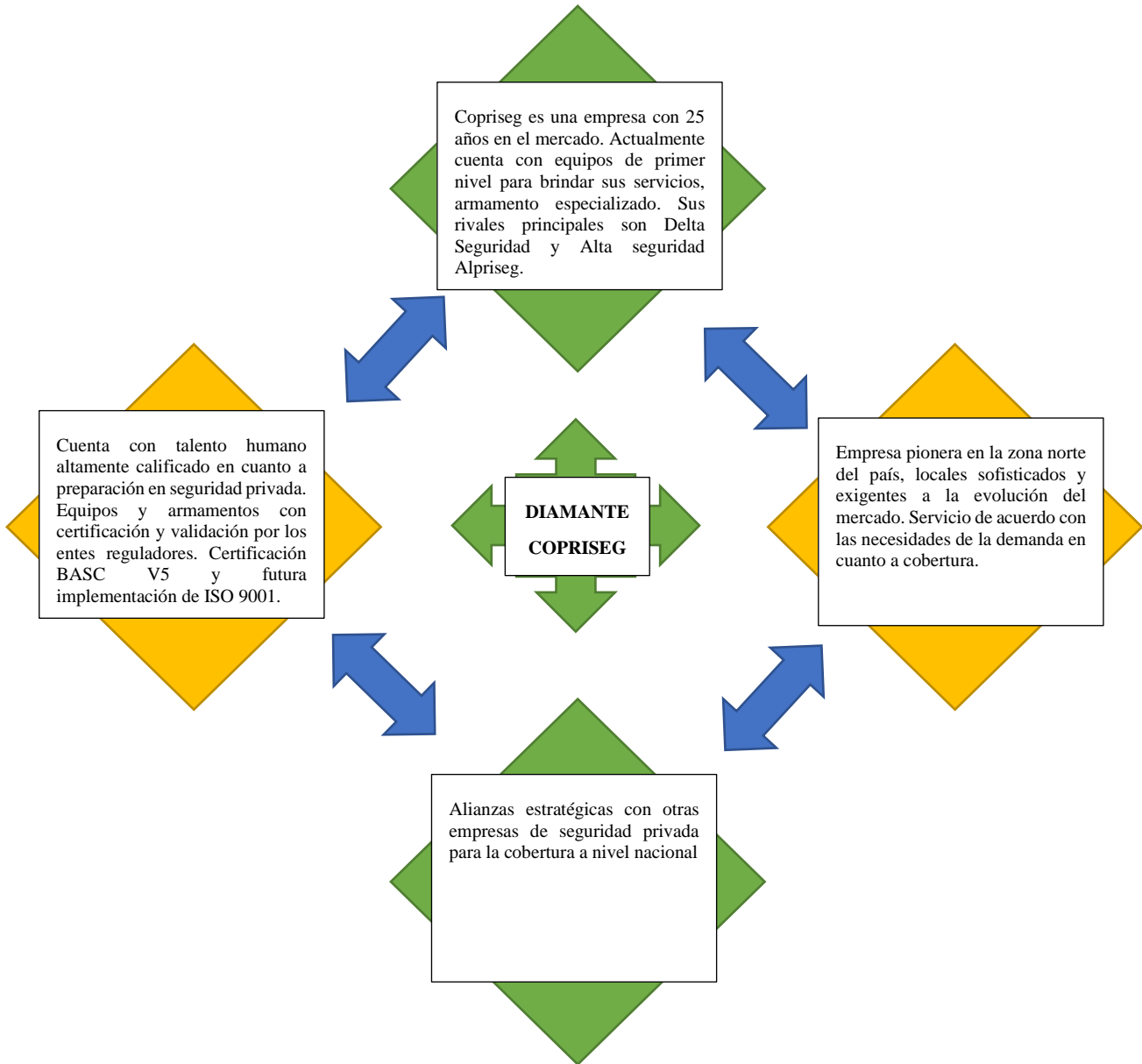


Figura 6. Fuerzas de M. Porter



4.1.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente apartado realizaremos el análisis de la aproximación de la calidad en la empresa Copriseg con la respectiva encuesta de satisfacción en los servicios, cumplimiento de la norma de calidad en cada uno de los procesos en porcentaje más su grafico de análisis observando y finalmente el diagnóstico inicial para el desarrollo del manual del modelo de gestión de calidad.

4.1.1. Encuestas de Satisfacción

Se procedió aplicar las encuestas de satisfacción a los 228 clientes con 95% de confianza, se procedió a tabular los resultados VÉASE ANEXO 4 TABULACIÓN DE ENCUESTAS, VÉASE ANEXO 5 DATOS SPSS Posterior a esto migramos la información a

SPSS para los respectivos análisis estadísticos y gráficos, al fin de proporcionar una idea de calidad del cliente hacia la empresa en un punto inicial previo a la propuesta del manual de modelo de gestión de la calidad.

Pregunta 1 Encuesta “El personal de seguridad entrega el servicio esperado por el cliente”

Tabla 11. Resultados estadísticos

Estadísticos

P1

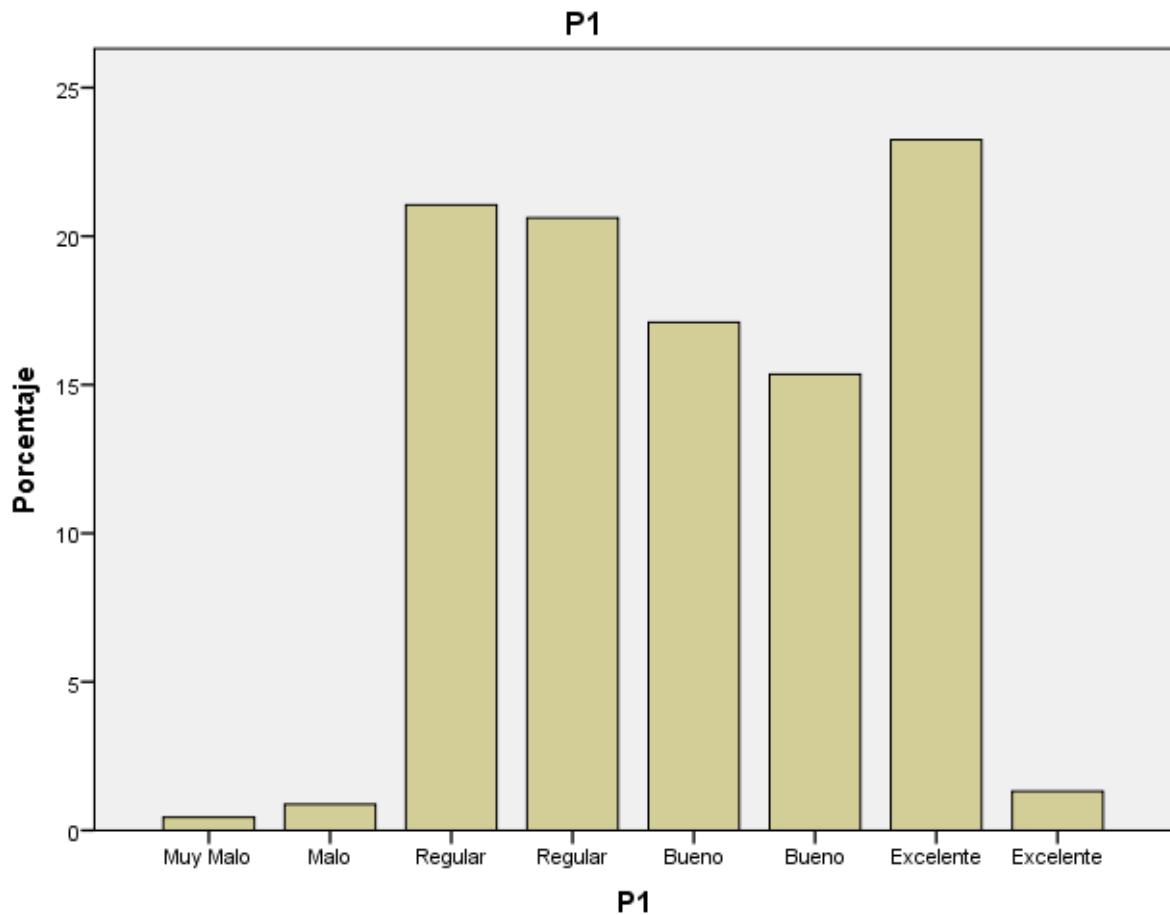
| | | |
|---------|----------|------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 9 |
| Mínimo | | 1 |
| Máximo | | 10 |

P1

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy Malo | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| Malo | 2 | ,9 | ,9 | 1,3 |
| Regular | 48 | 21,1 | 21,1 | 22,4 |
| Regular | 47 | 20,6 | 20,6 | 43,0 |
| Bueno | 39 | 17,1 | 17,1 | 60,1 |
| Bueno | 35 | 15,4 | 15,4 | 75,4 |
| Excelente | 53 | 23,2 | 23,2 | 98,7 |
| Excelente | 3 | 1,3 | 1,3 | 100,0 |
| Total | 228 | 100,0 | 100,0 | |

Pregunta 1 encuesta

Figura 7. Gráfico de encuesta satisfacción pregunta numero 1



Análisis pregunta 1 encuestas de satisfacción: Con los resultados obtenidos en esta pregunta podemos observar que predomina un 41,7% que indican “que el servicio es el esperado” en una forma regular, esto condiciona el modelo de gestión tomando en el cumplimiento y satisfacción que se requiere conforme a los contratos o proformas establecidas en el modelo, como retroalimentación podemos determinar que es más necesario el control de campo en la ejecución del servicio.

Pregunta 2 Encuesta “El personal de seguridad se ha personaliza para entregar un servicio de calidad”

Tabla 12. Resultados estadísticos

Estadísticos

P2

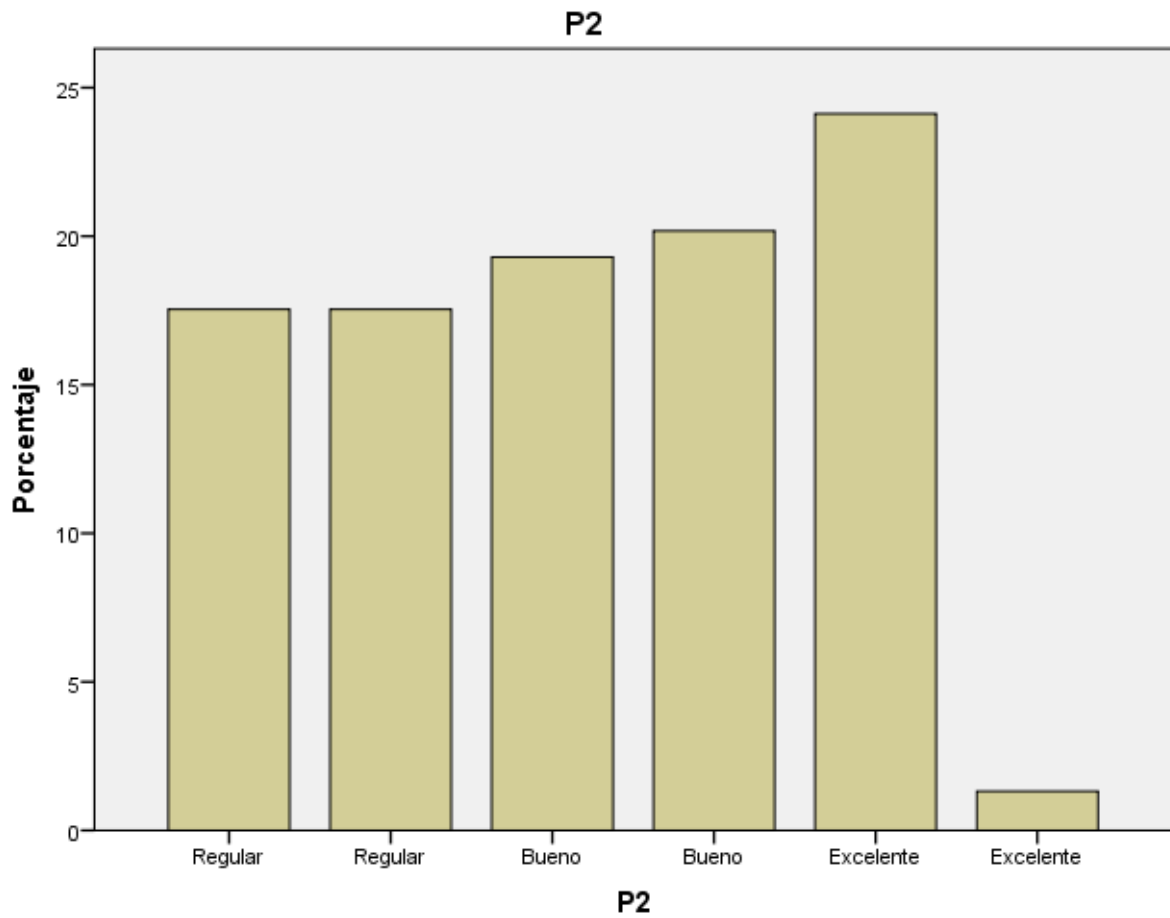
| | | |
|---------|----------|------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 7,20 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 9 |
| Mínimo | | 5 |
| Máximo | | 10 |

P2

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Regular | 40 | 17,5 | 17,5 |
| | Regular | 40 | 17,5 | 35,1 |
| | Bueno | 44 | 19,3 | 54,4 |
| Válidos | Bueno | 46 | 20,2 | 74,6 |
| | Excelente | 55 | 24,1 | 98,7 |
| | Excelente | 3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 228 | 100,0 | 100,0 |

Pregunta 2 encuesta

Figura 8. Gráfico de encuesta de satisfacción “pregunta número 2 “



Análisis pregunta 2 encuestas de satisfacción: En esta pregunta predomina el calificativo de bueno con un 39.5% esto implica que el proceso de talento humano de la empresa debe trabajar en más capacitaciones como atención al cliente y protocolos de seguridad a ejecutarse con el fin de alcanzar la meta de excelencia en la calidad.

Pregunta 3 Encuesta “El personal de seguridad está comprometido con el servicio de seguridad brindado a usted.”

Tabla 13. Resultados estadísticos

Estadísticos

P3

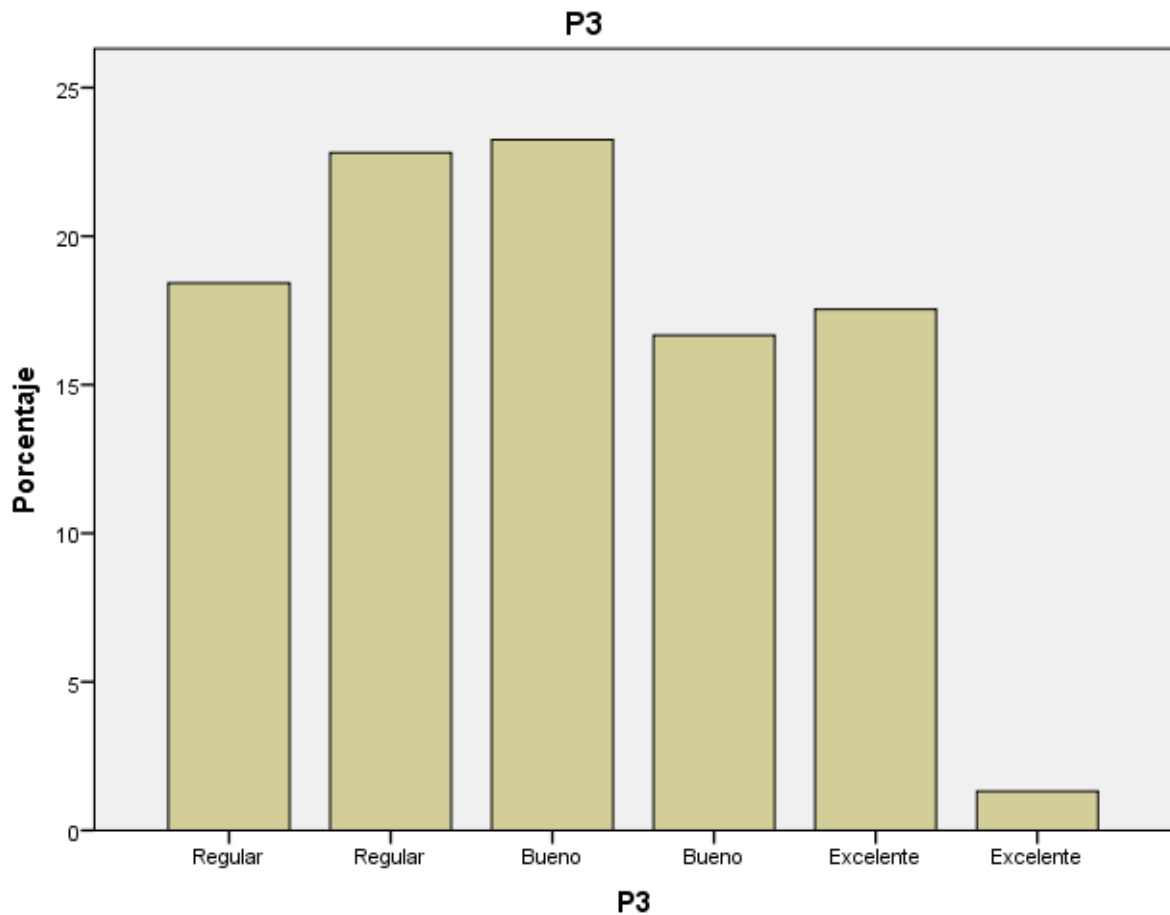
| | | |
|---------|----------|------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 6,96 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 7 |
| Mínimo | | 5 |
| Máximo | | 10 |

P3

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Regular | 42 | 18,4 | 18,4 |
| | Regular | 52 | 22,8 | 41,2 |
| | Bueno | 53 | 23,2 | 64,5 |
| Válidos | Bueno | 38 | 16,7 | 81,1 |
| | Excelente | 40 | 17,5 | 98,7 |
| | Excelente | 3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 228 | 100,0 | 100,0 |

Pregunta 3 encuesta

Figura 9. Gráfico de encuesta satisfacción pregunta número 3



Análisis pregunta 3 encuestas de satisfacción: En esta pregunta predomina el calificativo de regular con un porcentaje de 41.2%, esto se interpreta que el personal de seguridad no tiene la suficiente motivación para cumplir con compromiso su trabajo, a la final esto terminan generado la falta de fidelización en el personal hacia la empresa. El departamento de talento humano es el encargo de generar actividades de motivación que cambien el rumbo de este pensamiento del cliente actual.

Pregunta 4 Encuesta “El personal de seguridad cumple con los procedimientos de seguridad establecidos en el contrato de seguridad”

Tabla 14. Resultados estadísticos

Estadísticos

P4

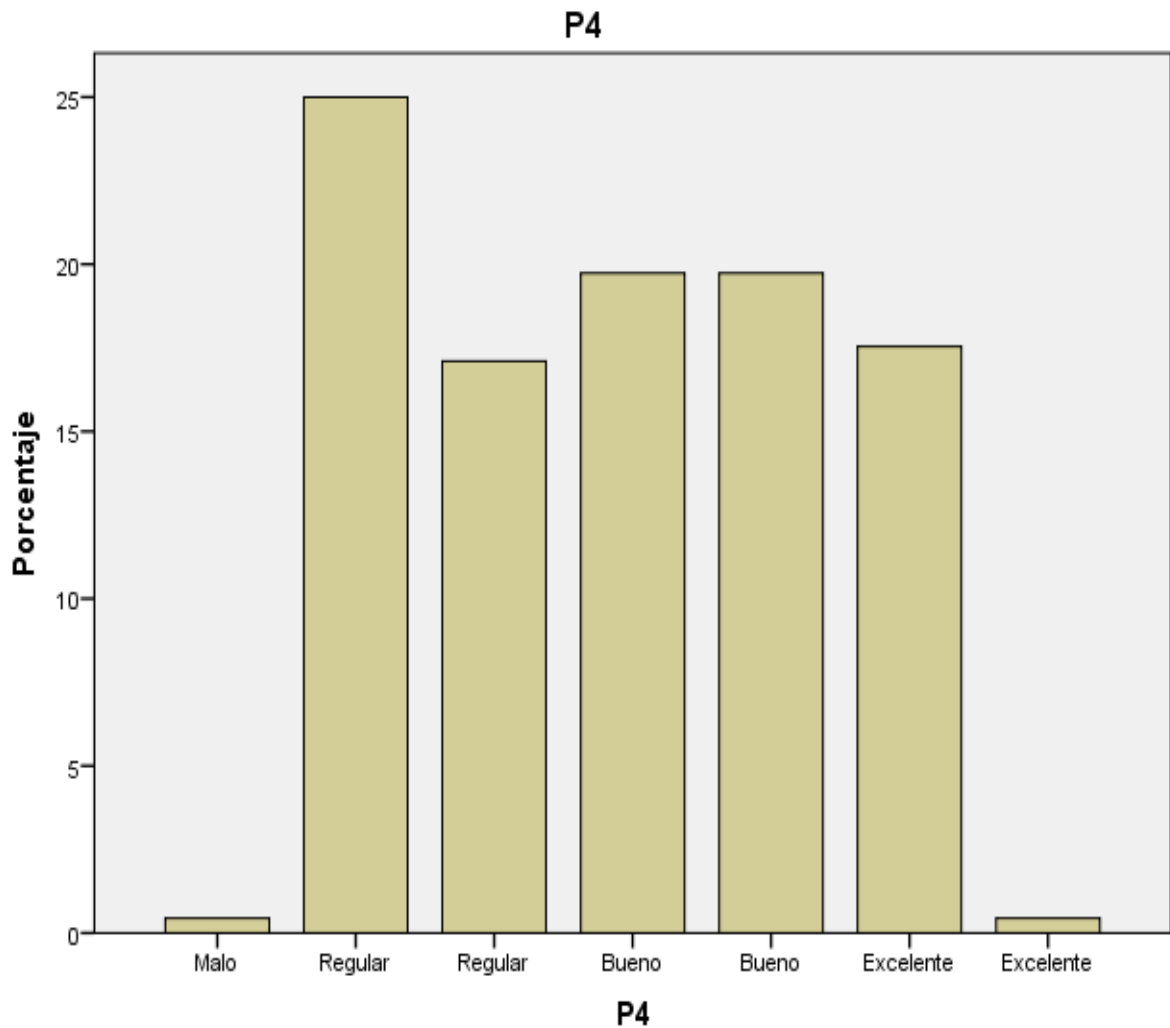
| | | |
|---------|----------|------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 6,88 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 5 |
| Mínimo | | 4 |
| Máximo | | 10 |

P4

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Malo | 1 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 57 | 25,0 | 25,4 |
| | Regular | 39 | 17,1 | 42,5 |
| | Bueno | 45 | 19,7 | 62,3 |
| | Bueno | 45 | 19,7 | 82,0 |
| | Excelente | 40 | 17,5 | 99,6 |
| | Excelente | 1 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 228 | 100,0 | 100,0 |

Pregunta 4 encuesta

Figura 10. Gráfico de encuesta de satisfacción pregunta 4



Análisis pregunta 4 encuestas de satisfacción: En esta pregunta predomina el calificativo de 42.1% denominado como Regular, esto determina que los procesos de seguridad no están siendo ejecutados a conformidad, esto declara que existe una falta de capacitación o adiestramiento en el vigilante de seguridad.

Pregunta 5 “Encuesta El personal de seguridad toma decisiones adecuadas para manejar un problema”

Tabla 15. Resultados estadísticos

Estadísticos

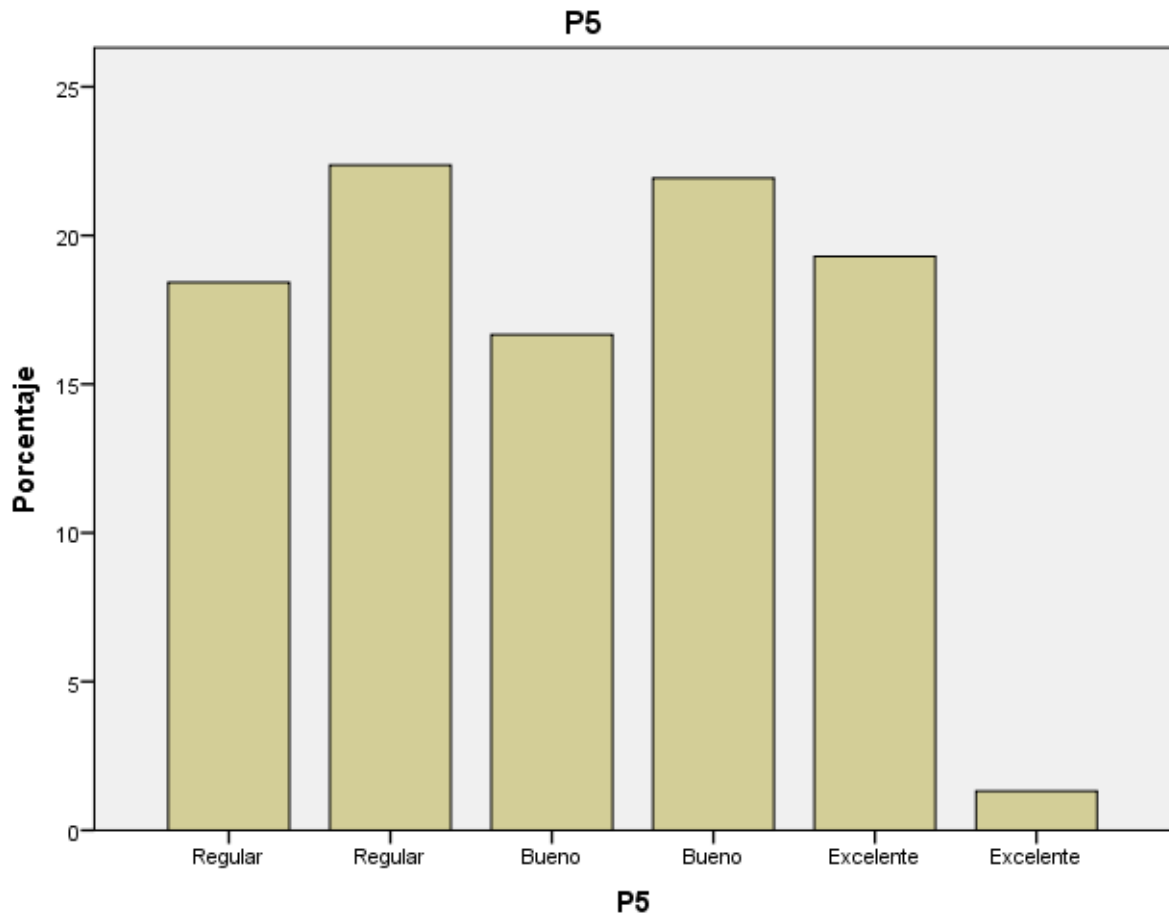
P5

| | | |
|---------|----------|------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 7,05 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 6 |
| Mínimo | | 5 |
| Máximo | | 10 |

P5

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Regular | 42 | 18,4 | 18,4 |
| | Regular | 51 | 22,4 | 40,8 |
| | Bueno | 38 | 16,7 | 57,5 |
| Válidos | Bueno | 50 | 21,9 | 79,4 |
| | Excelente | 44 | 19,3 | 98,7 |
| | Excelente | 3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 228 | 100,0 | 100,0 |

Figura 11. Gráfico de encuesta de satisfacción pregunta número 5



Análisis pregunta 5 encuestas de satisfacción: En esta pregunta predomina el calificativo de 40.8% denominado como Regular, esto determina los vigilantes de seguridad carecen con una iniciativa propia, esto hace referencia a la selección del personal que selecciona la empresa en base a sus requerimientos.

Pregunta 6 “Nuestro personal es constantemente capacitado, usted cree que el servicio mejora con el paso del tiempo”

Tabla 16. Resultados estadísticos

Estadísticos

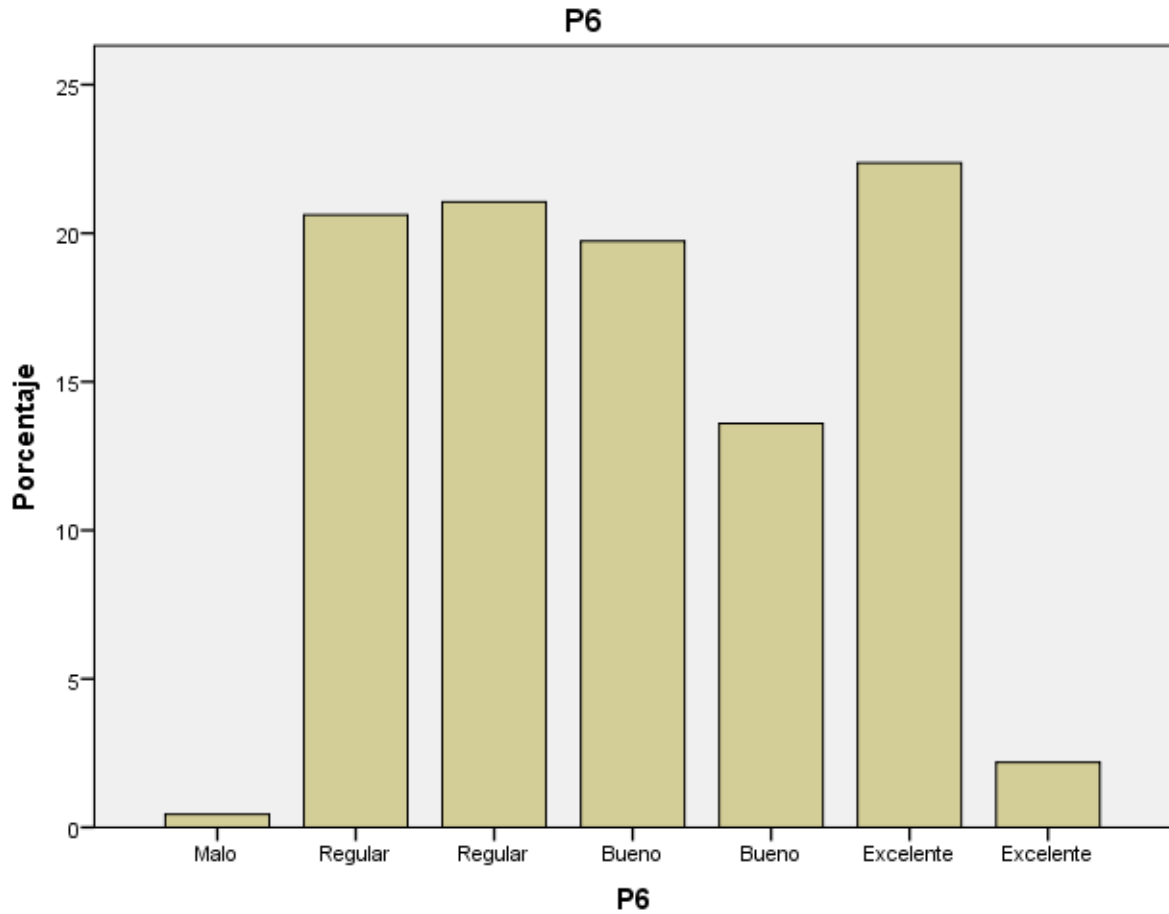
P6

| | | |
|---------|----------|------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 7,01 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 9 |
| Mínimo | | 4 |
| Máximo | | 10 |

P6

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Malo | 1 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 47 | 20,6 | 21,1 |
| | Regular | 48 | 21,1 | 42,1 |
| | Bueno | 45 | 19,7 | 61,8 |
| | Bueno | 31 | 13,6 | 75,4 |
| | Excelente | 51 | 22,4 | 97,8 |
| | Excelente | 5 | 2,2 | 100,0 |
| | Total | 228 | 100,0 | 100,0 |

Figura 12. Gráfico de encuesta de satisfacción pregunta número 6



Análisis pregunta 6 encuestas de satisfacción: En esta pregunta predomina el calificativo de 40.8% denominado como Regular, esto determina que se tiene un avance lento en los cambios solicitados al personal de seguridad y que el servicio no está mejorando de manera eficaz o eficiente conforme el cliente lo requiere.

Pregunta 7 “El personal es amable, cálido, educado y cortés en las funciones que desempeña al momento de entregar el servicio”

Tabla 17. Resultados estadísticos

Estadísticos

P7

| | | |
|---------|----------|----------------|
| N | Válidos | 228 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 7,05 |
| Mediana | | 7,00 |
| Moda | | 6 ^a |
| Mínimo | | 1 |
| Máximo | | 10 |

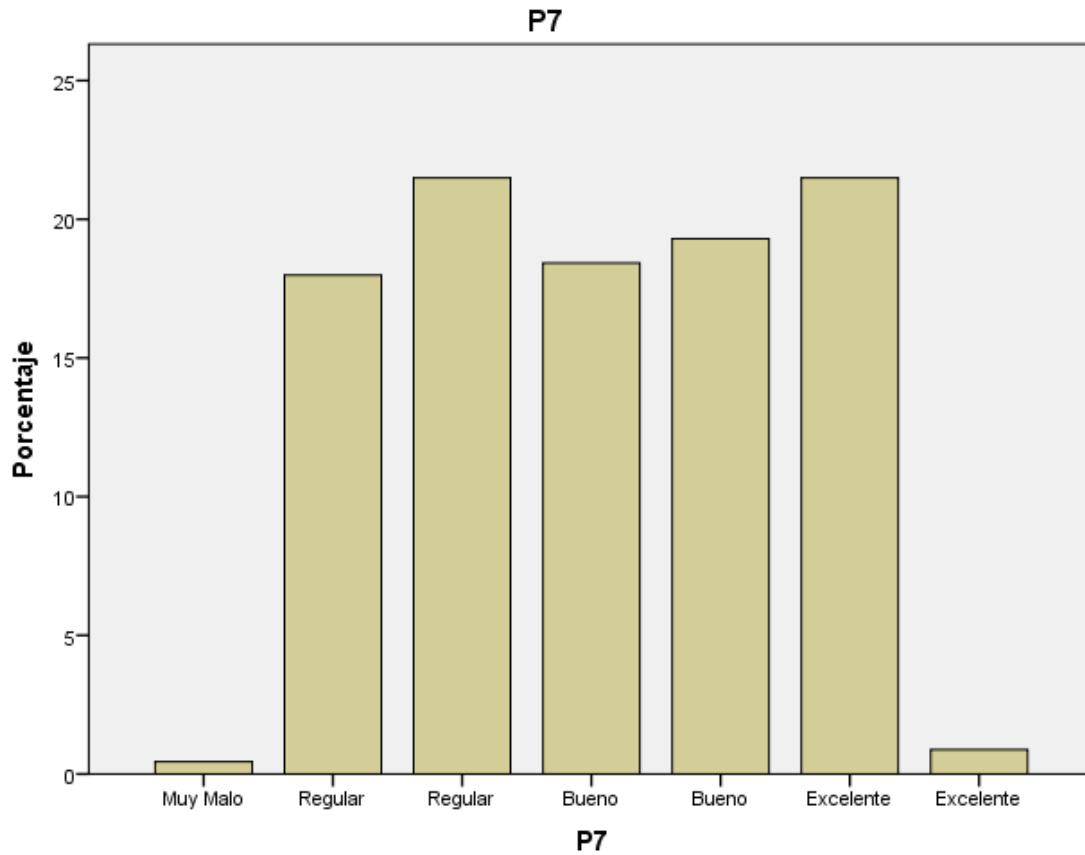
a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

P7

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy Malo | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| Regular | 41 | 18,0 | 18,0 | 18,4 |
| Regular | 49 | 21,5 | 21,5 | 39,9 |
| Bueno | 42 | 18,4 | 18,4 | 58,3 |
| Bueno | 44 | 19,3 | 19,3 | 77,6 |
| Excelente | 49 | 21,5 | 21,5 | 99,1 |
| Excelente | 2 | ,9 | ,9 | 100,0 |
| Total | 228 | 100,0 | 100,0 | |

Pregunta 7 encuesta

Figura 13. Gráfico de encuesta de satisfacción pregunta número 7



Análisis pregunta 7 encuestas de satisfacción: En esta pregunta predomina el calificativo de 39.5% denominado como Regular, esto determina que no solo se requiere un perfil profesional, sino un carisma y compromiso hacia las funciones que realiza y que el departamento debe tener no solo objetividad en su contratación, sino tino al momento de contratar a una persona.

4.1.2. Análisis estadístico unificado de la encuesta

La unificación de las encuestas refleja como resultado una media de 7 algo que indica que nuestro punto de calidad es bueno, pero no excelente que es lo que busca la calidad total.

Para el valor de frecuencia fueron realizados en rondas cada una con un porcentaje individual de 14,3 por ciento sobre cien por ciento. Algo importante que debemos resaltar es que lo mejor que pudimos demostrar en la encuesta de satisfacción fue de 7,10 sobre 10. Es por ello por lo que, al no contar con datos en el tiempo no podemos dar una tendencia.

Tabla 18. Resultados estadísticos del total de encuesta de satisfacción

Estadísticos

PT

| | | |
|---------|----------|--------|
| N | Válidos | 7 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 7,0086 |
| Mediana | | 7,0000 |
| Moda | | 6,88 |
| Mínimo | | 6,88 |
| Máximo | | 7,10 |

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

PT

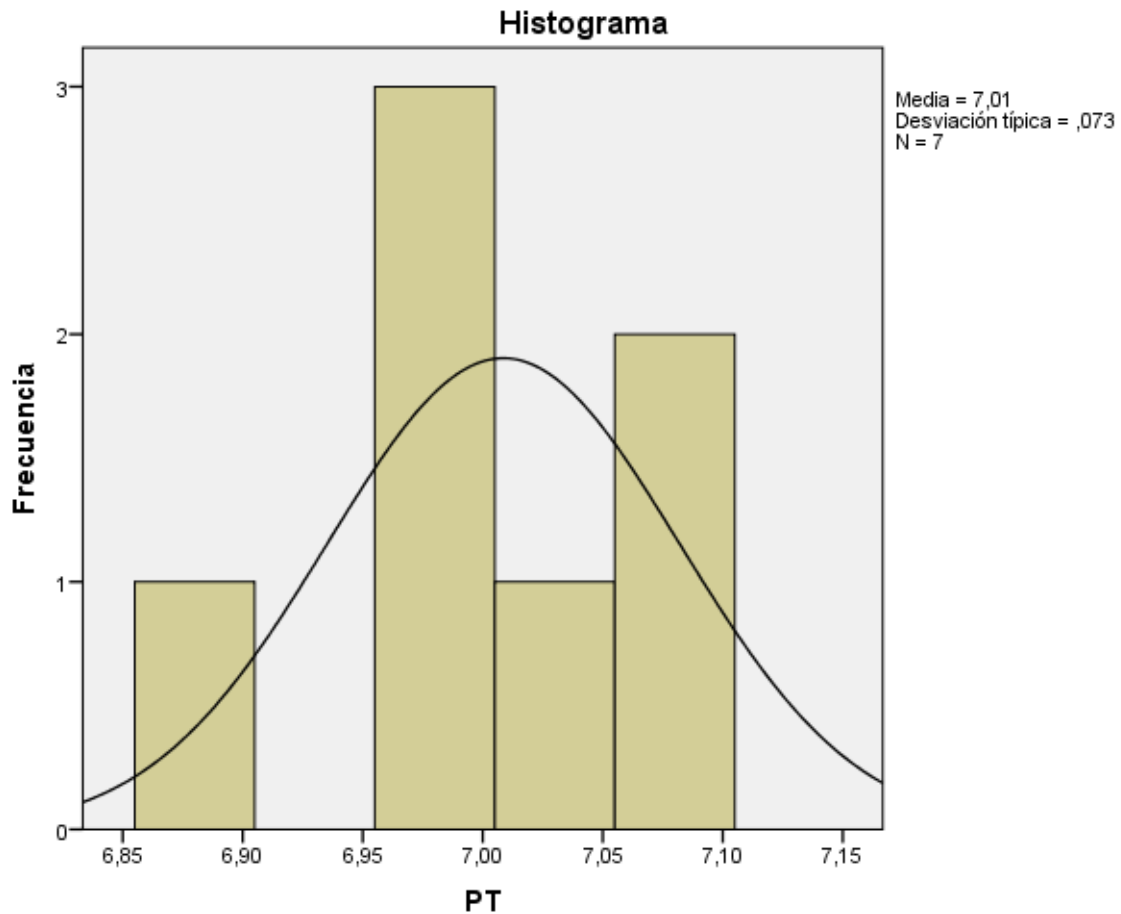
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 6,88 | 1 | 14,3 | 14,3 |
| | 6,97 | 1 | 14,3 | 28,6 |
| | 6,99 | 1 | 14,3 | 42,9 |
| Válidos | Bueno | 1 | 14,3 | 57,1 |
| | 7,05 | 1 | 14,3 | 71,4 |
| | 7,07 | 1 | 14,3 | 85,7 |
| | 7,10 | 1 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 7 | 100,0 | 100,0 |

Resultados estadísticos unificados encuesta de satisfacción

Figura 14. Histograma total encuesta

Algo importante que podemos recalcar en nuestro histograma es que al menos 6 de las preguntas se mantienen en un rango de 6,95 y 7,10, donde al menos tres están en un rango de

6,95 y 7,00. Tan solo una de las 7 preguntas está en un rango de 6,85 que representa el valor más bajo en las preguntas de las encuestas de satisfacción.



4.2.CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

Para el resultado estadístico nos basaremos en el análisis de la TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL VÉASE ANEXO 1, misma que contiene resultados cuantitativos, y se constituyen como elementos base de la propuesta, tanto para la selección de requisitos aplicables como el porcentaje de cumplimiento inicial con el que cuenta la empresa. Además, se utiliza la herramienta SPSS VÉASE ANEXO 6 REQUISITOS DE LA NORMA PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

Tabla 19. Resultados estadísticos generales del cumplimiento de la norma

Estadísticos

REQUISITOS NORMA

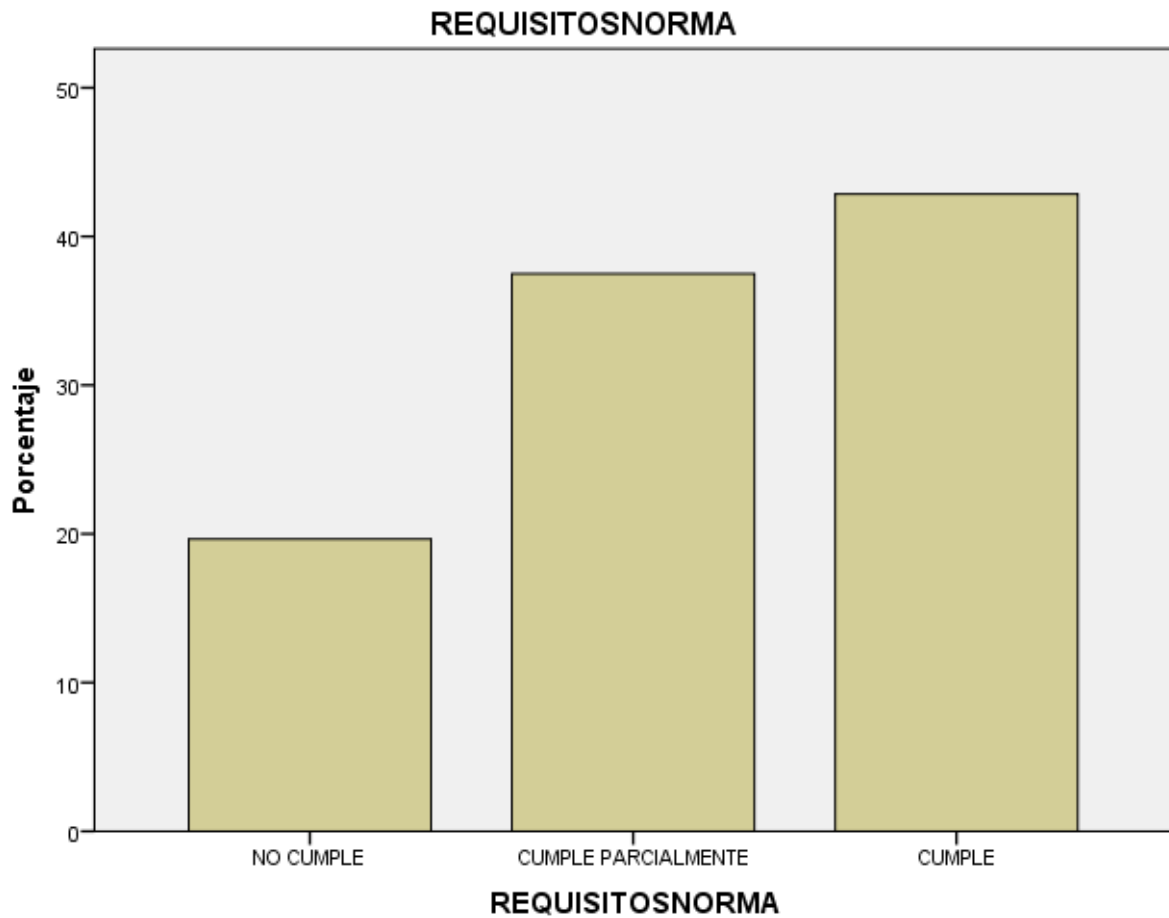
| | | |
|---------|----------|-------|
| N | Válidos | 56 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | ,6161 |
| Mediana | | ,5000 |
| Moda | | 1,00 |
| Mínimo | | ,00 |
| Máximo | | 1,00 |

REQUISITOS NORMA

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO CUMPLE | 11 | 19,6 | 19,6 | 19,6 |
| CUMPLE PARCIALMENTE | 21 | 37,5 | 37,5 | 57,1 |
| Válidos | 24 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| CUMPLE | | | | |
| Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

Resultados estadísticos de cumplimiento de la norma

Figura 15. Cumplimiento de los diez requisitos de la norma



4.3. ANÁLISIS DE DATOS, TABLAS, ENTREVISTAS Y GRÁFICOS

4.3.1. Análisis de las encuestas de satisfacción

El análisis de encuestas de satisfacción fue realizada a un total de 228 clientes con siete preguntas basados en los principios de calidad, se tabularon los resultados por cada una de las preguntas con el propósito de identificar la desviación más grande, una vez analizadas las siete preguntas de calidad se determinó que la pregunta número cuatro relativa al cumplimiento por parte del personal de los procedimientos de seguridad establecidos en el contrato de seguridad, se obtuvo la desviación más notoria que hace énfasis al cumplimiento de procedimiento de seguridad con un 68.8% de satisfacción mientras que el más satisfactorio fue la pregunta

número dos “ El personal de seguridad se personaliza para entregar un servicio de calidad” con un 72%. Además, en el estudio general de satisfacción se determinó 70.01% de satisfacción que podríamos interpretar como buena pero no cumple con la meta que requerimos tomando en cuenta que el problema hace referencia a la competencia agresiva o al consumidor de servidor que busca precio bajo calidad alta.

De todas formas, se tiene un punto de partida para la alimentación de los indicadores tomando en cuenta el enfoque al cliente.

4.3.2. Análisis de estado inicial del modelo de gestión de calidad

Para el análisis del estado inicial del modelo de gestión se utilizó la matriz “Tabla de diagnóstico inicial situacional” véase anexo uno, en la que se han plasmado los puntos de la norma ISO 9001-2015, y que contempla los puntos auditables desde el punto 3 hasta el punto 10. Posterior se procede a ponderar tomando criterios de evaluación en auditoria como: cumple, cumple parcialmente y no cumple; además, con el fin de obtener resultados cuantitativos se procedió a ponderar de la siguiente manera: 1 punto de asignación en caso de cumplir, 0,5 en caso de cumplimiento parcial y 0 punto en caso de no cumplir.

Una vez explicada la herramienta de calificación se procede aplicar los instrumentos de observación y entrevistas y el valor correspondiente en la matriz, una vez tabulado en SPSS véase anexo 6 “Requisitos de la norma porcentaje de cumplimiento” se obtienen los siguientes resultados mismos que se muestran a continuación:: el 19,6% no se cumple, así como 37,5% de cumplimiento parcial y 42,9% de cumplimiento.

Dichos resultados muestran desde el punto de vista de auditor, que la empresa no podría certificar con el 19,6%, debido a la identificación de no conformidades mayores ; ello considerando que los criterios del auditor aplicables para este proceso son: en caso de un incumplimiento total de un punto de la norma es considerado como no conformidad mayor, si

es un incumplimiento parcial del requisitos no conformidad menor y en caso de ser de forma se determinaría como observación, en caso de ver un cumplimiento no adecuado será oportunidad de mejor y si sobresale más allá de lo que pide la norma se considera una fortaleza.

Se destaca por lo tanto que el resultado de 19,6% de incumplimiento total y 37,5% de incumplimiento parcial, significaría que el modelo de gestión no se encuentra adecuado ni tampoco listo en caso de buscar una certificación.

CAPÍTULO V PROPUESTA

La propuesta del presente trabajo consiste en un modelo de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001-2015, del cual se deriva un manual de calidad que tiene como fin adaptar los procesos de la empresa al modelo de calidad, cumpliendo con los estándares establecidos en el mismo. El presente manual busca tener la versatilidad adecuada para la institución, sin complicar los procesos sino al contrario adaptarlos a la información existente o en caso de ausencia de cumplimiento del requisito crear los elementos probatorios para cumplir con lo solicitado.

5.1. EXCLUSIONES

La explicación de las exclusiones se incluye en el anexo A.5 “Aplicabilidad”. La norma ISO 9001 versión 2015 no hace ninguna referencia específica al término exclusión, pero reconoce que las empresas tienen que revisar los requisitos que se debe aplicar a sí mismas. (Raquel Europea de Excelencia_, 2022)

Se presentan las siguientes exclusiones para Copriseg CÍA. LTDA., tomando en cuenta el ANEXO 1 TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL Punto de la norma 8.3 “*DISEÑO Y DESARROLLO*”

Copriseg CÍA. LTDA., no aplica los requisitos de la cláusula de diseño y desarrollo dentro del Modelo de gestión y calidad ya que la organización no diseña ni desarrolla nuevos servicios en relación con vigilancia y seguridad electrónica. Todos los requerimientos para la prestación de estos servicios están regularizados.

Además, en las actividades de instalación de alarmas se acogen a los requisitos propios e instrucciones de cada uno de los dispositivos.

5.2.MANUAL PARA UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD CÍA. LTDA.


**MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE “COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “MANUAL PARA EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
BASE A LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG
CÍA. LTDA.”


| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-MA001-2022 |


| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |

ÍNDICE DE CONTENIDO


| | | |
|--------|---|----|
| 1. | SECCIÓN: INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| 1.1. | RESEÑA HISTÓRICA..... | 6 |
| 2. | SECCIÓN ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 7 |
| 2.1. | ALCANCE DEL MGC | 7 |
| 3. | SECCIÓN: APLICABILIDAD..... | 7 |
| 3.1. | REQUISITOS NO APLICABLES..... | 7 |
| 4. | SECCIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 8 |
| 4.1. | COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO..... | 8 |
| 4.2. | PARTES INTERESADAS..... | 8 |
| 4.3. | ALCANCE DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN..... | 9 |
| 4.4. | MODELO DE GESTIÓN..... | 9 |
| 5. | SECCIÓN: LIDERAZGO..... | 10 |
| 5.1. | LIDERAZGO Y COMPROMISO..... | 10 |
| 5.1.1. | GENERALIDADES..... | 10 |
| 5.1.2. | ENFOQUE AL CLIENTE..... | 11 |
| 5.2. | POLÍTICA..... | 11 |
| 5.2.1. | MISIÓN..... | 13 |

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 3 de 37 | |


| | |
|--|----|
| 5.2.2. VISIÓN..... | 13 |
| 5.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD..... | 13 |
| 6. SECCIÓN: PLANIFICACIÓN..... | 14 |
| 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES..... | 14 |
| 6.1.1. EVALUACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS..... | 14 |
| 6.1.2. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES..... | 15 |
| 6.1.3. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES..... | 15 |
| 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS..... | 15 |
| 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS..... | 16 |
| 7. SECCIÓN: APOYO..... | 16 |
| 7.1. RECURSOS..... | 16 |
| 7.1.1. GENERALIDADES..... | 16 |
| 7.1.2. PERSONAS..... | 16 |
| 7.1.3. INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO..... | 17 |
| 7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS..... | 17 |
| 7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... | 17 |
| 7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN..... | 18 |
| 7.2. COMPETENCIAS..... | 18 |
| 7.3. TOMA DE CONCIENCIA..... | 19 |

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 4 de 37 | |

| | | |
|--------|---|----|
| 7.4. | COMUNICACIÓN..... | 19 |
| 7.5. | INFORMACIÓN DOCUMENTADA..... | 20 |
| 7.5.1. | GENERALIDADES..... | 20 |
| 7.5.2. | CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN..... | 21 |
| 7.5.3. | CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA..... | 21 |
| 8. | SECCIÓN: OPERACIÓN..... | 22 |
| 8.1. | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL..... | 22 |
| 8.2. | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 23 |
| 8.2.1. | COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE..... | 23 |
| 8.2.2. | DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 23 |
| 8.2.3. | REVISIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO..... | 24 |
| 8.2.4. | CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 25 |
| 8.4. | CONTROL DE PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE..... | 25 |
| 8.4.1. | GENERALIDADES..... | 25 |
| 8.4.2. | TIPO Y ALCANCE DE CONTROL..... | 25 |
| 8.4.3. | INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS..... | 25 |
| 8.5. | PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO..... | 26 |
| 8.5.1. | CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO..... | 26 |
| 8.5.2. | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD..... | 27 |

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 5 de 37 | |

| | |
|--|----|
| 8.5.3. PROPIEDAD DEL CLIENTE..... | 27 |
| 8.5.4. PRESERVACIÓN DEL SERVICIO..... | 27 |
| 8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA..... | 28 |
| 8.5.6. CAMBIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 28 |
| 8.6. LIBERACIÓN DEL SERVICIO..... | 28 |
| 8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES..... | 29 |
| 9. SECCIÓN: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO..... | 29 |
| 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... | 29 |
| 9.1.1. GENERALIDADES..... | 29 |
| 9.1.2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO..... | 30 |
| 9.1.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... | 30 |
| 9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... | 30 |
| 9.2. AUDITORÍAS INTERNAS..... | 31 |
| 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 31 |
| 10. SECCIÓN: MEJORA..... | 32 |
| 10.1. GENERALIDADES..... | 32 |
| 10.2. ACCIONES CORRECTIVAS..... | 32 |
| 10.3. MEJORA CONTINUA..... | 33 |


| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 6 de 37 | |

1. SECCIÓN: INTRODUCCIÓN

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

COPRISEG CIA. LTDA CÍA. LTDA. Es una empresa que se constituye en el año de 1996, sus fundadores el TNT (S.p) Darwin Hernán Ortega Andino y la señora Teresa Llori Pugachi ingenian formar su empresa en la ciudad de Ibarra. Desde ese momento el TNT (S.p) Darwin Ortega trabaja en el nombre y el diseño del logotipo de su empresa el cual lleva un significado muy especial, también trabajan en el financiamiento del armamento, vehículos y uniformes. Después de un tiempo de su constitución se adhieren dos socios más el Ing. Luis Ortega y el Lic. Jorge Ortega. COPRISEG CIA. LTDA empieza su trayecto competitivo en el mercado con su primer contrato el 1 de octubre de 1996 dando seguridad a la Universidad Católica sede Ibarra, posterior a este vendrían más contratos como IANCEM, IEES, EMPRESAS ANDRADE etc. que daría a conocer a COPRISEG CIA. LTDA como una empresa con excelencia en seguridad.

En 2002 se decide por comprar sus primeras oficinas que se encuentran ubicadas en la calle Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez. En el año 2005 el Lic. Jorge Ortega ve la necesidad de implementar el servicio de monitoreo electrónico con cobertura a nivel nacional vista la competencia tecnológica que presentaba el mercado.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 7 de 37 | |

En la actualidad COPRISEG CIA. LTDA es una de las empresas más grandes en la provincia de Imbabura en seguridad, con un personal actual de más 153 personas, por ello COPRISEG CIA. LTDA se ve en la necesidad de implementar el modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015 para buscar un brindar un servicio de calidad, y así lograr mayor reconocimiento y mejora en sus servicios.

2. SECCIÓN ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1.ALCANCE DEL MGC


El manual establece políticas, los procedimientos y los requisitos del modelo de gestión de la calidad. El modelo está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en las normas internacionales ISO 9001:2015.

El alcance del modelo está relacionado con todas las actividades que realiza la organización COPRISEG CIA. LTDA a nivel Nacional y comprende:

- Vigilancia y seguridad física.
- Seguridad electrónica y monitoreo.
- Rastreo satelital.

Oficinas COPRISEG CIA. LTDA: ubicadas en la calle Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez.

Ibarra – Ecuador

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |

3. SECCIÓN: APLICABILIDAD

3.1. REQUISITOS NO APLICABLES

COPRISEG CIA. LTDA, ha determinado que los requisitos de ISO 9001:2015 que no son aplicables a las operaciones son:

- 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO


COPRISEG CIA. LTDA, no aplica los requisitos de la cláusula de diseño y desarrollo dentro del Modelo de gestión y calidad ya que la organización no diseña ni desarrolla nuevos servicios en relación con vigilancia y seguridad electrónica. Todos los requerimientos para la prestación de estos servicios están regularizados.

Además, en las actividades de instalación de alarmas se acogen a los requisitos propios e instrucciones de cada uno de los dispositivos.

4. SECCIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

COPRISEG CIA. LTDA, ha establecido, documentado e implementará y mantendrá un modelo de gestión de la calidad, además mejorará de forma continua su eficacia conforme a

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 9 de 37 | |

los requerimientos de la norma ISO 9001:2015; para su determinación del contexto se ha realizado un análisis con la dirección y el Ing. Stalin Ortega, el resultado de este análisis se ha registrado en la “matriz de análisis del contexto de la organización”. **VÉASE ANEXO 7**

4.2. PARTES INTERESADAS

COPRISEG CIA. LTDA, ha considerado en base a la determinación del contexto, la identificación de las partes interesadas que pueden influir en su modelo de gestión de la calidad. Se han considerado tanto partes internas como externas y sus expectativas se registran en la “matriz de identificación de partes interesadas”. **VÉASE ANEXO 8**


4.3. ALCANCE DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN

COPRISEG CIA. LTDA, como parte del cumplimiento de requisitos del modelo de gestión de calidad, ha considerado la información de la determinación del contexto, la identificación de sus partes interesadas los servicios que ofrece y ha determinado su alcance al mismo que se documenta en las secciones 2 y 3 del presente manual.

4.4. MODELO DE GESTIÓN

COPRISEG CIA. LTDA, ha establecido, documentado e implementará un modelo de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001: 2015; La dirección general junto con los responsables de las áreas, identifican los procesos necesarios para el modelo de gestión, la secuencia y las interacciones entre estos.

- Por cada proceso identificado se determinaron los criterios y métodos de funcionamiento, así como también se determinaron la disponibilidad de los recursos y

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 10 de 37 | |

- la información necesaria para la efectiva operación y el control de tales procesos una vez implementado el modelo de gestión de la calidad.
- Cada proceso es supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- El mapa de procesos brinda una descripción de los procesos definidos para el modelo de gestión de la calidad. Véase **ANEXO 9**
- Las fichas de procesos establecen las interacciones entre los procesos de nuestro modelo de gestión. Véase **ANEXO 10**


5. SECCIÓN: LIDERAZGO

5.1.LIDERAZGO Y COMPROMISO


5.1.1. Generalidades

La alta dirección de COPRISEG CIA. LTDA como evidencia de su compromiso y mejora del modelo de gestión de Calidad ha establecido los siguientes lineamientos y acciones:

- Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del modelo de gestión de la calidad.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 11 de 37 | |

- Establece la Política del modelo de gestión de la calidad.
- Establece los objetivos del modelo y vigilar el cumplimiento de estos de acuerdo con el respectivo plan.
- Integra los requisitos del modelo de gestión de calidad en los procesos de la organización.
- Comunica la importancia de una gestión de calidad conforme con requisitos.
- Exige y supervisa el cumplimiento de los requerimientos legales/ reglamentarios y del cliente.
- Realiza las revisiones al modelo integrado de gestión de calidad.
- Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Asegura la disponibilidad de los recursos a través del presupuesto anual.
- Motiva y compromete a toda la organización a mantener y mejorar el modelo de gestión de la calidad.
- Apoya a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |

5.1.2. Enfoque al Cliente

COPRISEG CIA. LTDA, lleva a cabo todos los procedimientos necesarios para asegurar que las exigencias y requisitos solicitados por los clientes sean debidamente definidos y documentados.


Los clientes a los cuales se presta el servicio son del tipo privado y público.

5.2.POLÍTICA


La alta dirección de COPRISEG CIA. LTDA ha definido la siguiente política para el modelo de gestión de calidad:

La compañía limitada de seguridad privada COPRISEG CIA. LTDA, es una empresa que brindan servicios de seguridad integral: física, electrónica y rastreo satelital, utilizando tecnología de punta y personal debidamente capacitado y entrenado. Tiene como prioridad el desarrollo, implementación y mantenimiento de su modelo de gestión: calidad (en base a la norma ISO 9001:2015), para ello se trabaja en las mejores condiciones laborales fortaleciendo los estándares de calidad. Se enfoca en la gestión de riesgos en todos sus procesos y operaciones con todos sus colaboradores y asociados, se infunde el cumplimiento de requisitos legales, siempre con orientación a una mejora continua.

Para cumplir con esta política, COPRISEG CIA. LTDA, asume los siguientes compromisos:

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 13 de 37 | |

- Contar con una política coherente e interrelacionada con cada uno de los niveles de la empresa tanto administrativos como operativos, que promuevan la mejora continua en los procesos y operaciones.
- Proporcionar los recursos necesarios tanto humanos, económicos, materiales, y tecnológicos, que permitan el cumplimiento de la presente política.
- Cumplir con los objetivos y metas asociados a la política del modelo de gestión, la cual está sujeta actualizaciones periódicas y socialización hacia sus partes interesadas.
- Desarrollar, implementar, mantener y mejorar el modelo de gestión de calidad, basándose en el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas ecuatorianas e internacionales, relacionadas con el modelo y que sean acordes con el alcance, contexto y riesgos de la empresa.
- Identificar los riesgos y peligros existentes en los procesos y puestos de trabajo, con el fin de eliminar, minimizar y/o proteger a sus colaboradores y asociados, propiciando la participación y compromiso.
- Asegurar la satisfacción de sus clientes y asociados mediante la oferta de servicios calidad.
- La Política ha sido difundida y entendida por el personal, y es revisada en los niveles gerenciales para verificar su continua adecuación.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |

5.2.1. Misión

Satisfacer con todas y cada una de las necesidades a un costo asequible a todo usuario que requiera una empresa de servicios de seguridad, mediante la combinación de servicios de seguridad integral: física, electrónica y rastreo satelital con principios de actuación tales como: honestidad, profesionalismo, legalidad y eficiencia.


5.2.2. Visión

Ser líderes en servicios de seguridad integral dentro de los próximos 5 años, incrementando nuestra participación de mercado, sin descuidar la calidad del servicio y el mejoramiento continuo, basados siempre en todos los valores agregados que puede proporcionar una empresa de seguridad privada hacia el cliente.

5.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Con el fin de asegurar la implantación y el mantenimiento del modelo de gestión de la calidad, así como para alcanzar los objetivos y las metas marcadas, el personal de la empresa, implicado en el modelo está encuadrado en una estructura definida según:

- Organigrama. **VÉASE ANEXO 11**
- Profesiogramas **VÉASE ANEXO 12**
- Nombramientos **VÉASE ANEXO 11**


| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |

6. SECCIÓN: PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

COPRISEG CIA. LTDA, como parte del cumplimiento de requisitos del modelo de gestión de calidad ha considerado la información de la determinación del contexto, la identificación de sus partes interesadas para la determinación de riesgos y oportunidades; adicionalmente se han definido riesgos a las salidas de los procesos, para lo cual en él se han definido los criterios de evaluación. En la matriz de contexto, partes interesadas y matriz de riesgo a los procesos se han definido los riesgos de la organización y de los procesos del modelo de gestión. ***VÉASE ANEXO 2, ANEXO 7 Y ANEXO 8***

- Se han determinado los riesgos y oportunidades relacionados con sus:
- Se han determinado los riesgos, oportunidades, requisitos legales y otros requisitos los mismos que se han registrado en la Matriz
- Las oportunidades determinadas se describen en la matriz de Contexto y matriz de Oportunidades.
- La planificación para gestionar los riesgos y oportunidades se definen en las matrices de riesgos y en la matriz de oportunidades respectivamente.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 16 de 37 | |

6.1.1. Evaluación análisis de riesgos

Matriz registro de análisis del contexto de la organización - Matriz de riesgos

6.1.2. Identificación de Requisitos Legales

Para facilitar el acceso e identificación de los requisitos legales relacionados a las actividades de COPRISEG CIA. LTDA, ha definirá el procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales, al igual que capacitación de la ley de seguridad con el fin de hacer una correcta de identificación y evaluación legal del modelo de gestión de calidad y argumentos legales.


6.1.3. Planificación de Acciones

La toma de acciones para abordar:

- 1) Aspectos de calidad significativos;
- 2) Requisitos legales y otros requisitos;
- 3) Riesgos y oportunidades identificados se determinan en la matriz respectiva.

6.2.OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La gerencia establecerá los objetivos de la compañía anualmente y serán revisados a través de la revisión por la dirección. ***VÉASE ANEXO 14***

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 17 de 37 | |

Los objetivos para el modelo de gestión de la calidad y las acciones para alcanzarlos se han documentado en la matriz de objetivos y plan de revisión por la dirección. **VÉASE ANEXO 15 Y ANEXO 16**

6.3.PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

COPRISEG CIA. LTDA planifica los cambios que pueden afectar a su modelo de gestión a través de las revisiones por la dirección, en la cual se toman decisiones y se plantean los planes de acción necesarios. Pueden existir cambios que afecte al modelo de gestión de calidad, sin considerarlos en una revisión por la dirección, estos son revisados y aprobados por gerencia y se pueden establecer planes de cambios en su propio formato. **VÉASE ANEXO 14**


7. SECCIÓN: APOYO

7.1.RECURSOS

7.1.1. Generalidades

COPRISEG CIA. LTDA, identifica y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el modelo de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia e incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

La provisión de recursos se asegura a través del presupuesto anual.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 18 de 37 | |

Se cuenta con el procedimiento de facturación y contabilidad, el mismo que permite gestionar ciertas actividades relacionadas con el recurso económico de la empresa.

7.1.2. Personas

Define y proporciona las personas necesarias para su organización y el modelo de gestión de calidad de acuerdo con el organigrama. **VÉASE ANEXO 11**

7.1.3. Infraestructura y Mantenimiento

En COPRISEG CIA. LTDA, se mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de sus servicios mediante:

- Mantenimiento de armas, mantenimiento de equipos, motos y vehículos.

VÉASE ANEXO 18


- El mantenimiento de los vehículos se realiza de manera externa. ***VÉASE***

ANEXO 19

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

COPRISEG CIA. LTDA Proporciona las condiciones necesarias para lograr la conformidad de su servicio, de acuerdo con:

La entrega de uniforme y la dotación. ***VÉASE ANEXO 20***

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 19 de 37 | |

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

COPRISEG CIA. LTDA, respecto a los equipos que utiliza para prestar el servicio y asegurar la conformidad con los requisitos mantiene un informe en las bitácoras de rastrillo.


Para la instalación de alarmas y rastro satelital se utilizará un multímetro el mismo que será verificado semestralmente y se registra esta verificación en el registro correspondiente. **VÉASE ANEXO 21**

7.1.6. Conocimientos de la Organización

COPRISEG CIA. LTDA, define y gestiona los conocimientos para la ejecución del trabajo y alcanzar la conformidad de los requisitos del servicio, a través de los siguientes elementos:

- Capacitación especializada para el personal de vigilancia
- Inducciones en los puestos de trabajo y supervisiones
- Acuerdos de confidencialidad y contratos de trabajo.

Las instrucciones de trabajo son impartidas antes de iniciar la operación cuando existe personal nuevo en el puesto vigilancia, siguiendo las consignas básicas de un puesto de trabajo. Por seguridad esta información no se registra dado que es el know-how de la compañía y es altamente confidencial.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 20 de 37 | |

7.2.COMPETENCIAS


Talento humano asegura que el personal es competente en base a la educación, formación, habilidades, y experiencias requeridas para el cargo, contemplados en los perfiles de cargo del personal.

Talento Humanos coordina:

- El plan de capacitación **VER ANEXO 22**
- Perfiles de cargo -. profesiogramas **VER ANEXO 12**
- Evaluaciones de desempeño
- El personal que ingresa a COPRISEG CIA. LTDA es seleccionado mediante los requisitos definidos para el proceso mediante el procedimiento de talento humano.
- La identificación de las necesidades de formación y la planificación de estas, mediante el procedimiento de talento humano.
- La evaluación del desempeño del personal de la organización mediante los criterios definidos en el formato correspondiente.

7.3.TOMA DE CONCIENCIA

COPRISEG CIA. LTDA, asegura que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuye a alcanzar los objetivos de calidad a través de la difusión de la política y de los objetivos; la contribución para la eficacia del modelo de

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 21 de 37 | |

gestión y las implicaciones sobre los incumplimientos; tanto en las capacitaciones, inducciones y supervisión al personal.

7.4.COMUNICACIÓN

La gerencia mantiene los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la compañía a través de correo electrónico o a través de medios físicos según sea el caso, redes sociales, página web.


Dependiendo de la información a comunicar la gerencia, jefe de talento humano o el jefe de operaciones definen que información, a quienes va dirigida, cuando comunicar y por qué medios.

Se cuenta con el procedimiento de comunicaciones participación y consulta en donde se definen actividades para el manejo de las comunicaciones.

7.5.INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. Generalidades

El modelo de gestión de COPRISEG CIA. LTDA, ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro modelo y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La documentación del modelo de gestión de calidad es distribuida a nivel de procesos en cinco distintos niveles:

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |

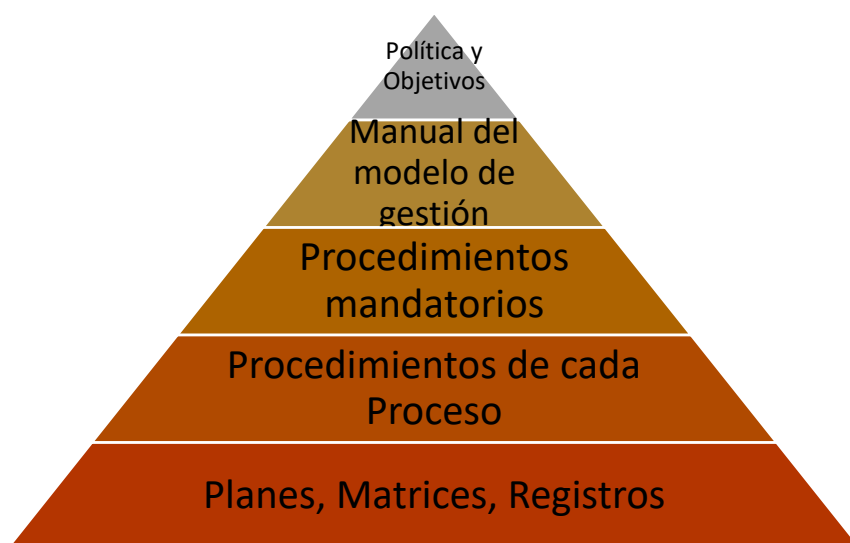



Figura 16. Documentación del modelo de gestión

- Nivel 1 –La política de calidad y objetivos, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del modelo y la satisfacción del cliente.
- Nivel 2 - Este manual describe nuestro modelo de gestión, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el modelo de gestión.
- Nivel 3 –Los procedimientos requeridos por la norma, control de documentos y registros, auditorías internas, producto no conforme y acciones correctivas, revisión de la dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 23 de 37 | |


- Nivel 4 – Los procedimientos de cada proceso, donde se describe la ejecución de las actividades de los procesos declarados en el modelo de gestión.
- Nivel 5 – Los planes, matrices y registros requeridos por las normas y los necesarios de la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro modelo de gestión de calidad.

7.5.2. Creación y actualización

7.5.3. Control de la Información Documentada

Todos los documentos de nuestro modelo de gestión de calidad son controlados de acuerdo con el procedimiento de control de la información documentada. Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar por la gerencia la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar según necesidad y reprobar los documentos.
- Garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- Hay que asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Hay que asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | |


- Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.
- Este procedimiento exige que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. El procedimiento define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros.

8. SECCIÓN: OPERACIÓN

8.1.PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

COPRISEG CIA. LTDA planifica el Control Operacional a través de:

| SERVICIO | DOCUMENTO |
|---|---------------------------|
| Servicio de Guardia y Seguridad Física | Plan de horarios y turnos |

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 25 de 37 | |

| SERVICIO | DOCUMENTO |
|---|---|
| Servicio de Monitoreo, Seguridad Electrónica y rastreo Satelital | Plan de calidad de seguridad electrónica y rastreo satelital. |
| | Plan de calidad de seguridad servicio Técnico. |


8.2.REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el Cliente

COPRISEG CIA. LTDA, difunde la información de sus servicios a los clientes a través de los siguientes elementos:

- Su página WEB
- Publicidad en la Prensa: Diario la Hora.
- Redes Sociales: Facebook, Twitter
- Radio
- Teléfonos: 062600034
- Telegram

COPRISEG CIA. LTDA define como queja de clientes, aquellos comentarios negativos expresos relacionados al Objeto del Contrato en documentos enviados por escrito vía e-mail o físicamente.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 26 de 37 | |

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios


COPRISEG CIA. LTDA Identifica los requerimientos y necesidades para prestar el servicio, a través de los contratos establecidos con sus Clientes.

Objeto seguridad electrónica y rastreo satelital:

En base a los antecedentes expuestos COPRISEG CIA. LTDA, ofrece proporcionar al cliente el servicio de monitoreo electrónico mediante la instalación de alarmas, porteros eléctricos, cámaras de vigilancia, cercas eléctricas. Las mismas que enviaran señales a la base de COPRISEG CIA. LTDA, Las mismas que serán receptadas mediante el SDDII (Modelo de Detección y Disuasión contra Intentos de Intrusión), respecto al rastreo satelital se comunica por medio de GPRS siendo codificadas sus señales, donde el cliente por medio de la aplicación móvil o de la plataforma web puede verificar la ubicación de su vehículo y la información requerida por este.

Objeto Seguridad Física

Con los antecedentes expuestos, COPRISEG CIA. LTDA, se obliga a prestar el servicio de actividad complementaria de vigilancia – seguridad a favor del usuario, en las instalaciones, bienes y demás elementos.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 27 de 37 | |

Objeto Instituciones Públicas

El Objeto de Contrato de las instituciones públicas esta estandarizado por el catálogo o el portal de compras públicas.

8.2.3. Revisión de los Requerimientos Relacionados con el Servicio


Para la realización del servicio de vigilancia COPRISEG CIA. LTDA, recibe por escrito la solicitud del servicio a través del contrato de servicio con el cliente, la misma que una vez acordado en sus términos y condiciones por las dos partes son aceptadas y firmadas.

COPRISEG CIA. LTDA, es una empresa que cuenta con pólizas de responsabilidad civil por 100.000 dólares, mismas que serán aplicadas a nuestro cliente el caso que se suscitara algún inconveniente.

COPRISEG CIA. LTDA, contratara siempre pólizas en caso de robos siempre y cuando así el contrato lo pidiera o COPRISEG CIA. LTDA lo viera conveniente.

8.2.4. Cambios en los Requisitos para Productos y Servicios

Para la realización de cualquier cambio solicitado por el cliente o cualquier cambio que COPRISEG CIA. LTDA proponga realizar en su servicio, actualiza el contrato de servicio con Cliente o genera un adendum al contrato una vez aceptado por las partes.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 28 de 37 | |

5.4.CONTROL DE PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE

5.4.1. Generalidades


COPRISEG CIA. LTDA, realiza la selección y evaluación de Proveedores de acuerdo con los criterios definidos en el procedimiento de compras. Se mantendrán los registros de las evaluaciones y reevaluaciones de los proveedores mediante el Registro de Selección, Evaluación, Reevaluación de Proveedores.

8.2.5. Tipo y Alcance de Control

COPRISEG CIA. LTDA, establecerá el control a los proveedores considerando los resultados de la evaluación anual y del desempeño, considerando el tener más de un proveedor para el suministro de un mismo producto o servicio con el fin de mantener la continuidad del negocio. Todas las compras realizadas se verifican en contra de la factura o el responsable de la compra realizada realiza la verificación.

8.2.6. Información de las Compras

COPRISEG CIA. LTDA, asegurará la calidad de los productos y/o servicios comprados mediante la firma de aceptación al momento de la facturación y pago al proveedor. Para realizar una compra los responsables de cada área deben llenar la orden de compra electrónica y enviarla vía mail al correo del departamento de adquisiciones con la cantidad y el detalle de lo que necesitan

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 29 de 37 | |

8.3.PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.3.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

Todos los servicios que ofrece la compañía están debidamente controlados a través de los siguientes Procedimientos:


- Monitoreo y seguridad electrónica
- Seguridad y vigilancia
- Rastreo Satelital

Requerimientos establecidos en el objeto del contrato del cliente

Las instrucciones de trabajo serán impartidas diariamente antes de iniciar la operación, siguiendo los procedimientos de cada puesto de trabajo. Por seguridad esta información no se registra dado que es el know-how de la compañía y es altamente confidencial.

Se realizará el seguimiento y medición de los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes según lo establecido en las fichas de procesos y los Indicadores.

Se implementará las actividades de liberación del servicio a través de la confirmación de los pagos por el servicio realizado.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 30 de 37 | |

Cada uno de los Servicios de COPRISEG CIA. LTDA: seguridad física y vigilancia, Monitoreo y seguridad electrónica y rastreo satelital son validados por medio de encuestas que se realizan al menos una vez por año.

8.3.2. Identificación y Trazabilidad

COPRISEG CIA. LTDA, Identificará sus servicios y a través de los siguientes elementos:


- Datos del contrato, número de cédula de clientes, información detallada en el software de monitoreo y de rastreo satelital por nombre de cliente.
- Para el tema de vigilancia se realiza a través de la bitácora en cada puesto de vigilancia.

8.3.3. Propiedad del Cliente

Previo a la provisión del servicio la compañía garantiza la propiedad del cliente a través de su política que comprende el cumplimiento estricto de la ley y regulaciones propias de la actividad, a fin de mitigar los riesgos propios del trabajo.

Los bienes de los clientes están debidamente protegidos mediante pólizas de seguro en caso de robo en sus clientes de seguridad física en caso de ser necesario y la póliza de responsabilidad civil para todos sus clientes.

Además, mantiene bajo custodia la información confidencial de los datos, contratos y documentos del cliente.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 31 de 37 | |


8.3.4. Preservación del Servicio

COPRISEG CIA. LTDA en todas sus actividades adopta las siguientes medidas:

- Preserva el servicio que presta a sus clientes mediante el mantenimiento de los equipos, armamentos y materiales que se utilizan en la prestación de este.
- Adicionalmente se mantienen bajo llave y seguridades las armas en custodia que no se las utiliza por el momento.
- El control de inventario de la empresa se realiza por medio de nuestro modelo de control de Kohinor, el mismo que se encarga de llevar a cabo el inventario de la empresa en dispositivos de seguridad electrónica y rastreo, en el caso de uniformes es mediante un Kardex.

8.3.5. Actividades Posteriores a la Entrega

COPRISEG CIA. LTDA, mantiene en vigencia el reemplazo de equipos si estos presentaran una falla técnica y su factura se encuentra dentro del año. El servicio técnico de COPRISEG CIA. LTDA realiza mantenimiento de los equipos cuando el cliente lo solicitara. Con cierta frecuencia el personal del proceso comercial realiza visitas, llamadas a los clientes con el fin de obtener su percepción respecto al servicio mediante la encuesta de satisfacción del cliente.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 32 de 37 | |

8.3.6. Cambios en la Prestación del Servicio

COPRISEG CIA. LTDA, mantiene constancia de los cambios que se producen en la prestación del servicio, los mismos que quedan registrados en la central de monitoreo, servidor de rastreo y para el servicio de vigilancia en las bitácoras. Todos los cambios son autorizados por gerencia o el jefe de operaciones.


8.4.LIBERACIÓN DEL SERVICIO

COPRISEG CIA. LTDA, establece el seguimiento y medición del servicio mediante los informes escritos enviados por nuestros clientes públicos y privados, y la bitácora que es revisada por los supervisores.

Para el caso de monitoreo electrónico y rastreo satelital el (la) centralista es el (la) responsable de la liberación, confirmando las señales y los diferentes tipos de alarmas tanto de las alarmas como del rastreo satelital.

8.5.CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

COPRISEG CIA. LTDA, considera servicio no conforme al incumplimiento de los requisitos del Cliente. El tratamiento se realiza mediante el procedimiento de servicio no conforme, y el tratamiento se gestiona en el Registro de Acciones Correctivas.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 33 de 37 | |

9. SECCIÓN: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1.SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades


COPRISEG CIA. LTDA, planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del modelo integrado de gestión y mejorar continuamente la eficacia del modelo de gestión, según los numerales descritos a continuación en este manual.

Efectuará el seguimiento y medición de los procesos del modelo de gestión de la calidad, según los indicadores establecidos en las fichas de procesos.

Los resultados de los indicadores, objetivos, y desempeño del modelo se verificarán en las revisiones por la dirección.

9.1.2. Evaluación de Cumplimiento

COPRISEG CIA. LTDA, ha establecerá en la matriz de identificación y evaluación legal la información del estado de cumplimiento de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo y ambientales. Se cuenta con el procedimiento de identificación y evaluación legal.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 34 de 37 | |

9.1.2.1.Satisfacción del Cliente


COPRISEG CIA. LTDA, ha establecido una metodología para percibir, analizar y mejorar la satisfacción del cliente en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos para la calidad del servicio brindado “encuestas”

Anualmente se aplican encuestas de satisfacción y se tabulan las respectivas encuestas con el fin de determinar el nivel de satisfacción y tomar acciones dependiendo de los resultados.

9.1.3. Análisis y Evaluación

COPRISEG CIA. LTDA, determinará, recolectará y analizará los datos apropiados para establecer la adecuación y eficacia del modelo de gestión y para determinar en dónde el mejoramiento continuo del modelo de gestión puede ser efectuado. Este análisis se lleva a cabo a través de la información presentada en los indicadores y de otras fuentes que permitan analizar y evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y la eficacia del modelo de gestión;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 35 de 37 | |

g) La necesidad de mejoras en el modelo de gestión.


9.2.AUDITORÍAS INTERNAS

COPRISEG CIA. LTDA, realiza auditorías internas con frecuencias planeadas con el propósito de verificar si el modelo de gestión de calidad:

- Es conforme con las actividades planeados y está de acuerdo con los requerimientos de las normas y con los requerimientos establecidos por COPRISEG CÍA. LTDA. Si el modelo se encuentra en un proceso efectivamente implantado y mantenido.
- La planificación de auditorías internas se la realiza, considerando el estado e importancia de los procesos, áreas a ser auditadas, así como los resultados de auditorías previas.
- Además, COPRISEG CIA. LTDA, cuenta con un procedimiento de auditorías internas, en donde se establecen las directrices para seleccionar a los auditores y la ejecución del ejercicio de auditoría.

9.3.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Mediante reuniones formales programadas la gerencia de COPRISEG CIA. LTDA, efectuará la revisión gerencial del MGC, de manera de asegurar la eficacia y vigencia de la política, los objetivos, metas establecidas, como también la revisión de reclamos, expectativas relevantes de sus clientes y los puntos establecidos por norma.

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 36 de 37 | |

Para la ejecución de la Revisión por la Dirección se ha establecido el formato de revisión por la Dirección como constancia de los participantes y compromisos adquiridos en la reunión se establece un acta.

10. SECCIÓN: MEJORA

5.1.GENERALIDADES


COPRISEG CIA. LTDA, efectuará el seguimiento y mejora de su servicio tomando en consideración la información de los clientes o de alguna otra fuente y se plantean las mejoras en las revisiones por la dirección.

10.1. ACCIONES CORRECTIVAS

COPRISEG CIA. LTDA, con el procedimiento acciones correctivas el cual permite tomar acciones correctivas apropiadas para eliminar la causa de las no conformidades evitando su repetición para evitar su aparición.

Este procedimiento permite definir los requerimientos para:

- Revisión de no conformidades (incluyendo quejas del cliente)
- Determinar las causas
- Evaluar la necesidad de acciones correctivas para evitar la repetición de las no conformidades

| | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| MANUAL MODELO DE GESTIÓN COPRISEG CÍA. LTDA. | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-MA001-2022 | PÁGINA: 37 de 37 | |

- Determinar y establecer la acción apropiada.
- Registrar los resultados de la acción tomada
- Revisar la eficacia acción tomada.

10.2. MEJORA CONTINUA

COPRISEG CIA. LTDA, mantiene una mejora continua del modelo de gestión de calidad a través del uso de la política, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas / la revisión gerencial, riesgos y oportunidades

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Si la empresa asume el reto de implantar un modelo de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2015 tendrá un aumento de fidelidad y de la satisfacción de los clientes tomando en cuenta los estudios y resultados de satisfacción actuales del 70% y subir a un 85% que proponen los objetivos y el presente modelo, el cual cumple con el enfoque solicitado.
- Se recomienda que si la empresa hace uso del modelo se actualicen de manera constante los objetivos y las metas de calidad, para ir aumentando la satisfacción, tomando en cuenta el principio de un objetivo inteligente o SMART si un objetivo no es retador no es un objetivo.
- Si bien es cierto en el diagnóstico inicial tuvimos resultados poco alentadores en si al final no es más que un diagnóstico, hay que tomar en cuenta que tenemos cumplimiento parcial en un porcentaje representativo, sin embargo, es cuestión de forma en muchos de los casos para poder adecuarse a los requisitos de la norma, que no representan una mayor cantidad de tiempo de inversión para los encargados de los procesos.
- Recomiendo en este punto que la empresa haga uso del documento mandatorio de ISO 9001-2015 control de documentos y cambios, dentro de mi observación y el cual fue motivo de cumplimiento parcial fue el formato de los registros del modelo, en conclusión, adecuar los formatos.
- Se recomienda que ahora que se han asignado los elementos de la norma que debe cumplir cada uno de los encargados de procesos, retroalimenten cada uno de ellos, además de actualizar sus procesos en caso de existir un cambio en algún momento o se llegue a incluir la exclusión del elemento de la norma ISO 9001-2015 8.3 diseño y desarrollo, tomando en cuenta que el giro del negocio puede cambiar en algún futuro

- Este manual deberá manejarse como documento controlado y únicamente se distribuirá a trabajadores de la empresa involucrado tomando en cuenta el procedimiento de control de documento que dejará los respectivos parámetros para su recepción o modificación.
- Recomiendo entregar el manual a cada trabajador con el fin de que conozca el modelo de gestión y su estructura de manera que pueda sustentar el modelo de calidad ISO 9001-2015 y en caso de existir alguna duda esta pueda dar la guía necesaria para cada uno de los representantes de los procesos.

REFERENCIAS

- A. (04 de 09 de 2018). *isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Chávez, I. O. (18 de 05 de 2021). Modelos de calidad. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Club Excelencia en Gestión. (22 de 08 de 2022). *clubexcelencia*. Obtenido de <https://app.bibguru.com/p/9e40a252-afbc-43b5-aa7a-a9164907fd16>
- Crosby, P. B. (1998). *QUALITY IS FREE. THE ART OF MAKING QUALITY CERTAIN*. MEXICO: MCGRAW HILL BOOK COMPANY.
- Delgado, R. C. (28 de Agosto de 2008). REGLAMENTO A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD. Quito, Pichincha, Ecuador: Decreto Ejecutivo 1181.
- Escuela Europea de Excelencia. (07 de 08 de 2022). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>
- Escuela Europea de Excelencia. (31 de 03 de 2022). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/>
- GRUPO ACMS Consultores. (18 de 01 de 2018). *grupoacms*. Obtenido de [https://www.grupoacms.com/consultora/manual-calidad#:~:text=Funci%C3%B3n%20y%20estructura%20del%20manual%20de%20calidad,-El%20contenido%20de&text=T%C3%ADtulo%20con%20una%20breve%20presentaci%C3%B3n,filosof%C3%ADa%20misi%C3%B3n...\)&text=Un%20mapa%20de%2](https://www.grupoacms.com/consultora/manual-calidad#:~:text=Funci%C3%B3n%20y%20estructura%20del%20manual%20de%20calidad,-El%20contenido%20de&text=T%C3%ADtulo%20con%20una%20breve%20presentaci%C3%B3n,filosof%C3%ADa%20misi%C3%B3n...)&text=Un%20mapa%20de%2)

ISO. (15 de 09 de 2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015. Vernier, Geneva, Switzerland.

ISO. (20 de Agosto de 2022). Sistemas de Gestión de la Calidad -Requisitos. Ciudad de Mexico, Mexico.

Koneggi. (18 de Febrero de 2020). *Koneggi.com.ec*. Obtenido de <https://koneggi.com.ec/blog-iso/solo-859-empresas-tienen-certificacion-iso-9001-1>

LASSO, G. (2020). PLAN DE GOBIERNO 2021-2025. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Ministerio del INTERIOR . (2019). *Reporte de Empresas de Seguridad Privadas COSP*. Quito: MI.

Ministerio del Interior. (2019). *Reporte de Empresas de Seguridad Privadas COSP*. Quito: MI.

Moreno, Y. (15 de 01 de 2022). *gerencie*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

PEÑA, J. A. (2012). *repository.unilibre.edu.co/*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raquel Europea de Excelencia_. (22 de 04 de 2022). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de [https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/clausulas-excluir-iso-9001-version-2015/#:%7E:text=La%20norma%20ISO%209001%20versi%C3%B3n%202015%20no%20hace%20ninguna%20referencia,debe%20aplicar%20a%20s%C3%AD%20mismas.&text=Con%20la%20nueva%20ISO%209001,](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/clausulas-excluir-iso-9001-version-2015/#:%7E:text=La%20norma%20ISO%209001%20versi%C3%B3n%202015%20no%20hace%20ninguna%20referencia,debe%20aplicar%20a%20s%C3%AD%20mismas.&text=Con%20la%20nueva%20ISO%209001)

SafetYA®. (16 de 05 de 2019). *SafetYA®*. Obtenido de <https://safetya.co/phva-procedimiento-logico-y-por-etapas/>

School, E. B. (05 de 05 de 2021). *ealde*. Obtenido de <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>

Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (5 de Mayo de 2018). *normalizacion.gob.ec*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/#:~:text=El%20Ecuador%2C%20seg%C3%BAAn%20datos%20del,del%20total%20de%20empresas%20registradas.>

Sicpre. (17 de 05 de 2016). *WordPress.com*. Obtenido de <https://sicpre.wordpress.com/2016/05/17/principales-caracteristicas-de-la-nueva-iso-9001/>

Suárez, E. G. (20 de Agosto de 2022). *Slideplayer.es*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/5456693/>

Toro, R. (05 de 05 de 2020). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/05/que-es-el-modelo-de-las-5-fuerzas-de-porter-y-como-se-realiza-un-analisis-competitivo-con-este-modelo/>

Toro, R. (18 de 02 de 2021). *nueva-iso-9001-2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Velázquez, A. (28 de 10 de 2021). *questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-foda/>

BIBLIOGRAFÍA

- A. (04 de 09 de 2018). *isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Chávez, I. O. (18 de 05 de 2021). Modelos de calidad. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Club Excelencia en Gestión. (22 de 08 de 2022). *clubexcelencia*. Obtenido de <https://app.bibguru.com/p/9e40a252-afbc-43b5-aa7a-a9164907fd16>
- Crosby, P. B. (1998). *QUALITY IS FREE. THE ART OF MAKING QUALITY CERTAIN*. MEXICO: MCGRAW HILL BOOK COMPANY.
- Delgado, R. C. (28 de Agosto de 2008). REGLAMENTO A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD. Quito, Pichincha, Ecuador: Decreto Ejecutivo 1181.
- Escuela Europea de Excelencia. (07 de 08 de 2022). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>
- Escuela Europea de Excelencia. (31 de 03 de 2022). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/>
- GRUPO ACMS Consultores. (18 de 01 de 2018). *grupoacms*. Obtenido de [https://www.grupoacms.com/consultora/manual-calidad#:~:text=Funci%C3%B3n%20y%20estructura%20del%20manual%20de%20calidad,-El%20contenido%20de&text=T%C3%ADtulo%20con%20una%20breve%20presentaci%C3%B3n,filosof%C3%ADa%20misi%C3%B3n...\)&text=Un%20mapa%20de%2](https://www.grupoacms.com/consultora/manual-calidad#:~:text=Funci%C3%B3n%20y%20estructura%20del%20manual%20de%20calidad,-El%20contenido%20de&text=T%C3%ADtulo%20con%20una%20breve%20presentaci%C3%B3n,filosof%C3%ADa%20misi%C3%B3n...)&text=Un%20mapa%20de%2)

ISO. (15 de 09 de 2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015. Vernier, Geneva, Switzerland.

ISO. (20 de Agosto de 2022). Sistemas de Gestión de la Calidad -Requisitos. Ciudad de Mexico, Mexico.

Koneggi. (18 de Febrero de 2020). *Koneggi.com.ec*. Obtenido de <https://koneggi.com.ec/blog-iso/solo-859-empresas-tienen-certificacion-iso-9001-1>

LASSO, G. (2020). PLAN DE GOBIERNO 2021-2025. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Ministerio del INTERIOR . (2019). *Reporte de Empresas de Seguridad Privadas COSP*. Quito: MI.

Ministerio del Interior. (2019). *Reporte de Empresas de Seguridad Privadas COSP*. Quito: MI.

Moreno, Y. (15 de 01 de 2022). *gerencie*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

PEÑA, J. A. (2012). *repository.unilibre.edu.co/*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raquel Europea de Excelencia_. (22 de 04 de 2022). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de [https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/clausulas-excluir-iso-9001-version-2015/#:%7E:text=La%20norma%20ISO%209001%20versi%C3%B3n%202015%20no%20hace%20ninguna%20referencia,debe%20aplicar%20a%20s%C3%AD%20mismas.&text=Con%20la%20nueva%20ISO%209001,](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/clausulas-excluir-iso-9001-version-2015/#:%7E:text=La%20norma%20ISO%209001%20versi%C3%B3n%202015%20no%20hace%20ninguna%20referencia,debe%20aplicar%20a%20s%C3%AD%20mismas.&text=Con%20la%20nueva%20ISO%209001)

SafetYA®. (16 de 05 de 2019). *SafetYA®*. Obtenido de <https://safetya.co/phva-procedimiento-logico-y-por-etapas/>

School, E. B. (05 de 05 de 2021). *ealde*. Obtenido de <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>

Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (5 de Mayo de 2018). *normalizacion.gob.ec*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/#:~:text=El%20Ecuador%2C%20seg%C3%BAAn%20datos%20del,del%20total%20de%20empresas%20registradas.>

Sicpre. (17 de 05 de 2016). *WordPress.com*. Obtenido de <https://sicpre.wordpress.com/2016/05/17/principales-caracteristicas-de-la-nueva-iso-9001/>

Suárez, E. G. (20 de Agosto de 2022). *Slideplayer.es*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/5456693/>

Toro, R. (05 de 05 de 2020). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/05/que-es-el-modelo-de-las-5-fuerzas-de-porter-y-como-se-realiza-un-analisis-competitivo-con-este-modelo/>

Toro, R. (18 de 02 de 2021). *nueva-iso-9001-2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Velázquez, A. (28 de 10 de 2021). *questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-foda/>

ANEXO URKUND



Document Information

| | |
|-------------------|---|
| Analyzed document | TESIS STALIN ORTEGA V 12.3.pdf (D146245760) |
| Submitted | 10/12/2022 6:22:00 PM |
| Submitted by | |
| Submitter email | smvacas@utn.edu.ec |
| Similarity | 9% |
| Analysis address | smvacas.utn@analysis.orkund.com |

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be "Stalin Ortega V".

Sources included in the report

ANEXO 1 TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL

| TABLA DE DIAGNOSTICO INICIAL SITUACIONAL | | | | |
|--|--|---|--|--|
| REQUISITO | | CUMPLIMIENTO 9001-2015 | CUMPLE=1 CUMPLIMIENTO PARCIAL= 0,5 NO CUMPLE= 0 | OBSERVACIÓN |
| 4.1 | Contexto organización | Visión – misión – Matriz Contexto FODA | 0,5 | Se visualiza visión, misión, pero no cuenta con una matriz de contexto FODA. |
| 4.2 | Parte interesadas | Matriz partes interesadas | 0 | No cuenta con matriz de partes interesadas. |
| 4.3 | Alcance | Determinado en el Manuales | 0 | No se cuenta con alcance para el modelo de gestión de calidad. |
| 4.4.1 | Procesos | Fichas de procesos - mapa de procesos | 1 | Cumplen con las fichas de procesos y mapa de procesos. |
| 4.4.2 | Documentación procesos | Fichas de procesos - mapa de procesos | 0,5 | Se cuenta con las fichas de proceso y mapas de procesos, pero se encuentran desactualizados. |
| 5.1.1 | Liderazgo dirección | Política - objetivos - presupuesto - revisión por la dirección - comunicaciones | 1 | Cumple con política, objetivos, presupuesto, revisión por la dirección, comunicaciones. |
| 5.1.2 | Enfoque cliente | Encuestas a clientes | 0,5 | Cumple con las encuestas, pero están desactualizadas. |
| 5.2.1 | Política de calidad | Política de calidad | 1 | Cumple con la política de calidad impresa en sus instalaciones evidenciado en auditoría. |
| 5.2.2 | Comunicación - política | Registro de capacitación | 1 | Cumple con la comunicación de la política, por medio de sus reglamentos y redes sociales |
| 5.3 | Responsabilidades y autoridades | Organigrama - nombramientos | 1 | Cumple con el organigrama institucional y los respectivos nombramientos especificados en el contrato. |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|--|
| 6.1.1 | Identificación análisis de riesgos | Matriz registro de análisis del contexto de la organización - Matriz de riesgos | 0 | No cuenta con matriz de riesgos la organización. |
| 6.1.2 | Evaluación análisis de riesgos | Matriz registro de análisis del contexto de la organización - Matriz de riesgos | 0 | No cuenta con matriz de riesgos la organización. |
| 6.1.3 | Requisitos legales | Requisitos legales de la empresa | 1 | La empresa demuestra cumplir con todos los requisitos legales. |
| 6.1.4 | Planificación de acciones | En todas las matrices De ejecución | 1 | La empresa cuenta con una planificación. |
| 6.2.1 | Objetivos de calidad | Matriz de objetivos y plan de revisiones por la dirección | 0 | Cuenta con objetivos, plan de revisiones, pero se encuentran en su totalidad desactualizado. |
| 6.2.2 | Planificación de objetivos | Matriz de objetivos y plan de revisiones por la dirección | 0 | Cuenta con objetivos, plan de revisiones, pero se encuentran en su totalidad desactualizado. |
| 6.3 | Planificación de cambios | Matriz de objetivos y plan de revisiones por la dirección - resultados de encuestas | 0 | Cuenta con objetivos, plan de revisiones, pero se encuentran en su totalidad desactualizado. |
| 7.1.1 | Asignación de recursos | Presupuesto | 0 | Al no contar con el modelo de gestión no se cuenta con asignación de recursos. |
| 7.1.2 | Personas | Organigrama - profesigramas - evaluaciones personal | 1 | Se evidencia que el área de talento humano cuenta con: organigrama, profesigramas y evaluaciones al personal. |
| 7.1.3 | Infraestructura | Plan de mantenimiento - presupuesto - facturas de mantenimiento | 1 | La empresa cuenta con un plan de mantenimiento de sus equipos, además se evidencia por medio de facturas el cumplimiento |
| 7.1.4 | Ambiente de procesos | Mediciones de SST - pausas de trabajo | 1 | Cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo de la normativa ecuatoriana, |

| | | | | |
|---------|---|--|-----|--|
| | | | | evidenciado en un acta realizado por el MRL. |
| 7.1.5.1 | Recursos medición | herramientas de trabajo necesarias en FICHAS DE PROCESOS | 1 | Sus trabajadores son equipados con las herramientas necesarias para el trabajo, asentado en las fichas de procesos y las actas entrega recepción de equipos. |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad mediciones | Certificados de calibración de equipos | 1 | Sus equipos en el servicio de monitoreo electrónico son calibrados de forma periódica. |
| 7.1.6 | Conocimientos de la organización | Contexto - partes interesadas - certificados de normas implementadas - registro y certificados de capacitación | 0 | Cuenta con un porcentaje de cumplimiento de lo requerido en este ítem, pero es más el cumplimiento de falta que se califica como no tener. |
| 7.2 | Competencia | profesiogramas - requisitos de carpetas del personal - evaluaciones de desempeño | 1 | Se evidencia que el área de talento humano cuenta con: organigrama, profesiogramas y evaluaciones al personal. |
| 7.3 | Concienciación | Evaluaciones de desempeño - capacitaciones - simulacros | 0,5 | Cuenta con las capacitaciones, pero no se han realizado simulacros. |
| 7.4 | Comunicación | Procedimientos de comunicaciones | 0,5 | El procedimiento esta desactualizado. |
| 7.5.1 | Información documentada | Manuales | 0,5 | Los manuales se encuentran desactualizados. |
| 7.5.2 | Formato de documentos | Procedimiento de control de documentos | 0,5 | El procedimiento esta desactualizado. |
| 7.5.3.1 | Disponibilidad protección | Política de calidad - contratos de confidencialidad - procedimiento de control de documentos | 1 | Cuenta con política de calidad, la confidencialidad esta plasmada en los contratos. |

| | | | | |
|---------|---------------------------------|--|-----|--|
| | | | | |
| 7.5.3.2 | Control de documentos | Procedimiento de control de documentos | 1 | El procedimiento esta desactualizado. |
| 8.1 | Planificación | procedimiento de comercialización - procedimiento de compras | 1 | Los procedimientos se mantienen acorde al modelo de gestión. |
| 8.2.1 | Comunicación cliente | Encuestas a clientes | 0 | Se presentan encuestas obsoletas. |
| 8.2.2 | Requisitos cliente | Contratos - proformas | 1 | Se evidencia que la empresa presenta proformas de lo que ofrece y una vez aprobado por el cliente, se observa que se plasma en los contratos de servicio. |
| 8.2.3 | Revisión requisitos | Contratos - proformas - facturación | 0,5 | Se observa que no se cumple al 100% lo ofertado en los contratos o lo determinado en las proformas. |
| 8.2.4 | Cambios de requisitos | Adendum en contratos | 0,5 | Si bien se cumple el cambio de requisito solicitado por el cliente, este cambio no es plasmado en un documento formal. |
| 8.4.1 | Procesos externos | Fichas de procesos - selección evaluación seguimientos del desempeño de proveedores - procedimiento de compras | 0,5 | Se cuenta con las fichas de proceso y mapas de procesos, pero se encuentran desactualizados, el resto de los documentos solicitados en el requisito si se cumplen. |
| 8.4.2 | Control proveedores | elección evaluación seguimientos del desempeño de proveedores - cumplimiento de contrato con proveedores | 1 | Conforme a lo establecido en el proceso de compras, se evidencia que si se cumple con los requisitos exigidos en este punto de la norma. |
| 8.4.3 | Comunicación proveedores | pedidos y ordenes de compras - contratos de proveedores | 1 | Se evidencia que por medio de un formato la empresa realiza solicitudes de adquisición, |

| | | | | |
|-------|------------------------------------|--|-----|--|
| | | | | además se cuenta con contrato de sus proveedores. |
| 8.5.1 | Control producción | Fichas de procesos - bitácora de guardias | 1 | Se evidencia que en cada puesto de seguridad física. |
| 8.5.2 | Identificación trazabilidad | indicadores de clientes indicadores de proveedores indicadores de personal | 1 | La empresa cuenta con indicadores, pero no están plasmados acorde a lo requerido, pero se considera como cumplimiento al tratarse de un diagnóstico y como una oportunidad de mejora. |
| 8.5.3 | Propiedad Externa | Información del sitio donde se presta el servicio - datos de clientes | 0,5 | El proceso de comercialización cuenta con información del sitio, pero en una muestra aleatoria tomada se observó que no está actualizada. |
| 8.5.4 | Preservación salida | Físicamente bodegas de almacenamiento | 0,5 | Los Kardex de la empresa no son los mismo presentados en bodega. |
| 8.5.5 | Post entrega | Registro de control de mantenimiento de equipos instalados - garantía de equipos - garantía en contratos | 0 | Por normativa legal se cuenta con 1 de las 3 garantías que debería tener la empresa. En seguridad electrónica y rastreo satelital no se cuenta con la garantía en caso de fallo, solo se cuenta con una póliza de responsabilidad civil para seguridad física conforme a la Ley de Seguridad y Vigilancia. |
| 8.5.6 | Control de cambios | Adendum en contratos | 0,5 | Los adendum no son formalizados solo son realizados de forma lirica. |
| 8.6 | Liberación | Bitácoras de vigilancia y monitoreo | 1 | Se cuenta con bitácoras de seguridad en los diferentes servicios de la empresa. |
| 8.7 | Salidas no conformes | Procedimiento de servicio no conforme - reporte de acciones correctivas | 1 | Se cuenta con un procedimiento de servicio no conforme y además de usa la herramienta de los 5 porque en las acciones correctivas. |
| 9.1.1 | Seguimiento medición | Indicadores de procesos y registros | 1 | La empresa evalúa los indicadores en cada proceso en base a su desempeño o metas. |

| | | | | |
|-------|--|--|-----|---|
| 9.1.2 | Satisfacción cliente | Indicadores de encuestas a clientes y acciones a tomar | 0,5 | Encuestas desactualizadas, esto genera que el indicador no sea el correcto. |
| 9.1.3 | Análisis de datos | Graficas de medición de indicadores de cada proceso | 0,5 | Si bien se cuenta con los indicadores estos están obsoletos o desactualizados. |
| 9.2.1 | Auditoría interna | Cronograma de auditoria | 0,5 | Cuentan con un cronograma de auditoría, pero este no se ejecutó y se encontraba desactualizado. |
| 9.2.2 | Planificación auditoria | Plan de auditoria | 0,5 | El plan de auditoria esta desactualizado. |
| 9.3 | Revisión dirección Entradas revisión Salidas revisión | Informe de auditoría - acta de revisión - cronograma - lista maestra - indicadores de los procesos - matriz de objetivos | 0,5 | Al no contar con auditorias no se cuenta con informes de auditorías, tampoco se cuenta con matriz de objetivos. Se cuenta con lista maestra de documentos y los indicadores de proceso. |
| 10,1 | Oportunidades de mejora | informe auditoria - acta revisión por la dirección | 0,5 | Se cuenta con los formatos, pero estos esta desactualizados. |
| 10,2 | No conformidades | informe auditoria - acta revisión por la dirección | 0,5 | Se cuenta con los formatos, pero estos esta desactualizados. |
| 10,3 | Mejora continua | informe auditoria - acta revisión por la dirección | 0,5 | Se cuenta con los formatos, pero estos esta desactualizados. |


ANEXO 2 MATRIZ INTEGRAL FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

| MATRIZ INTEGRAL FODA/PESTEL/ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | | |
|--|---|----------|--------------------|--|
| ELEMENTO | CUESTIÓN | FODA | | RIESGO / OPORTUNIDAD |
| POLÍTICO 1 | Ley de seguridad promueve la contratación de puestos de seguridad privados | O | OPORTUNIDAD | Aumento de volumen de negocio |
| ECONÓMICO 1 | Por la recesión económica en el país se reducen los puestos de seguridad y se resta cobertura en el sitio de vigilancia | A | AMENAZA | Robos, por poca cobertura del servicio en empresas que requieren mayor alcance |
| ECONÓMICO 2 | Falta de liquidez para poder atender a proyectos grandes | A | AMENAZA | Perdida de mercado |
| ECONÓMICO 3 | Participación en el catálogo electrónico del SERCOP | O | OPORTUNIDAD | Aumento de mercado, será implementado en el año 2022 nuevamente después de ser retirado en 2019. |
| ECONÓMICO 4 | Pérdidas económicas | A | AMENAZA | Paro Nacional |
| SOCIAL 1 | Discriminación al personal de COPRISEG en Otavalo | A | AMENAZA | Perdida de mercado |
| TECNOLÓGICO 1 | Tecnología software y hardware de punta | F | FORTALEZA | Mayor control operativo |
| TECNOLÓGICO 2 | Se da una vida útil extendida a los equipos electrónicos, se utiliza los equipos usados o | O | OPORTUNIDAD | Preservación del medio ambiente |

| | | | | |
|-------------------------|---|----------|--------------------|---|
| | viejos para capacitación del personal nuevo | | | |
| MEDIO AMBIENTE 1 | Conciencia ambiental para reciclaje de papel, plástico. | O | OPORTUNIDAD | Preservación del medio ambiente |
| MEDIO AMBIENTE 2 | Poca regulación ambiental para el sector de Seguridad Física | O | OPORTUNIDAD | Preservación del medio ambiente |
| LEGAL 1 | Aumento de controles por parte de los entes reguladores. Aumento de exigencias por parte de regulación | A | AMENAZA | Limitación de participación en el mercado Potenciales multas y sanciones |
| LEGAL 2 | Control de armas artesanales | A | AMENAZA | Limitación de participación en el mercado |
| LEGAL 3 | Legislación actual (Ley de armas, municiones y explosivos) que prohíbe la compra de armamento | A | AMENAZA | Falta de cobertura de puestos de seguridad Limitación de participación en el mercado |
| LEGAL 4 | Retrasos en la generación del Permiso de Agencia o Sucursal | A | AMENAZA | Decomiso de equipo armamentístico Decomiso de chaleco Multas y sanciones |
| VALORES 1 | Alto compromiso del personal para la ejecución de tareas designadas | F | FORTALEZA | Crecimiento de la empresa |
| CULTURA 1 | Por su condición de empresa familiar se producen evaluaciones incorrectas al desempeño | D | DEBILIDAD | Exceso de trabajo para el puesto de Gerente de Operaciones |

| | | | | |
|------------------------|--|---|------------------|--|
| CONOCIMIENTOS 1 | Aprobación Curso de Agente de Seguridad de 120 horas aprobado por el Ministerio del Interior | F | FORTALEZA | Decomiso de equipo armamentístico Decomiso de chaleco Multas y sanciones |
| CONOCIMIENTOS 2 | Refuerzos en los conocimientos periódicos | F | FORTALEZA | Afectación de la calidad del servicio |
| DESEMPEÑO 1 | Medición de indicadores económicos | F | FORTALEZA | Alerta temprana de temas económicos |
| DESEMPEÑO 2 | Vinculación a ANESI | F | FORTALEZA | Oportunidades de capacitación e infraestructura Identificación Legal Apoyo empresarial |
| SSO | Obligatoriedad de cumplir con requisitos | A | AMENAZA | Multas y Sanciones |
| SSO | Pérdidas económicas y Humanas | A | AMENAZA | COVID - 19 |
| SSO | Compromiso de Prevenir Accidentes y Enfermedades Ocupacionales | F | FORTALEZA | Compromiso del Personal |





ANEXO 3 FORMATO DE ENCUESTA

| | | |
|--|----------|---|
| ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE VIGILANCIA, MONITOREO ELECTRÓNICO Y RASTREO SATELITAL | |  |
| Fecha de vigencia: mayo 2022 | Página 1 | |
| | Código | |

Estimado Cliente:

Queremos mejorar la calidad de nuestro servicio para lograrlo necesitamos su cordial ayuda.

| | | | |
|-----------------|--|---------------|--|
| Empresa: | | Fecha: | |
| Nombre: | | Firma: | |
| Cargo: | | | |

| | Excelente | Buena | Regular | Mala |
|--|--|---|---|---|
| |  |  |  |  |
| | ESCRIBA ENTRE LA ESCALA DEL 1 AL 10 EN LOS ESPACIOS EN BLANCO | | | |
| 1. El personal de seguridad entrega el servicio esperado por el cliente: | | | | |
| 2. El personal de seguridad se personaliza para entregar un servicio de calidad: | | | | |
| 3. El personal de seguridad está comprometido con el servicio de seguridad brindado a usted. | | | | |
| 4. El personal de seguridad cumple con los procedimientos de seguridad establecidos en el contrato de seguridad: | | | | |
| 5. El personal de seguridad toma decisiones adecuadas para manejar un problema | | | | |

| | |
|--|--|
| 6. Nuestro personal es constantemente capacitado, usted cree que el servicio mejora con el paso del tiempo | |
| 7. El personal es amable, cálido, educado y cortés en las funciones que desempeña al momento de entregar el servicio | |
| Recomendaciones del cliente: | |

ANEXO 4 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

| TABULACIÓN ENCUESTAS DEL SERVICIO DE COPRISEG CÍA. LTDA. | |
|---|---|
| | Preguntas |
| | El personal de seguridad entrega el servicio esperado por el cliente |
| | El personal de seguridad se ha personaliza para entregar un servicio de calidad |
| Tabla de Ponderación | El personal de seguridad está comprometido con el servicio de seguridad brindado a usted. |

| Muy Buena 10 | | El personal de seguridad cumple con los procedimientos de seguridad establecidos en el contrato de seguridad: | | | | | | |
|------------------------|--|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | | El personal de seguridad toma decisiones adecuadas para manejar un problema | | | | | | |
| Muy Malo 1 | | Nuestro personal es constantemente capacitado, usted cree que el servicio mejora con el paso del tiempo | | | | | | |
| | | El personal es amable, cálido, educado y cortés en las funciones que desempeña al momento de entregar el servicio | | | | | | |
| N.- | Cliente | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 |
| 1 | BANCO VISION FUND ECUADOR | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2 | ZURITA&ZURITA | 7 | 5 | 9 | 7 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | ITCA | 9 | 7 | 6 | 8 | 7 | 7 | 9 |
| 4 | HOSPITAL DEL IESS QUEVEDO | 9 | 5 | 5 | 7 | 9 | 5 | 9 |
| 5 | HOSPITAL DEL IESS CHIMBACALLE | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 9 | 6 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | UNIVERSIDAD ESTATAL DEL PUYO | 6 | 9 | 8 | 6 | 5 | 9 | 6 |
| 7 | HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO | 7 | 8 | 5 | 9 | 6 | 5 | 8 |
| 8 | SRI PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | 9 | 6 | 7 | 6 | 8 | 6 | 8 |
| 9 | CERDA LÓPEZ MARCO JAMIL | 6 | 5 | 6 | 9 | 6 | 7 | 7 |
| 10 | POZO PEÑA JOHNNY GABRIEL | 6 | 5 | 7 | 8 | 6 | 6 | 8 |
| 11 | RIVERA GALLARDO MIGUEL ÁNGEL | 5 | 9 | 5 | 6 | 6 | 8 | 9 |
| 12 | TERÁN ALMEIDA CUMANDÁ DE LOURDES | 7 | 7 | 5 | 8 | 9 | 5 | 9 |
| 13 | PABÓN CESAR RICARDO | 8 | 5 | 5 | 8 | 8 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | PLACENCIA ENRÍQUEZ JUAN CARLOS | 1 | 8 | 9 | 8 | 7 | 8 | 9 |
| 15 | LÓPEZ LUNA HEINE OMAR | 6 | 7 | 6 | 8 | 9 | 5 | 6 |
| 16 | GUEVARA ESCUDERO HUGO ENRIQUE | 6 | 9 | 6 | 8 | 7 | 7 | 5 |
| 17 | AGUILAR BRAVO NORA DEL CARMEN | 7 | 6 | 5 | 7 | 8 | 6 | 9 |
| 18 | COMPAÑÍA DE SERVICIOS EMPRESARIALES BARRERA RECALDE CÍA. LTDA. | 5 | 5 | 5 | 9 | 6 | 5 | 7 |
| 19 | IBARRA MORALES ESTEBAN ANDRÉS | 7 | 9 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR IBARRA | 9 | 6 | 8 | 8 | 6 | 7 | 5 |
| 21 | VÁSQUEZ YÉPEZ CORDULA INÉS | 7 | 7 | 9 | 7 | 9 | 5 | 8 |
| 22 | CARRERA DELGADO LUIS | 8 | 8 | 9 | 6 | 6 | 9 | 8 |
| 23 | JARAMILLO NAVARRETE MIRIAN EULALIA | 5 | 9 | 5 | 8 | 8 | 7 | 8 |
| 24 | MORA MÁQUENSE FLOR MARÍA | 8 | 9 | 5 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | PROAÑO VELASTEGUI PRISCILA PATRICIA | 9 | 7 | 9 | 9 | 6 | 8 | 7 |
| 26 | CONTRERAS LUZURIAGA CESAR AUGUSTO | 8 | 6 | 6 | 9 | 5 | 9 | 5 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | VILLARREAL MUÑOZ EDUARDO ANÍBAL | 7 | 7 | 8 | 8 | 6 | 7 | 5 |
| 28 | ROSERO JURADO MIRIAN CECILIA | 5 | 6 | 9 | 7 | 5 | 8 | 5 |
| 29 | SALAZAR HERRERA PATRICIA JOHANA | 9 | 7 | 5 | 8 | 7 | 8 | 9 |
| 30 | SOLA IÑIGUEZ MIGUEL LEONARDO | 8 | 7 | 7 | 5 | 5 | 8 | 7 |
| 31 | DÁVILA SEVILLA DENIS ROLANDO | 6 | 5 | 7 | 6 | 5 | 7 | 9 |
| 32 | LOGÍSTICA SERVICIOS POSTALES QUITO SERVIQUITO SA | 9 | 5 | 6 | 7 | 6 | 8 | 8 |
| 33 | CEVALLOS VALENCIA DOLORES MAGDALENA | 9 | 8 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | ALMEIDA SUBÍA MARTHA ISABEL MICAELA | 8 | 5 | 9 | 7 | 6 | 5 | 8 |
| 35 | CISNEROS MENDIETA VÍCTOR HUGO | 9 | 6 | 8 | 9 | 6 | 9 | 7 |
| 36 | LEDESMA BENÍTEZ JULIA ALEXANDRA | 8 | 6 | 8 | 9 | 9 | 6 | 9 |
| 37 | TEOMANÍA CIA LTDA | 5 | 9 | 9 | 5 | 7 | 9 | 6 |
| 38 | ENDARA OSEJO SANTIAGO ERASMO | 8 | 5 | 8 | 7 | 5 | 7 | 8 |
| 39 | CASTILLO PAGUAY SANDRA | 7 | 9 | 8 | 5 | 9 | 9 | 5 |
| 40 | PAVÓN BÁEZ NABIL XAVIER | 5 | 8 | 6 | 5 | 8 | 8 | 6 |
| 41 | LOGÍSTICA SERVICIOS POSTALES QUITO SERVIQUITO S.A. | 7 | 7 | 6 | 9 | 6 | 7 | 7 |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 42 | GÓMEZ CORDERO NARCISO FRANCISCO | 8 | 8 | 7 | 6 | 8 | 9 | 6 |
| 43 | DOMÍNGUEZ SEVILLANO YOLANDA DEL CARMEN | 9 | 9 | 7 | 8 | 5 | 5 | 8 |
| 44 | CHAMORRO VALENCIA PAULO CESAR | 5 | 5 | 8 | 9 | 8 | 8 | 6 |
| 45 | MINA ANDRADE LUIS HERIBERTO | 9 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 46 | BENAVIDES MORENO GUILLERMO | 5 | 9 | 5 | 5 | 6 | 8 | 8 |
| 47 | COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE IMBABURA | 7 | 9 | 9 | 7 | 9 | 7 | 9 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | NAVARRETE ALMEIDA MARÍA ELIZABETH | 9 | 7 | 9 | 7 | 9 | 8 | 6 |
| 49 | ECHEVERRIA BUITRÓN CARLOS | 9 | 6 | 9 | 9 | 9 | 8 | 8 |
| 50 | MOYA BORJA BLANCA ROMELIA | 6 | 6 | 8 | 6 | 7 | 5 | 6 |
| 51 | VALLEJO PAZ REINALDO RAFAEL | 6 | 7 | 9 | 6 | 5 | 5 | 9 |
| 52 | VINUEZA MERA ANDREA SOLEDAD | 4 | 6 | 7 | 9 | 9 | 5 | 7 |
| 53 | ASOCIACIÓN DE SEÑORAS DE LA CARIDAD. | 7 | 8 | 5 | 5 | 5 | 6 | 9 |
| 54 | ENRÍQUEZ GOVEA EDGAR ANDRÉS | 8 | 8 | 6 | 9 | 9 | 7 | 7 |
| 55 | ROMERO SALAS CLAUDIA PATRICIA | 9 | 7 | 5 | 5 | 9 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 56 | CITY MAXIS S.A. | 6 | 5 | 9 | 5 | 5 | 8 | 5 |
| 57 | VILLARRUEL RIVERA DIANA ELIZABETH | 6 | 6 | 6 | 6 | 9 | 6 | 6 |
| 58 | CABEZAS NARVÁEZ NANCY JARDIEL | 7 | 7 | 5 | 8 | 5 | 9 | 7 |
| 59 | BUITRÓN ESPARZA YOLANDA DE LOURDES | 5 | 6 | 9 | 5 | 7 | 7 | 5 |
| 60 | ROSALES RODRÍGUEZ ANDREA DEL CARMEN | 5 | 9 | 8 | 5 | 7 | 5 | 9 |
| 61 | PAVÓN BÁEZ BADI RAÚL | 7 | 9 | 5 | 7 | 5 | 7 | 9 |
| 62 | PROAÑO YÉPEZ MARTHA DANIELA | 6 | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 | 6 |
| 63 | PAVÓN BÁEZ BADI RAÚL | 8 | 9 | 9 | 7 | 7 | 5 | 8 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 64 | AGRO INSUMOS ZOOTÉCNICOS E IMPORTACIONES ZOOIMPORT S.A. | 9 | 7 | 9 | 8 | 8 | 5 | 8 |
| 65 | CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN NÚCLEO DE IMBABURA | 6 | 8 | 5 | 8 | 5 | 8 | 6 |
| 66 | COMTRANSJPM S.A. | 5 | 6 | 7 | 9 | 7 | 5 | 6 |
| 67 | SINDICATO DE OPERADORES Y MECÁNICOS DE EQUIPOS CAMINEROS IMBABURA | 9 | 6 | 6 | 8 | 5 | 9 | 7 |
| 68 | ESCOBAR JAVIER | 5 | 6 | 6 | 8 | 6 | 8 | 7 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 69 | ESTRELLA MONTALVO DAVID FABIAN | 5 | 5 | 9 | 5 | 6 | 5 | 8 |
| 70 | CADENA POZO ELVIA SUSANA | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 | 6 | 6 |
| 71 | MUÑOZ ANDRADE ROBERTO EDMUNDO | 8 | 6 | 9 | 9 | 6 | 6 | 7 |
| 72 | JURADO GODOY JOHANNA PATRICIA | 6 | 6 | 7 | 9 | 6 | 4 | 9 |
| 73 | ECHEVERRIA LÓPEZ SEGUNDO NEPTALÍ | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 |
| 74 | JARAMILLO ARQUITECTURA INGENIERÍA CONSTRUCCIÓN JAI CIA LTDA. | 7 | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 75 | UNIDAD EDUCATIVA | 7 | 7 | 6 | 9 | 8 | 5 | 7 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FISCOMISIONAL LA INMACULADA CONCEPCIÓN | | | | | | | |
| 76 | JARAMILLO PONCE OSCAR FRANCISCO | 8 | 6 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 |
| 77 | BENAVIDES BENALCÁZAR BLADIMIR KLEBER | 8 | 8 | 6 | 9 | 5 | 7 | 6 |
| 78 | BÁEZ VILLA ÁLVARO FERNANDO | 7 | 7 | 6 | 5 | 7 | 7 | 8 |
| 79 | VILLEGAS PAREDES LAURA PATRICIA | 5 | 7 | 5 | 9 | 7 | 8 | 6 |
| 80 | MORAN RUIZ MARTHA PIEDAD | 7 | 7 | 7 | 9 | 8 | 5 | 6 |
| 81 | GORDILLO URRESTI PATRICIA ALEXANDRA | 6 | 6 | 9 | 8 | 5 | 6 | 9 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 82 | CORONEL ALMEIDA CARLOS OLMEDO | 5 | 5 | 9 | 9 | 6 | 8 | 7 |
| 83 | MORALES ENRÍQUEZ JUAN ANDRÉS | 6 | 7 | 8 | 6 | 6 | 9 | 6 |
| 84 | FUNDACIÓN TIERRA VIVA | 7 | 5 | 8 | 6 | 7 | 5 | 9 |
| 85 | FIGUEROA QUINTERO SORANY | 7 | 8 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 86 | SUAREZ TERÁN LIDIA MÓNICA DE LOS ÁNGELES | 8 | 7 | 8 | 8 | 9 | 5 | 6 |
| 87 | MORERA ECUADOR S.A. | 9 | 6 | 9 | 9 | 8 | 6 | 6 |
| 88 | DAZA NAVARRETE DAVID JOSUÉ | 7 | 5 | 8 | 8 | 6 | 7 | 6 |
| 89 | QUINTANA BARAHONA EDGAR MAURICIO | 8 | 6 | 8 | 8 | 6 | 7 | 5 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 90 | HERNÁNDEZ AGUIRRE JOSÉ VICTORIANO | 6 | 5 | 8 | 6 | 5 | 6 | 8 |
| 91 | ANDRADE SUAREZ PAULINA ELIZABETH | 8 | 8 | 8 | 5 | 5 | 9 | 7 |
| 92 | YANDÚN MARÍA ESPERANZA | 8 | 6 | 7 | 8 | 9 | 9 | 7 |
| 93 | IMPORTADORA INDUSTRIAL AGRÍCOLA DEL MONTE SA INMONTE | 9 | 8 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 |
| 94 | CALVACHE SILVA LIZ GRACE | 9 | 7 | 5 | 9 | 9 | 8 | 7 |
| 95 | MORALES PALACIOS ROSA ANDREA | 5 | 9 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 96 | VACA ZÚÑIGA MANUEL HERNANDO | 7 | 7 | 6 | 9 | 6 | 9 | 5 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 97 | CALDERÓN JÁCOME LUIS ALFONSO | 9 | 9 | 7 | 6 | 8 | 9 | 8 |
| 98 | JIMÉNEZ CARMITA DE LOURDES | 8 | 9 | 5 | 5 | 9 | 9 | 5 |
| 99 | RIVERA ESPINOZA ANA CECILIA | 6 | 6 | 9 | 7 | 9 | 7 | 9 |
| 100 | ALMACENES FERROELÉCTRICO DISTRIALMAFERR O S.A. | 5 | 5 | 7 | 9 | 5 | 5 | 8 |
| 101 | JARA ALBAN FLOR ESTELA | 8 | 6 | 5 | 7 | 6 | 5 | 5 |
| 102 | PÉREZ REINA MARTHA YOLANDA | 9 | 7 | 6 | 6 | 6 | 9 | 6 |
| 103 | PINEDA AYALA MARTHA ELIZABETH | 5 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 104 | ICHAL CUSQUI AURELIO AUGUSTO | 8 | 8 | 5 | 8 | 9 | 8 | 7 |
| 105 | VERA GALARZA CARMEN GISSELA | 9 | 5 | 9 | 6 | 9 | 9 | 5 |
| 106 | VALLEJOS ROSERO AMADA ELISA | 6 | 7 | 6 | 9 | 5 | 7 | 5 |
| 107 | CHÁGUALA, SÁNCHEZ ERNESTO | 5 | 9 | 8 | 9 | 9 | 9 | 6 |
| 108 | VARGAS CHÁVEZ LAURA | 6 | 8 | 6 | 6 | 5 | 7 | 5 |
| 109 | CADENA FUERTES VÍCTOR HUGO | 9 | 5 | 9 | 6 | 7 | 5 | 6 |
| 110 | CAMPOS FIALLOS ÁNGEL VEDEN | 6 | 7 | 9 | 8 | 5 | 6 | 8 |
| 111 | CORPORACIÓN IMBABURA | 8 | 8 | 9 | 9 | 6 | 9 | 5 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 112 | DIAZ NAVARRETE ÁNGEL GUSTAVO | 7 | 8 | 5 | 9 | 6 | 7 | 9 |
| 113 | MADERA ERAZO FERNANDO PATRICIO | 7 | 8 | 5 | 8 | 5 | 9 | 8 |
| 114 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA | 8 | 6 | 5 | 6 | 9 | 5 | 8 |
| 115 | ZAMBRANO OREJUELA ISMAEL ALFONSO | 8 | 6 | 9 | 5 | 6 | 6 | 7 |
| 116 | DEL RIO DOMÍNGUEZ LUIS | 5 | 5 | 6 | 8 | 6 | 5 | 5 |
| 117 | LÓPEZ DELGADO JOFFRE BAYARDO | 5 | 8 | 5 | 5 | 7 | 8 | 1 |
| 118 | ARTURO OBANDO BYRON MARCELO | 7 | 5 | 9 | 9 | 8 | 6 | 7 |
| 119 | PROINTER PRODUCTOS | 7 | 7 | 6 | 5 | 9 | 6 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | INTERNACIONALE S SA | | | | | | | |
| 120 | HERNÁNDEZ PALACIOS CONSUELO MATILDE | 8 | 5 | 9 | 8 | 6 | 7 | 5 |
| 121 | ROSERO REALPE MARÍA DEL CARMEN | 5 | 9 | 6 | 7 | 6 | 9 | 9 |
| 122 | ALMACENES FERROELÉCTRICO DISTRIALMAFERR O S.A. | 9 | 8 | 9 | 7 | 5 | 9 | 6 |
| 123 | VINUEZA TERÁN WILDER OSWALDO | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 124 | ROSALES ESTUPIÑÁN SILVIA ELIZABETH | 6 | 5 | 9 | 8 | 6 | 9 | 8 |
| 125 | SALVADOR MAYORGA JAIME | 6 | 8 | 6 | 5 | 7 | 6 | 8 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | AUGUSTO RODRIGO | | | | | | | |
| 126 | YÉPEZ DAZA CESAR ANDRÉS | 5 | 7 | 5 | 9 | 7 | 8 | 8 |
| 127 | ATXECU S.A. | 8 | 8 | 7 | 6 | 5 | 7 | 8 |
| 128 | MIRANDA POVEDA ÁNGEL ALBERTO | 7 | 8 | 9 | 6 | 9 | 5 | 6 |
| 129 | NORLLANTAS CÍA. LTDA. | 7 | 8 | 6 | 6 | 6 | 8 | 7 |
| 130 | BENALCÁZAR BATALLAS EMMA MARÍA | 9 | 5 | 8 | 6 | 9 | 5 | 6 |
| 131 | IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA MB SCC | 5 | 6 | 6 | 6 | 8 | 9 | 9 |
| 132 | OBANDO GRIJALVA CARLOS MANUEL | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|---|----|---|
| 133 | POSO LÓPEZ FERNANDO EDISON | 7 | 8 | 5 | 7 | 9 | 8 | 8 |
| 134 | NAVAS CARLOS PROSPERO | 5 | 7 | 5 | 6 | 9 | 7 | 6 |
| 135 | PAZ RUIZ LUIS ALFONSO ESTANISLAO | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 136 | SHAJANA S.A. | 6 | 8 | 5 | 8 | 6 | 8 | 6 |
| 137 | NORLLANTAS CÍA. LTDA. | 5 | 6 | 5 | 7 | 5 | 9 | 9 |
| 138 | ANDRADE MENA GABRIELA IRENE | 6 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 | 8 |
| 139 | CINE CABLE TV. | 8 | 8 | 6 | 6 | 7 | 6 | 9 |
| 140 | CHANCUSIG CACUANGO CHRISTIAN ANÍBAL | 5 | 9 | 9 | 9 | 5 | 6 | 5 |
| 141 | TAMAYO ALMEIDA MARTHA SUSANA | 7 | 7 | 6 | 8 | 5 | 10 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 142 | VILLAMIL GARRIDO MYRIAM MARINA | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 6 | 5 |
| 143 | CARLOSAMA CAMARGO MIGUEL ÁNGEL | 5 | 5 | 6 | 8 | 7 | 8 | 6 |
| 144 | VEGA MONTALVO WASHINGTON JABIER | 8 | 6 | 9 | 5 | 5 | 9 | 5 |
| 145 | VÁSQUEZ LIMACO KATHERINE LIZETH | 9 | 8 | 6 | 9 | 7 | 9 | 5 |
| 146 | PABÓN EDGAR GONZALO | 9 | 8 | 7 | 9 | 9 | 9 | 6 |
| 147 | VITERI GRIJALVA ROBINSON PLUTARCO | 8 | 9 | 8 | 5 | 6 | 7 | 5 |
| 148 | PALACIOS QUIROZ JORGE ARMANDO | 5 | 9 | 5 | 5 | 8 | 9 | 8 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|----|---|---|
| 149 | VINUEZA MIDEROS MERCEDES FANNY ESMERALDA | 7 | 9 | 8 | 9 | 5 | 9 | 5 |
| 150 | QUILO IBADANGO JONATHAN SEGUNDO | 7 | 7 | 6 | 7 | 8 | 7 | 9 |
| 151 | QUINATOA MASABANDA MARIO ORLANDO | 9 | 8 | 6 | 7 | 7 | 9 | 8 |
| 152 | MEDINA ARAUJO FRANCISCO AURELIO | 8 | 8 | 6 | 5 | 7 | 5 | 7 |
| 153 | MORALES ENRÍQUEZ JOSÉ GERARDO | 9 | 6 | 7 | 9 | 8 | 9 | 9 |
| 154 | GARRIDO MERA LUIS ABDÓN | 9 | 7 | 6 | 7 | 10 | 8 | 5 |
| 155 | NORLLANTAS CIA LTDA | 7 | 5 | 6 | 8 | 5 | 6 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 156 | CASTRO PESARREAN ROSA ISAURA | 5 | 7 | 9 | 5 | 8 | 8 | 7 |
| 157 | RUALES MARÍA MAGDALENA | 9 | 7 | 6 | 7 | 6 | 8 | 6 |
| 158 | AROCA PABÓN VERÓNICA NOEMI | 5 | 6 | 6 | 8 | 5 | 5 | 6 |
| 159 | HIDALGO ANDRADE EVELIN MAYRA | 8 | 5 | 9 | 9 | 7 | 6 | 5 |
| 160 | VÁSQUEZ CASTRO XIMENA ALEXANDRA | 9 | 5 | 9 | 6 | 8 | 6 | 6 |
| 161 | GUEVARA CASTILLO SONIA ELIZABETH | 9 | 8 | 9 | 8 | 7 | 9 | 6 |
| 162 | AGUIRRE PINOS ACACIA DEL CARMEN | 5 | 9 | 9 | 5 | 6 | 7 | 5 |
| 163 | ESPÍN MANCERA MARÍA FERNANDA | 9 | 6 | 9 | 9 | 8 | 7 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---|---|----|---|---|---|---|
| 164 | ARCINIEGA SÁNCHEZ BERTA HIDALLA | 8 | 7 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 |
| 165 | COMERCIALIZAD ORA GODOY RUIZ S.A. | 6 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 5 |
| 166 | GAVILANES ORTIZ ANDREA CAROLINA | 9 | 7 | 10 | 8 | 7 | 6 | 6 |
| 167 | PABÓN CONSUELO NOHEMÍ | 9 | 5 | 5 | 9 | 5 | 5 | 8 |
| 168 | LARA GÓMEZ MILTON ELÍAS | 7 | 7 | 5 | 7 | 8 | 8 | 8 |
| 169 | SERRANO TAMAYO HILDA | 5 | 9 | 7 | 5 | 8 | 7 | 5 |
| 170 | RAMÍREZ CALDERÓN HOMERO MARCELO | 6 | 5 | 7 | 6 | 9 | 5 | 7 |
| 171 | CUASES PORTILLA GERMAN POLIBIO | 7 | 9 | 9 | 6 | 6 | 5 | 9 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|----|---|---|---|---|----|---|
| 172 | VACA SÁNCHEZ PEPE EDMUNDO | 9 | 8 | 6 | 6 | 5 | 9 | 8 |
| 173 | TERÁN ÁLVAREZ MARUJA ISMENIA | 5 | 9 | 9 | 9 | 5 | 6 | 6 |
| 174 | VILLARREAL MUÑOZ EDUARDO ANÍBAL | 6 | 7 | 7 | 9 | 9 | 9 | 7 |
| 175 | MANTILLA DE AYALA ALBA TERESA | 10 | 5 | 6 | 7 | 7 | 8 | 9 |
| 176 | POSO SALGADO LUIS ALEJANDRO | 8 | 9 | 7 | 7 | 9 | 5 | 5 |
| 177 | SUAREZ PILA CUAN MARITZA LORENA | 9 | 9 | 6 | 8 | 9 | 8 | 6 |
| 178 | AGUIRRE YÉPEZ FANNY ESPERANZA | 8 | 9 | 8 | 6 | 9 | 5 | 8 |
| 179 | SALTOS VARELA AURA VICTORIA DEL CARMEN | 6 | 6 | 5 | 9 | 5 | 10 | 7 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|----|---|---|---|---|
| 180 | PROAÑO CIFUENTES BLANCA MARGARITA | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 9 | 7 |
| 181 | CIFUENTES FUENTES DANIEL ALEJANDRO | 8 | 9 | 7 | 9 | 8 | 8 | 5 |
| 182 | SALAZAR NAVARRETE JORGE WASHINGTON | 9 | 7 | 10 | 8 | 7 | 5 | 5 |
| 183 | MODELOS CONSTRULIVIANO S CÍA. LTDA | 6 | 6 | 9 | 5 | 5 | 9 | 7 |
| 184 | NIE WEILIANG | 5 | 8 | 9 | 6 | 7 | 6 | 8 |
| 185 | SOCIEDAD CIVIL LABORATORIO CLÍNICO COMPUTARIZADO SAN FRANCISCO | 7 | 9 | 9 | 5 | 8 | 5 | 8 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 186 | FALCON GORDILLO SANTIAGO ISRAEL | 9 | 5 | 6 | 7 | 9 | 8 | 7 |
| 187 | BRUCE JARA GABRIEL ALEJANDRO | 6 | 9 | 9 | 7 | 6 | 8 | 8 |
| 188 | MONTALVO ERAZO JADIAR MARÍCELO | 8 | 5 | 6 | 7 | 8 | 5 | 6 |
| 189 | RECORRIDOS TURÍSTICOS ECUATORIANOS, RECOTUR CÍA. LTDA. | 7 | 6 | 6 | 9 | 7 | 6 | 9 |
| 190 | BOLAÑOS CHÁVEZ CARMITA DEL ROSARIO | 6 | 7 | 9 | 7 | 6 | 8 | 7 |
| 191 | ANGULO PÉREZ ALEXANDRA DANIELA | 6 | 6 | 9 | 6 | 7 | 7 | 9 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|----|---|---|---|----|---|
| 192 | ENRÍQUEZ MARROQUÍN GLADYS BEATRIZ | 8 | 6 | 8 | 7 | 6 | 7 | 8 |
| 193 | VACA CORTES JOHN FREDY | 5 | 8 | 9 | 5 | 9 | 5 | 5 |
| 194 | ACOSTA LÓPEZ GUIDO FERNANDO | 9 | 9 | 5 | 5 | 9 | 6 | 6 |
| 195 | PERUGACHI EDUARDO | 6 | 9 | 6 | 9 | 8 | 10 | 8 |
| 196 | FLORES RECALDE LIDIA PIEDAD DEL CARMEN | 9 | 7 | 8 | 5 | 7 | 5 | 5 |
| 197 | VELÁSQUEZ LUISA | 8 | 8 | 9 | 6 | 7 | 6 | 8 |
| 198 | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR OVIEDO | 9 | 7 | 9 | 8 | 9 | 9 | 9 |
| 199 | DE GANON VÉLEZ ERWIN ALBERTO | 8 | 7 | 7 | 8 | 5 | 5 | 9 |
| 200 | SCACO SILVANO | 8 | 10 | 5 | 6 | 6 | 7 | 9 |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|---|----|---|
| 201 | MORILLO HURTADO JOSÉ ADRIÁN | 5 | 9 | 9 | 5 | 5 | 6 | 8 |
| 202 | LEÓN PARDO DANIEL | 7 | 5 | 7 | 6 | 5 | 5 | 8 |
| 203 | VÁSQUEZ MALDONADO TIBERIO FRANCISCO | 6 | 5 | 8 | 8 | 5 | 7 | 5 |
| 204 | CÓRDOVA CARRASCO JORGE PATRICIO | 9 | 8 | 7 | 9 | 8 | 8 | 7 |
| 205 | PALLO CUEVA MARÍA ISABEL | 6 | 7 | 8 | 9 | 7 | 8 | 8 |
| 206 | NORLLANTAS CÍA. LTDA. | 6 | 5 | 8 | 8 | 5 | 10 | 5 |
| 207 | LOMAS PROAÑO MAYRA GABRIELA | 6 | 7 | 9 | 9 | 7 | 6 | 7 |
| 208 | TEXJOMANIA CIA LTDA | 7 | 5 | 6 | 9 | 5 | 8 | 6 |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---|----|---|---|---|---|---|
| 209 | IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA MB SCC | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 9 | 6 |
| 210 | DISMAG DISTRIBUIDORA CIA LTDA | 6 | 6 | 9 | 7 | 9 | 7 | 7 |
| 211 | LAFUENTE RUIZ MARCO FERNANDO | 7 | 5 | 8 | 6 | 6 | 7 | 5 |
| 212 | CABEZAS GUERRA MÓNICA PATRICIA | 9 | 8 | 9 | 5 | 5 | 8 | 9 |
| 213 | FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN ACCIÓN SOCIAL SAN VICENTE DE FERRER | 8 | 10 | 6 | 5 | 9 | 8 | 9 |
| 214 | INTEGRACIÓN AVÍCOLA ORO S. A. | 6 | 9 | 8 | 9 | 7 | 9 | 6 |
| 215 | CAICEDO MUÑOZ PEDRO PABLO | 6 | 7 | 9 | 5 | 7 | 9 | 5 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|----|---|---|
| 216 | CASTILLO GALLEGOS JULIO NELSON | 6 | 5 | 6 | 5 | 7 | 8 | 5 |
| 217 | ALARCÓN CERVANTES ANA JUDITH DEL CARMEN | 5 | 9 | 5 | 6 | 7 | 8 | 6 |
| 218 | RIVERA ROMERO JULIO GUILLERMO | 9 | 7 | 6 | 6 | 5 | 6 | 9 |
| 219 | UVIDIA MONTERO ZOILA MARGOT | 9 | 5 | 6 | 6 | 10 | 6 | 5 |
| 220 | ALMACENES FERROELÉCTRICO DISTRIALMAFERR O S.A. | 9 | 5 | 7 | 6 | 8 | 8 | 9 |
| 221 | AUTOSERVICIO AUGUSVIC SCC | 9 | 5 | 6 | 7 | 5 | 9 | 9 |
| 222 | PLACENCIA MICHELENA DARWIN RAMIRO | 6 | 9 | 5 | 5 | 6 | 9 | 9 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 223 | RUIZ GORDON MIRIAN MARIANA DEL ROCÍO | 9 | 6 | 8 | 8 | 9 | 8 | 5 |
| 224 | BONILLA REYES NANCY JACQUELINE | 9 | 6 | 8 | 9 | 8 | 9 | 6 |
| 225 | SALAZAR FIERRO MÓNICA REBECA | 6 | 5 | 5 | 6 | 7 | 9 | 9 |
| 226 | TAPIA CEVALLOS ELSA MARIANELA | 6 | 8 | 9 | 7 | 9 | 7 | 8 |
| 227 | TERÁN MONTESDEOCA SILVIA GUADALUPE | 10 | 7 | 9 | 6 | 6 | 5 | 8 |
| 228 | OBANDO BÁEZ FERNANDO XAVIER | 5 | 7 | 9 | 9 | 8 | 7 | 10 |

ANEXO 5 DATOS SPSS

Sin título2 [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: P1 10

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | var | var | var | var |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|
| 185 | 7 | 9 | 7 | 7 | 8 | 7 | 6 | | | | |
| 186 | 8 | 9 | 7 | 8 | 8 | 8 | 6 | | | | |
| 187 | 6 | 9 | 9 | 8 | 5 | 9 | 7 | | | | |
| 188 | 5 | 8 | 7 | 5 | 6 | 8 | 8 | | | | |
| 189 | 5 | 8 | 9 | 7 | 5 | 6 | 6 | | | | |
| 190 | 7 | 5 | 5 | 7 | 9 | 7 | 6 | | | | |
| 191 | 7 | 7 | 8 | 9 | 9 | 7 | 6 | | | | |
| 192 | 5 | 8 | 7 | 7 | 6 | 6 | 9 | | | | |
| 193 | 7 | 8 | 9 | 6 | 8 | 7 | 5 | | | | |
| 194 | 5 | 7 | 6 | 5 | 5 | 9 | 9 | | | | |
| 195 | 6 | 8 | 8 | 6 | 7 | 10 | 5 | | | | |
| 196 | 7 | 7 | 9 | 6 | 9 | 5 | 9 | | | | |
| 197 | 9 | 6 | 6 | 8 | 5 | 7 | 5 | | | | |
| 198 | 9 | 9 | 7 | 9 | 9 | 5 | 9 | | | | |
| 199 | 5 | 7 | 9 | 9 | 8 | 6 | 7 | | | | |
| 200 | 8 | 10 | 5 | 8 | 7 | 9 | 9 | | | | |
| 201 | 5 | 8 | 6 | 7 | 6 | 9 | 7 | | | | |
| 202 | 7 | 9 | 6 | 9 | 6 | 5 | 8 | | | | |
| 203 | 7 | 5 | 6 | 8 | 5 | 9 | 5 | | | | |
| 204 | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 | 8 | 5 | | | | |
| 205 | 7 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 9 | | | | |
| 206 | 8 | 7 | 7 | 9 | 6 | 10 | 5 | | | | |
| 207 | 9 | 7 | 9 | 8 | 5 | 8 | 6 | | | | |
| 208 | 7 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | | | | |
| 209 | 7 | 8 | 7 | 5 | 8 | 7 | 8 | | | | |
| 210 | 6 | 6 | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | | | | |
| 211 | 6 | 5 | 6 | 7 | 9 | 5 | 6 | | | | |
| 212 | 6 | 8 | 6 | 9 | 7 | 5 | 7 | | | | |
| 213 | 6 | 10 | 8 | 6 | 7 | 9 | 8 | | | | |

ANEXO 6 REQUISITOS DE LA NORMA PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

TABULACION REQUISITOS NORMA.sav [Conjunto_de_datos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos


Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: REQUISITOSNORMA ,50


| | REQUISITOS NORMA | var | var | var | var | var | var | var | var | var | var |
|----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | ,50 | | | | | | | | | | |
| 2 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 3 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 4 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 5 | ,50 | | | | | | | | | | |
| 6 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 7 | ,50 | | | | | | | | | | |
| 8 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 9 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 10 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 11 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 12 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 13 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 14 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 15 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 16 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 17 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 18 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 19 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 20 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 21 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 22 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 23 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 24 | ,00 | | | | | | | | | | |
| 25 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| 26 | ,50 | | | | | | | | | | |

1

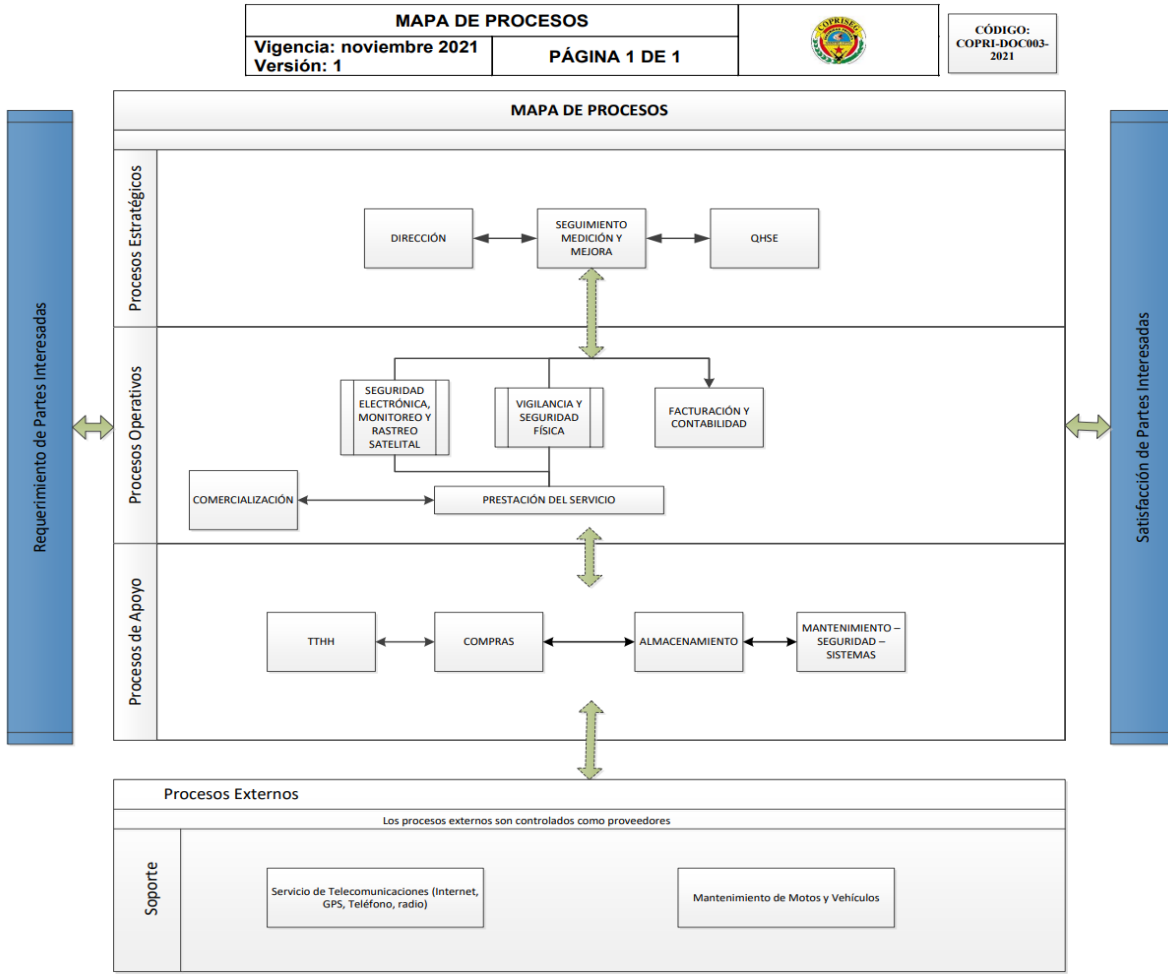
ANEXO 7 MATRIZ DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

| | | MATRIZ REGISTRO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | | |  | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|----------------------|--|---------|-----------------------|---------|---------------------------|---|------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|--|
| VIGENCIA: DICIEMBRE 2021 | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | | | | CÓDIGO COPRI-DOC001-2021 | | | | | | |
| SITIO ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN | | OFICINAS COPRISEG 4/12/2021 | | | | | | | | | | | | | |
| Elemento | CUESTIÓN | FO DA | RIESGO / OPORTUNIDAD | ANÁLISIS RIESGO | | | CONTROL | PROCESO(S) RESPONSABLE(S) | FECHAS PROPUESTA | EVIDENCIA DE EJECUCIÓN | | | | | |
| | | | | Probabilidad | Impacto | Evaluación del Riesgo | | | | | | | | | |
| TECNOLÓGICO 1 | Tecnología software y hardware de punta | F | FORTALEZA | Mayor control operativo | 4 | PROBABLE | 4 | MAYOR | 16 | ALTO | Mantenimiento de equipos | Mantenimiento | Quando se requiera | Plan de mantenimiento | |
| TECNOLÓGICO 2 | Se da una vida útil extendida a los equipos electrónicos, se utiliza los equipos usados o viejos para capacitación del personal nuevo | O | OPORTUNIDAD | Preservación del medio ambiente | 1 | RARO | 1 | INSIGNIFICANTE | 1 | BAJO | Uso de equipos en capacitaciones | Mantenimiento | Permanente | | |
| LEGAL 1 | Aumento de controles por parte de los entes reguladores. Aumento de exigencias por parte de regulación | A | AMENAZA | Limitación de participación en el mercado Potenciales multas y sanciones | 4 | PROBABLE | 4 | MAYOR | 16 | ALTO | Supervisión y de Control de Armas Identificación y evaluación legal | Dirección | Vigilancia y Seguridad Física | dic-22 | Sistema de Control de Armas Identificación y evaluación legal |
| LEGAL 2 | Control de amas artesanales | A | AMENAZA | Limitación de participación en el mercado | 2 | IMPROBABLE | 2 | MENOR | 4 | BAJO | Permiso de Operaciones | Dirección | | Anual | |
| LEGAL 3 | Legislación actual (Ley de amas, municiones y explosivos) que prohíbe la compra de amamento | A | AMENAZA | Falta de cobertura de puestos de seguridad Limitación de participación en el mercado | 3 | POSIBLE | 3 | MODERADO | 9 | ALTO | Compra de arma de fuego Compra de amas de empresas en liquidación o aprovechar donaciones de personas naturales o jurídicas | Dirección | | Quando se requiera | Compra de arma de fuego Compra de amas de empresas en liquidación o aprovechar donaciones de personas naturales o jurídicas |
| LEGAL 4 | Retrasos en la generación del Permiso de Agencia o Sucursal | A | AMENAZA | Decomiso de equipo amamentístico Decomiso de chaleco Multas y sanciones | 1 | RARO | 4 | MAYOR | 4 | BAJO | Seguimiento al trámite | Dirección | | Permanente | SICOARM |
| VALORES 1 | Alto compromiso del personal para la ejecución de tareas designadas | F | FORTALEZA | Crecimiento de la empresa | 4 | PROBABLE | 3 | MODERADO | 12 | ALTO | Incentivos monetarios | TTHH | | Quando se requiera | Incentivos monetarios |
| CULTURA 1 | Por su condición de empresa familiar se producen evaluaciones incorrectas al desempeño | D | DEBILIDAD | Exceso de trabajo para el puesto de Gerente de Operaciones | 2 | IMPROBABLE | 2 | MENOR | 4 | BAJO | Asignación de tareas al personal de apoyo | Dirección | TTHH | Quando se requiera | |
| CONOCIMIENTOS 1 | Aprobación Curso de Agente de Seguridad de 120 horas aprobado por el Ministerio del Interior | F | FORTALEZA | Decomiso de equipo amamentístico Decomiso de chaleco Multas y sanciones | 3 | POSIBLE | 4 | MAYOR | 12 | ALTO | Plan de capacitación para el personal nuevo Proveedor calificado ISIS | TTHH | | Quando se requiera | Plan de capacitación para el personal nuevo Proveedor calificado ISIS |
| CONOCIMIENTOS 2 | Refuerzos en los conocimientos periódicos | F | FORTALEZA | Afectación de la calidad del servicio | 1 | RARO | 4 | MAYOR | 4 | BAJO | Plan de capacitación | TTHH | | Quando se requiera | Plan de capacitación |
| DESEMPEÑO 1 | Medición de indicadores económicos | F | FORTALEZA | Alerta temprana de temas económicos | 3 | POSIBLE | | INSIGNIFICANTE | 0 | BAJO | Seguimiento económico | Facturación y contabilidad | | Permanente | Ficha de procesos Matriz de Indicadores Indicadores |
| DESEMPEÑO 2 | Vinculación a ANESI | F | FORTALEZA | Oportunidades de capacitación e infraestructura Identificación Legal Apoyo empresarial | 3 | POSIBLE | 3 | MODERADO | 9 | ALTO | Mantener vigente la afiliación a ANESI | Compras | | Permanente | Mantener vigente la afiliación a ANESI |


ANEXO 8 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS


| MATRIZ REGISTRO IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|--------------------|---|------------|-------|---------|-------|------------|---------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|---------------------------------|---|---|--|--|
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2021 VERSION: 1 | | | | | | | | | | PÁGINA 1 DE 1 | | | |  | | | |
| CÓDIGO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| COPRI-DOC002-2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SITIO | | Ibarra y Proyectos | | | | | | | | | | | | | | | |
| ULTIMA ACTUALIZACION | | 22/1/2022 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | Parte interesada | Ubicación | Expectativa y/o Necesidad | INFLUENCIA | | IMPACTO | | VALORACIÓN | Riesgo | Método de Control | Proceso responsable de control de la parte interesada | | Fecha de seguimiento (DE/MM/AA) | Evidencia del Plan de acción | Evaluación Efectividad del Plan de acción | Observación / Recomendación | |
| 5 | Gerencias | Nacional | Optimización de labores Cumplimiento legal | 2 | Medio | 3 | Alto | 6 | Mantener satisfecho | Incumplimiento de objetivos Multas | Sistemas informáticos de soporte para las actividades seguimiento de procesos Revisión de requisitos legales | Seguimiento, medición y mejora | QHSE | sep-22 | Resultados de auditorías Matriz legal | Eficaz, el stakeholder esta satisfecho | |
| 6 | Entes de control | Nacional | Cumplimiento de legislación | 3 | Alto | 3 | Alto | 9 | Stakeholder clave | Multas | Cumplimiento de permisos: - Permiso de operaciones / Ministerio del Interior - Permiso de Uniformes / COSP - Permiso de uso de frecuencias / ARCOTEL - Porte y tenencia de armas / CC FFAA - Contratos / Ministerio del Trabajo - Cumplimiento de obligaciones / IESS - Cumplimiento de obligaciones / SRI - Cumplimiento de la patente / Municipio de Ibarra | Dirección | | oct-22 | Documentos legales actualizados | Eficaz, el stakeholder esta satisfecho | |
| 7 | Comunidad | Proyecto | Oportunidad laboral | 2 | Medio | 2 | Medio | 4 | Mantener informado | NA | Procedimiento de contratación | TTHH | | jul-22 | Nomina Contratos de trabajo | NO Eficaz, el stakeholder no esta satisfecho | Últimos meses pocos contratos de proyectos |
| 8 | Medio ambiente | Nacional | Cumplimiento de legislación ambiental vigente aplicable Cumplimiento de estándares de clientes | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Monitorear | NA | Sistema de gestión ambiental | QHSE | | sep-22 | Documentación de SIG Matriz legal | Eficaz, el stakeholder esta satisfecho | |
| 9 | Cámara de Comercio de Ibarra | Ibarra | Mantener la afiliación | 2 | Medio | 2 | Medio | 4 | Mantener informado | NA | Afiliación a la Cámara de Comercio de Ibarra | Dirección | | oct-22 | Documentos que certifican el cumplimiento | Eficaz, el stakeholder esta satisfecho | |
| 10 | ANESI | Nacional | Mantener la afiliación | 2 | Medio | 2 | Medio | 4 | Mantener informado | NA | Afiliación a ANESI | Dirección | | jul-22 | Documentos que certifican el cumplimiento | Eficaz, el stakeholder esta satisfecho | |
| 11 | Guardian / Signaseg | Ibarra | Alianzas | 2 | Medio | 2 | Medio | 4 | Mantener informado | NA | Reuniones con Gerencias | Dirección | | Cuando se requiera | Documentos que certifican el cumplimiento | Eficaz, el stakeholder esta satisfecho | |

ANEXO 9 MAPA DE PROCESOS



ANEXO 10 FICHA DE PROCESOS

| FICHA DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO | | | | | |  | |
|---|---|---|--|--|--|---|---|
| Vigencia: Enero 2022 | | | Página 1 de 1 | | | CÓDIGO COPRI-DOC004-2022 | |
| CONTROLES | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | PLANES / ESTRATEGIAS | | INDICADORES | | REGISTROS | |
| P1 | N/A | A1 | N/A | I1 | N/A | ENTREGA DE UNIFORMES | |
| P2 | | A2 | | I2 | | L2 | DEVOLUCIÓN DE UN INFORMES |
| P3 | | A3 | | I3 | | L3 | KARDEX DE UNIFORMES SISTEMA CONTABLE |
| P4 | | A4 | | I4 | | L4 | PEDIDO DE MATERIALES / FACTURAS "CORREOS" |
| P5 | | A5 | | I5 | | L5 | |
| P6 | | A6 | | I6 | | L6 | |
| PROCESO: ADQUISICIONES | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | | SUBPROCESOS | | |
| | | R1 | ALMACENAR Y PROTEGER UNIFORMES, DISPOSITIVOS, SUMINISTROS / INSUMOS CON LOS QUE SE PRESTAN EN SERVICIO | | SP1 | | |
| RESPONSABLES | | R2 | | | SP2 | | |
| JEFE DE COMPRAS (suministros) JEFE OPERATIVO (material, insumos eléctricos) AUXILIAR ADMINISTRATIVA (uniformes) | | R3 | | | SP3 | | |
| | | R4 | | | SP4 | | |
| | | R5 | | | SP5 | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: | | INGRESO DE UNIFORMES, DISPOSITIVOS, SUMINISTROS, INSUMOS | | | |
| | | FIN: | | ENTREGA DE UNIFORMES, DISPOSITIVOS, SUMINISTROS, INSUMOS | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | | Salidas | | |
| Proceso Anterior / subproceso | Entradas | RECEPCIÓN DE UNIFORMES, DISPOSITIVOS, SUMINISTROS, INSUMOS, ARMAS / ALMACENAMIENTO Y ENTREGA. | | | Salidas | Proceso / subproceso Siguiente | |
| COMERCIALIZACIÓN | FACTURA (SEGURIDAD ELECTRÓNICA-RASTREO SATELITAL) | | | | ENTREGA DE DISPOSITIVOS / INSUMOS | SEGURIDAD ELECTRÓNICA | |
| COMPRAS | UNIFORMES | | | | ENTREGA DE UNIFORMES / SUMINISTROS / ARMAS | TALENTO HUMANO / VIGILANCIA | |
| VIGILANCIA | BIENES PARA STOCK | | | | ENTREGA DE SUMINISTROS DE OFICINA | PROCESOS | |
| COMPRAS | | | | | | | |
| RECURSOS | | | | | | | |
| PERSONAL | | INFRAESTRUCTURA | | EQUIPOS | | INSUMOS | |
| H1 | OPERATIVO | E1 | BODEGA DE SUMINISTROS | D1 | TELÉFONO | M1 | PAPELERÍA |
| H2 | ADMINISTRATIVO | E2 | BODEGAS UNIFORMES | D2 | SOFTWARE | M2 | INTERNET |
| H3 | | E3 | BODEGA DE MATERIALES / DISPOSITIVOS | D3 | HARDWARE | M3 | |
| H4 | | E4 | BODEGA ARMAS | D4 | | M4 | |
| H5 | | E5 | | D5 | | M5 | |

| | | |
|---|---------------|---|
| FICHA DE PROCESOS COMERCIALIZACIÓN | |  |
| VIGENCIA: ENERO 2022 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | CÓDIGO COPRI-DOC005-2022 |

| |
|------------------|
| CONTROLES |
|------------------|

| PROCEDIMIENTOS | PLANES / ESTRATEGIAS | INDICADORES | REGISTROS |
|----------------|----------------------|-------------|-----------|
| P1 | A1 | I1 | L1 |
| P2 | A2 | I2 | L2 |
| P3 | A3 | I3 | L3 |
| P4 | A4 | I4 | L4 |
| P5 | A5 | I5 | L5 |
| P6 | A6 | I6 | L6 |
| P7 | A7 | I7 | L7 |
| P8 | A8 | I8 | |
| P9 | A9 | I9 | |
| P10 | A10 | I10 | |
| P11 | A11 | I11 | |
| P12 | A12 | I12 | |
| P13 | A13 | I13 | |

MGC

| PROCESO: COMERCIALIZACIÓN | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | SUBPROCESOS | |
|---------------------------|-------------------------|---|-------------|--|
| | R1 | Apertura de nuevos puestos de seguridad física, electrónica y rastreo satelital | SP1 | VENTAS |
| | R2 | Promoción y Publicidad del Servicios | SP2 | PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD |
| RESPONSABLE: | R3 | | SP3 | FACTURACIÓN SERVICIO MONITOREO ELECTRÓNICO |
| Jefe de Comercialización | R4 | | SP4 | |
| | R5 | | SP5 | |


| LÍMITES DEL PROCESO | INICIO: | Necesidad de potenciales clientes |
|---------------------|---------|---|
| | FIN: | Firma del Contrato y/o Factura de Servicios |

| Entradas | | ACTIVIDADES | Salidas | |
|--------------------------|--|---|--|---|
| Proceso Anterior | Entradas | | Salidas | Proceso Siguiete |
| Cliente | Necesidad del cliente | Inspección. Cotización. Elaboración de la proforma y Contrato | Proforma | Cliente |
| | Proforma aprobada | | Factura y Contrato aprobado monitoreo (requerimiento del servicio) | Seguridad Electrónica y Monitoreo - Cliente |
| Facturación de servicios | Necesidad de Facturación (lista de clientes activos) | | Factura | Cliente |
| Ventas | Necesidad de publicitar, promocionar los servicios | | publicidad en los diferentes medios y redes sociales. | Cliente / Dirección |

| |
|-----------------|
| RECURSOS |
|-----------------|

| PERSONAL | INFRAESTRUCTURA | EQUIPOS | INSUMOS / OTROS |
|----------|-----------------|---------|-----------------|
| H1 | E1 | D1 | M1 |
| H2 | E2 | D2 | M2 |
| H3 | E3 | D3 | M3 |
| H4 | E4 | D4 | M4 |
| H5 | E5 | D5 | M5 |

MGC

| | | |
|----------------------------------|---------------|---|
| FICHA DE PROCESOS COMPRAS | |  |
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2021 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | CÓDIGO COPRI-DOC006-2021 |

| |
|------------------|
| CONTROLES |
|------------------|

| PROCEDIMIENTOS | PLANES / ESTRATEGIAS | INDICADORES | REGISTROS |
|----------------|----------------------|-------------|-----------|
| P1 | A1 | I1 | L1 |
| P2 | A2 | I2 | L2 |
| P3 | A3 | I3 | L3 |
| P4 | A4 | I4 | L4 |
| P5 | A5 | I5 | L5 |
| P6 | A6 | I6 | L6 |
| P7 | A7 | I7 | L7 |
| P8 | A8 | I8 | L8 |
| P9 | A9 | I9 | L9 |
| P10 | A10 | I10 | L10 |
| P11 | A11 | I11 | L11 |


| PROCESO: ADQUISICIONES | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | SUBPROCESOS | |
|-------------------------------|-------------------------|--|-------------|---------------------------------------|
| | R1 | PROVEER DE SUMINISTROS / INSUMOS BIEN ES Y SERVICIOS | SP1 | SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES |
| | R2 | | SP2 | ADQUISICIONES |
| | R3 | | SP3 | BODEGA |
| | R4 | | SP4 | PAGO A PROVEEDORES |
| RESPONSABLE | | R5 | SP5 | |
| JEFE DE COMPRAS | | | | |


| | | |
|----------------------------|----------------|---|
| LÍMITES DEL PROCESO | INICIO: | REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS, INSUMO, BIENES SERVICIOS-SELECCIÓN DE PROVEEDORES |
| | FIN: | VERIFICACIÓN DE SUMINISTRO / INSUMO BIENES SERVICIO-PROVEEDORES EVALUADOS |


| Entradas | | ACTIVIDADES | Salidas | |
|-------------------------------|---|---|--|--------------------------------------|
| Proceso Anterior / subproceso | Entradas | | Salidas | Proceso / subproceso Siguiente |
| TODOS LOS PROCESOS | REQUERIMIENTO DE SUMINISTRO/INSUMO Y SERVICIO | RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO, SELECCIÓN DEL PROVEEDOR, REALIZACIÓN DE LA COMPRA, RECEPCIÓN DE FACTURA Y VERIFICACIÓN DE COMPRA, EVALUACIÓN DE PROVEEDOR, ALMACENAMIENTO EN BODEGA, ENTREGA DE DOTACIÓN AL PERSONAL (vigilancia), EMISIÓN DEL PAGO A PROVEEDORES | BIEN O SERVICIO COMPRADO-VERIFICACIÓN DE LA COMPRA | PROCESOS |
| PROVEEDOR | ENTREGA DE FACTURA DE PROVEEDOR | | FACTURA REALIZADA Y VALIDADA | CONTABILIDAD Y FACTURACIÓN |
| PROVEEDOR | NECESIDAD DE SELECCIONAR NUEVOS PROVEEDORES | | PROVEEDORES NUEVOS EVALUADOS, desempeño | SMAM |
| COMPRAS | BIENES COMPRADOS | | PROVEEDORES ANTIGUOS EVALUADOS, desempeño | |
| TALENTO HUMANO | NUMERO DE PERSONAS ASIGNADAS A PROYECTOS | | BIENES PARA STOCK | ALMACENAMIENTO |
| PROVEEDOR | FACTURA | | ENTREGA DE DOTACIÓN PERSONAL DE PROYECTOS | VIGILANCIA Y SEGURIDAD FÍSICA |
| | | EMISIÓN DEL PAGO | PROVEEDOR | |

| |
|-----------------|
| RECURSOS |
|-----------------|


| PERSONAL | INFRAESTRUCTURA | EQUIPOS | INSUMOS |
|-------------------|-----------------|-------------|---------------------------|
| H1 OPERATIVO | E1 OFICINAS | D1 TELÉFONO | M1 SUMINISTROS DE OFICINA |
| H2 ADMINISTRATIVO | E2 | D2 SOFTWARE | M2 INTERNET |
| H3 | E3 | D3 HARDWARE | M3 |
| H4 | E4 | D4 | M4 |
| H5 | E5 | D5 | M5 |


| FICHA DE PROCESOS FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD | | | | |  | | |
|--|---|--|---|----------------|---|---|--|
| VIGENCIA: DICIEMBRE 2021 | | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | |
| CÓDIGO COPRI-DOC007-2021 | | | | | | | |
| CONTROLES | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | PLANES / ESTRATEGIAS | | INDICADORES | | REGISTROS | |
| P1 | PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD | A1 | | I1 | INDICADOR DE NIVEL DE VENTAS | L1 | Sistema Kohinor, Gestor |
| P2 | | A2 | | I2 | | L2 | Resumen de Abonos Clientes (SISTEMA TINI-KOHINOR) |
| P3 | | A3 | | I3 | | L3 | Registros pagos obligaciones y pagos a proveedores(SISTEMA TINI-KOHINOR) |
| P4 | | A4 | | I4 | | L4 | Registro de abonos en efectivo Kohinor |
| P5 | | A5 | | I5 | | L5 | Registro de abonos en cheques Kohinor |
| P6 | | A6 | | I6 | | L6 | Registro de cheques postfechados Kohinor |
| P7 | | A7 | | I7 | | L7 | Registro Cobros Diarios Kohinor |
| P8 | | A8 | | I8 | | L8 | Acta de Asignación de Recursos |
| P9 | | A9 | | I9 | | L9 | Registro de Caja Chica |
| P10 | | A10 | | I10 | | | |
| P11 | | A11 | | I11 | | | |
| PROCESO: Facturación y Contabilidad | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | | SUBPROCESOS | | |
| | | R1 | Cumplimiento de las diferentes obligaciones con las instituciones de Control. | | SP1 | Facturación Seguridad Física, Seguridad Electrónica y Rastreo Satelital | |
| RESPONSABLE | | R2 | La correcta emisión de Factura | | SP2 | Pago Planillas IESS | |
| Contador | | R3 | | | SP3 | Pago Impuestos SRI | |
| | | R4 | | | SP4 | Pago Nomina | |
| | | R5 | | | SP5 | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: | Recepción memo de Datos del Cliente / Facturas de Proveedores | | | | |
| | | FIN: | Factura para cliente / Estados Financieros | | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | | Salidas | | |
| Proceso Anterior | Entradas | | | | Salidas | Proceso Signiente | |
| Seguridad Electrónica y Rastreo Satelital | Equipos mantenidos / Solicitud facturación repuesto / Memorándum nuevo cliente | Inspección del nuevo punto a ingresar con la aprobación, emisión de proforma y factura. Recepción de factura y pago a proveedores. Declaración de Impuestos y pago Planillas IESS. | | | Factura | Cliente / Comercial | |
| Vigilancia y Seguridad Física | Contrato cliente / aprobación | | | | Factura y documentos Habilitantes para el cobro | Cliente | |
| Talento Humano | Planillas Fondos de reserva, prestamos, Nomina personal saliente, Nomina personal actual pago sueldos | | | | Gestión y Recuperación de Cartera | Dirección | |
| Compras | Facturas Proveedores | | | | Personal asignado para el proyecto | Talento Humano | |
| Facturación | Facturas Monitoreo SG | | | | Pago de la Planillas, Pago Nomina, Liquidaciones | Instituciones IESS, Personal Copriseg | |
| | | | | | Estados Financieros | Dirección | |
| | | | | | | | |
| RECURSOS | | | | | | | |
| PERSONAL | | INFRAESTRUCTURA | | EQUIPOS | | INSUMOS / OTROS | |
| H1 | Secretaría Facturadora | E1 | Oficinas | D1 | Computadores | M1 | Suministros de Oficina |
| H2 | Cobrador | E2 | | D2 | Software TINI | M2 | |
| H3 | Contador | E3 | | D3 | Equipo de Oficina | M3 | |
| H4 | Asistente Contable | E4 | | D4 | | M4 | |
| H5 | | E5 | | D5 | | M5 | |

| FICHA DE PROCESOS DIRECCIÓN | | | | |  | | |
|-----------------------------|--|--|---|------------------------------------|---|--------------------|---------------------------------|
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2021 | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | | |
| CÓDIGO COPRI-DOC008-2021 | | | | | | | |
| CONTROLES | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | PLANES / ESTRATEGIAS | | INDICADORES | | REGISTROS | |
| P1 | | A1 | Matriz de Objetivos y Planes de Revisión por la Dirección | I1 | | L1 | PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA |
| P2 | | A2 | Matriz de Contexto | I2 | | L2 | POLÍTICA |
| P3 | | A3 | Matriz de Partes Interesadas | I3 | | L3 | OBJETIVOS |
| P4 | | A4 | Matrices de Riesgos de Procesos | I4 | | L4 | INDICADORES POR PROCESOS |
| P5 | | A5 | | I5 | | L5 | ACTA REVISIÓN MODELO DE GESTIÓN |
| P6 | | A6 | | I6 | | L6 | LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS |
| P7 | | A7 | | I7 | | L7 | |
| PROCESO: DIRECCIÓN | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | | SUBPROCESOS | | |
| | | R1 | ESTABLECER EL PLAN DEL SISTEMA | | SP1 | | |
| RESPONSABLE | | R2 | TOMA DE DECISIONES Y RENDIR CUENTAS PARA EL SISTEMA | | SP2 | | |
| | | R3 | MEJORAS AL SISTEMA | | SP3 | | |
| GERENCIA GENERAL | | R4 | PROVEER DE RECURSOS | | SP4 | | |
| | | R5 | | | SP5 | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: | | PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA | | | |
| | | FIN: | | DECISIONES Y PROVISIÓN DE RECURSOS | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | | Salidas | | |
| Proceso Anterior | Entradas | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, PROVISIÓN DE RECURSOS, REVISAR POLÍTICA INTERNA Y OBJETIVOS, DECIDIR Y PROPONER MEJORAS PARA EL MODELO DE GESTIÓN | | | Salidas | Proceso Siguiente | |
| Todos los procesos | REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE | | | | POLÍTICAS DE SERVICIO | Todos los procesos | |
| | REQUERIMIENTO DE RECURSOS | | | | RECURSOS ASIGNADOS | | |
| | INFORMACIÓN DEL MODELO | | | | DECISIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SISTEMA | | |
| | EVENTOS INCENTIVOS DE MEJORA CLIMA LABORAL | | | | RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | |
| | RIESGOS / OPORTUNIDADES | POLÍTICAS Y OBJETIVOS REVISADOS Y MEDIDOS | | | | | |
| RECURSOS | | | | | | | |
| PERSONAL | | INFRAESTRUCTURA | | EQUIPOS | | INSUMOS | |
| H1 | GERENTE | E1 | OFICINA | D1 | HARDWARE | M1 | PAPELERÍA |
| H2 | | E2 | | D2 | SOFTWARE | M2 | INTERNET |
| H3 | | E3 | | D3 | | M3 | |
| H4 | | E4 | | D4 | | M4 | |
| H5 | | E5 | | D5 | | M5 | |

| | | |
|---|---------------|---|
| FICHA DE PROCESO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL | |  |
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2021 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | CÓDIGO |
| | | COPRI-DOC009-2021 |

| CONTROLES | | | | | | | | |
|--|--|--|--|----|---|--------------------------|--|-----|
| PROCEDIMIENTOS | PLANES / ESTRATEGIAS | INDICADORES | REGISTROS | | | | | |
| P1 | PROCEDIMIENTO DE MONITOREO ELECTRÓNICO | A 1 | PLAN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA | I1 | INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | L1 | CENTRAL DE MONITOREO (apertura, cierre, restauraciones, incendios, pánicos, alarmas) | MGC |
| P2 | PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL | A 2 | PLAN DE RASTREO SATELITAL | I2 | | L2 | INFORMACIÓN SERVIDOR DE LA PLATAFORMA DE RASTREO GPS WOX | |
| P3 | | A 3 | | I3 | | L3 | VERIFICACIÓN DE MULTÍMETRO | |
| P4 | | A 4 | | I4 | | L4 | MEMOS | |
| P5 | | A 5 | | I5 | | L5 | MANTENIMIENTO DIARIO | |
| PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO - SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y MONITOREO | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | | SUBPROCESOS | | | |
| | | R1 | MINIMIZAR EVENTUALIDADES SOBRE LOS RECURSOS PROTEGIDOS | | SP1 | INSTALACIÓN DE ALARMAS | | |
| RESPONSABLE | | R2 | MANTENER INFORMADO AL CLIENTE | | SP2 | MANTENIMIENTO DE ALARMAS | | |
| | | R3 | VERIFICAR CAMBIOS EN LAS SEÑALES DE ALARMA | | SP3 | MONITOREO | | |
| JEFE DE OPERACIONES | | R4 | | | SP4 | PATRULLAJE | | |
| | | R5 | | | SP5 | INSTALACIÓN GPS | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: | | | REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE | | | |
| | | FIN: | | | SISTEMA DE ALARMA INSTALADO Y MONITOREADO | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | | Salidas | | | |
| Proceso Anterior | Entradas | | | | Salidas | Proceso Siguiente | | |
| COMERCIALIZACIÓN | REQUERIMIENTO DE SERVICIO | RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO VÍA TELEFÓNICA, ELECTRÓNICA, O PERSONAL COORDINACIÓN DE HORA ESTIMADA PARA INSPECCIÓN, DESARROLLO DE LA PROFORMA, COORDINACIÓN DE FECHA Y HORA ESTIMADA DE COLOCACIÓN, COLOCACIÓN DEL SISTEMA, PRUEBAS DEL SISTEMA, NOTIFICACIÓN DE COLOCACIÓN A MONITOREO- RASTREO SATELITAL. SERVICIO TÉCNICO - MANTENIMIENTO | | | Orden de instalación / datos del cliente | | MONITOREO | |
| MONITOREO Y RASTREO, COMERCIALIZACIÓN | NECESIDADES DE MANTENIMIENTO | | | | Equipos en funcionamiento | | CLIENTE | |
| CLIENTE | REQUERIMIENTO DE SERVICIO | | | | Datos de facturación / Proforma | | COMERCIALIZACIÓN | |
| | | | | | Notificaciones de nuevos clientes | | | |
| RECURSOS | | | | | | | | |
| PERSONAL | INFRAESTRUCTURA | EQUIPOS | INSUMOS / OTROS | | | | | |
| H 1 | JEFE DE MONITOREO ELECTRÓNICO | E1 | OFICINA | D1 | BASE DE RADIOCOMUNICACIONES | M1 | INTERNET | MGC |
| H 2 | TÉCNICOS DE MONITOREO | E2 | CENTRAL DE MONITOREO | D2 | CENTRAL DE MONITOREO | M2 | DISPOSITIVOS Y ALARMAS | |
| H 3 | | E3 | | D3 | CELULAR | M3 | | |
| H 4 | | E4 | | D4 | SERVIDORES | M4 | | |
| H 5 | | E5 | | D5 | SURGARE | M5 | | |

| FICHA DE PROCESOS SEGURIDAD/SISTEMAS/MANTENIMIENTO | | | |  | | | | |
|--|--|---|--|---|---|--|---|-----|
| VIGENCIA: FEBRERO 2022 | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | | | |
| CÓDIGO | | | | | | | | |
| COPRI-DOC011-2022 | | | | | | | | |
| CONTROLES | | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | PLANES / ESTRATEGIAS | | INDICADORES | | REGISTROS | | |
| P1 | PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO | A1 | | I1 | INDICADORES DE MANTENIMIENTO | L1 | MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD Y SISTEMAS INFORMÁTICOS "EXTERNO" | MGC |
| P2 | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS | A2 | | I2 | | L2 | CONTROL DE LLAVES Y ACCESOS | |
| P3 | | A3 | | I3 | | L3 | POLÍTICA PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL | |
| P4 | | A4 | | I4 | | L4 | | |
| P5 | | A5 | | I5 | | L5 | | |
| PROCESO: SEGURIDAD/SISTEMAS/MANTENIMIENTO | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | | SUBPROCESOS | | | |
| | | R1 | SEGURIDAD ESTRUCTURAL (BARRERAS) | | SP1 | CONTROL DE ACCESO. ÁREAS RESTRINGIDAS | | |
| RESPONSABLE | | R2 | SISTEMAS (MONITOREO, SERVIDOR) | | SP2 | GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. | | |
| | | R3 | MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, SISTEMAS | | SP3 | MANTENIMIENTO DE SISTEMAS (MONITOREO, SERVIDOR, LICENCIAS DE SOFTWARE) | | |
| JEFE DE SEGURIDAD/SISTEMAS/MANTENIMIENTO | | R4 | GENERACIÓN DE RESPALDOS DE INFORMACIÓN | | SP4 | REGISTRO DE MANTENIMIENTO | | |
| | | R5 | | | SP5 | | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: NECESIDAD DE SEGURIDAD / SISTEMAS / MANTENIMIENTO | | | | | | |
| | | FIN: CONTROL DE ACCESOS, MANTENIMIENTO DE SISTEMAS, GENERACIÓN DE RESPALDOS. | | | | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | | Salidas | | | |
| Proceso Anterior | Entradas | | | | Salidas | Proceso Siguiente | | |
| SEGURIDAD ESTRUCTURAL | CONTROL DE ACCESOS NO AUTORIZADO YA SE COLABORADORES Y VISITANTES O TERCEROS | VERIFICACIÓN DE CERRADURAS, ASIGNACIÓN DE USUARIO EN BIOMÉTRICO PARA COLABORADORES, ASIGNACIÓN DE UN CARNET DE VISITANTE A TERCEROS O VISITANTES, EN CASO DE SER VISITANTE LA VISITA SERA ACOMPAÑADO EN TODO MOMENTO. | | | REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE COLABORADORES Y VISITANTES | | | |
| SEGURIDAD Y SISTEMAS | CONTROL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN A SER DIFUNDIRA CON LOS COLABORADORES, ASIGNACIÓN DE USUARIO Y CLAVES DE ACCESO A LOS SISTEMAS, CONTROL DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE NO AUTORIZADO. | | | REGISTRO DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | |
| | GESTIÓN DE USUARIOS Y CLAVES DE ACCESO | | | | REGISTRO ACTUALIZADO DE USUARIOS Y CLAVES DE ACCESO | | | |
| MANTENIMIENTO | CONTROL DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y LICENCIAS. | REVISIÓN PERIÓDICA DE LICENCIAS DE SOFTWARE Y CLAVES DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. REVISIÓN PERIÓDICA DE CERRADURAS, PUERTAS Y VENTANAS | | | FACTURAS DE PAGO POR LA COMPRA LICENCIA Y SOFTWARE | COMPRAS | | |
| | MANTENIMIENTO DE CERRADURAS PUERTAS Y VENTANAS | | | | INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE CERRADURAS, PUERTAS Y VENTANAS | | | |
| RECURSOS | | | | | | | | |
| PERSONAL | | INFRAESTRUCTURA | | EQUIPOS | | INSUMOS / OTROS | | |
| H1 | JEFE DE SEGURIDAD/SISTEMAS | E1 | CÁMARAS DE VIGILANCIA, SISTEMAS DE ALARMA DE | D1 | GENERADOR | M1 | | MGC |
| H2 | DEP. DE MANTENIMIENTO. | E2 | CERRADURAS, PUERTAS, VENTANAS | D2 | COMPUTADORAS | M2 | | |
| H3 | | E3 | BIOMÉTRICOS | D3 | SERVIDORES | M3 | | |
| H4 | | E4 | | D4 | CUARTO FRÍO | M4 | | |
| H5 | | E5 | | D5 | | M5 | | |

| | | |
|-------------------------------|---------------|---|
| FICHA DE PROCESOS SMAM | |  |
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2021 | PÁGINA 1 DE 1 | |

CÓDIGO
COPRI-DOC0012-2021

CONTROLES

| PROCEDIMIENTOS | PLANES / ESTRATEGIAS | INDICADORES | REGISTROS |
|--|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| P1 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | A1 CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS | I1 CONFORMIDAD DEL SISTEMA | L1 INFORME DE AUDITORÍA |
| P2 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS | A2 RIESGOS | I2 | L2 REPORTE DE AUDITORÍA |
| P3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO | A3 PLAN DE AUDITORIA | I3 | L3 LISTA DE VERIFICACIÓN |
| P4 | A4 | I4 | L4 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS |
| P5 | A5 | I5 | L5 COMUNICADO DE AUDITORÍA INTERNA |
| P6 | A6 | I6 | L6 |
| P7 | A7 | I7 | L7 |
| P8 | A8 | I8 | L8 |

MGC

| PROCESO: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | PROPÓSITOS / REQUISITOS | SUBPROCESOS |
|---|---|-------------|
| RESPONSABLE | R1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES | SP1 |
| | R2 PROPUESTAS Y SEGUIMIENTO DE MEJORAS DEL MODELO | SP2 |
| GERENTE OPERACIONES AUDITOR INTERNO | R3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS | SP3 |
| | R4 DAR CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA Y PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS | SP4 |
| | R5 | SP5 |


| | | |
|----------------------------|----------------|--|
| LÍMITES DEL PROCESO | INICIO: | ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y AUDITORIAS |
| | FIN: | TOMA DE ACCIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA |


| Entradas | | ACTIVIDADES | Salidas | |
|--------------------|-----------------------------------|---|---|--------------------|
| Proceso Anterior | Entradas | | Salidas | Proceso Siguiente |
| Todos los Procesos | INDICADORES MEDIDOS DE PROCESOS | REVISIÓN Y ANÁLISIS DE TENDENCIA DE LOS INDICADORES, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE AUDITORIAS, PROPUESTAS DE MEJORA AL MODELO DE GESTIÓN | RESULTADOS DE ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORIAS REALIZADAS | Todos los Procesos |
| | PLANIFICACIÓN DE AUDITORIAS | | PROPUESTAS DE MEJORA AL SISTEMA | |
| | HALLAZGOS DE NO CONFORMIDADES | | | |
| | QUEJAS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES | | | |

RECURSOS

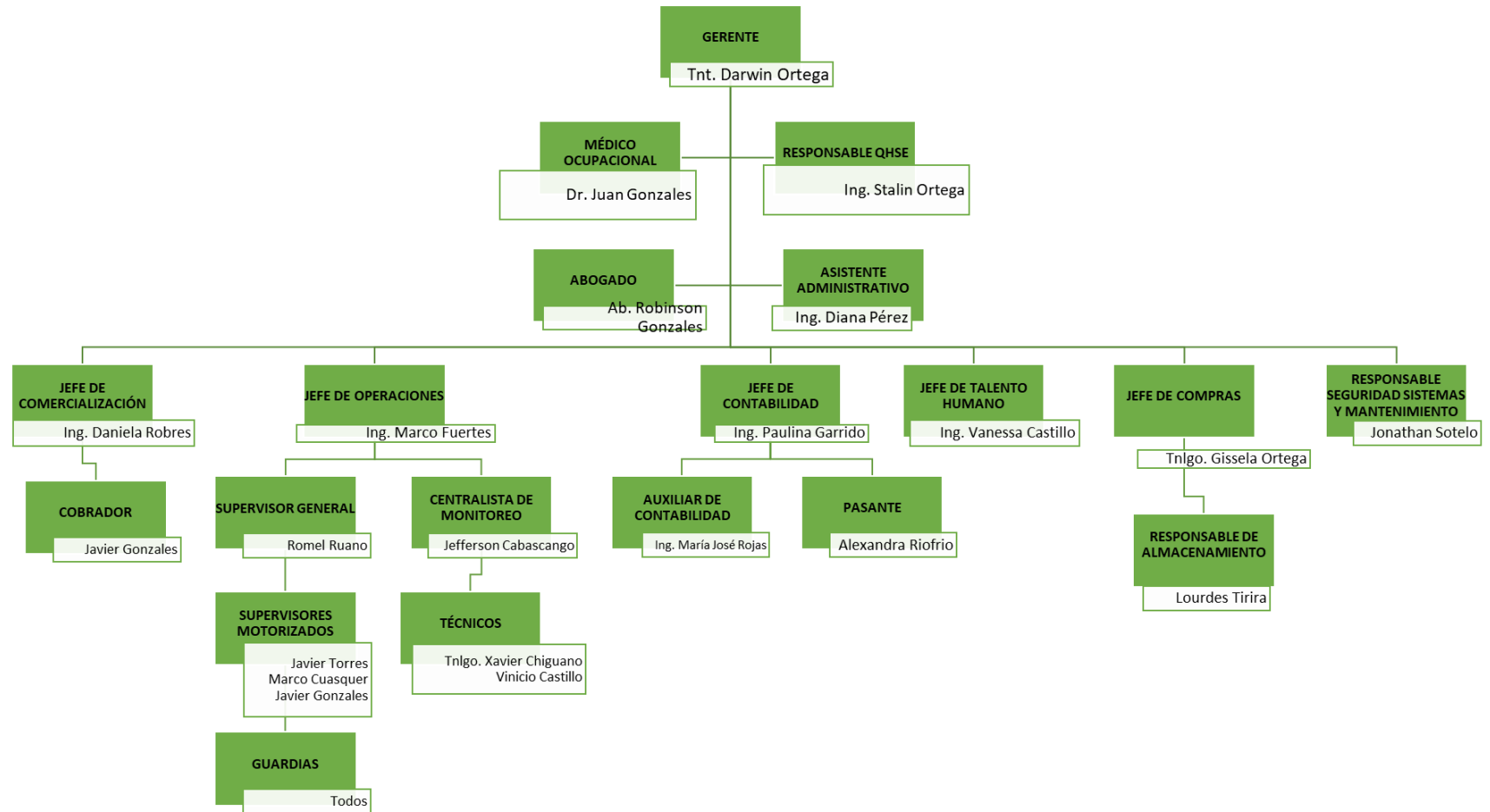
| PERSONAL | INFRAESTRUCTURA | EQUIPOS | INSUMOS |
|-----------------------------|-----------------|-------------|--------------|
| H1 RD | E1 OFICINA | D1 HARDWARE | M1 PAPELERÍA |
| H2 GERENCIA GENERAL | E2 | D2 SOFTWARE | M2 INTERNET |
| H3 RESPONSABLES DE PROCESOS | E3 | D3 | M3 |
| H4 | E4 | D4 | M4 |
| H5 | E5 | D5 | M5 |

MGC

| FICHA DE PROCESOS TALENTO HUMANO | | | |  | | |
|----------------------------------|---|--|--|---|--|----------|
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2021 | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | |
| CÓDIGO COPRI-DOC013-2021 | | | | | | |
| CONTROLES | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | PLANES / ESTRATEGIAS | INDICADORES | REGISTROS | | | |
| P1 | PROCEDIMIENTO DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO | A1 PLAN DE TRABAJO | I1 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN | L1 | REGISTRO DE VACACIONES "GESTOR" | MGC |
| P2 | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA - EXTERNA | A2 PLAN DE CAPACITACIÓN | I2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | L2 | REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y REUNIÓN | |
| P3 | | A3 | I3 | L3 | REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO | |
| P4 | | A4 | I4 | L4 | REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO OPERATIVO | |
| P5 | | A5 | I5 | L5 | REGISTRO DE DESCRIPCIÓN Y PERFILES DE CARGO | |
| | | | | L6 | CARPETAS DEL PERSONAL | |
| | | | | L7 | REGISTRO DE CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES | |
| | | | | L8 | ACTA ENTREGA RECEPCIÓN (INDUCCIÓN, ENTREGA DE CARNET Y REGLAMENTO INTERNO) | |
| | | | | L9 | PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO | |
| | | | | L10 | | |
| | | | | L11 | | |
| | | | | L12 | | |
| | | | | L13 | | |
| PROCESO: TALENTO HUMANO | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | SUBPROCESOS | | |
| | | R1 | SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONA CON APROBACIÓN DE GERENCIA | SP1 | CONTRATACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL | |
| RESPONSABLE: | | R2 | CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL | SP2 | CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| JEFE DE TALENTO HUMANO | | R3 | GESTIONAR EL CLIMA - AMBIENTE LABORAL | SP3 | | |
| | | R4 | | SP4 | | |
| | | R5 | | SP5 | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: | REQUERIMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL IDÓNEO PARA LOS DIFERENTES CARGOS | | | |
| | | FIN: | PERSONAL CONTRATADO, CAPACITADO Y EVALUADO. | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | Salidas | | |
| Proceso Anterior | Entradas | | | Salidas | Proceso Siguiente | |
| CONTABILIDAD | REQUERIMIENTO DEL PERSONAL (Contrato) | SELECCIÓN DE PERSONAL, EVALUACIÓN PSICOLÓGICA, ACTIVIDADES DE DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL. | | CARPETAS DE PERSONAL IDÓNEO ACEPTADO | OPERACIONES | |
| | REQUERIMIENTO DEL PERSONAL SERCOP (Contrato) | | | CARPETAS DE PERSONAL IDÓNEO ACEPTADO | CONTABILIDAD | |
| PROCESOS | SOLICITUD DE PERSONAL | | | | PROCESOS | |
| PROCESOS | SOLICITUD DESVINCULACIÓN | | | FINIQUITOS Y TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL | CONTABILIDAD | |
| PROCESOS | NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO | | | PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO | OPERACIONES / DIRECCIÓN | |
| SMAM | NECESIDAD DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL | | | GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE EFICACIA DE CAPACITACIONES, GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL. | RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE EFICACIA | PROCESOS |
| PROCESOS | NECESIDADES DE MEJORA - CLIMA / AMBIENTE LABORAL | | RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | SMAM | | |
| | | | EVENTOS, INCENTIVOS DE MEJORA CLIMA - AMBIENTE LABORAL | PROCESOS | | |
| RECURSOS | | | | | | |
| PERSONAL | INFRAESTRUCTURA / EQUIPOS | DOCUMENTOS | MATERIALES / INSUMOS / OTROS | | | |
| H1 | JEFE DE TALENTO HUMANO | E1 OFICINA | D1 REGLAMENTO INTERNO | M1 | SUMINISTROS DE OFICINA | MDC |
| H2 | | E2 COMPUTADOR | D2 REGLAMENTO INTERNO de SSO | M2 | CREDICARD | |
| H3 | | E3 | D3 CÓDIGO DE TRABAJO | M3 | | |
| H4 | | E4 | D4 | M4 | | |
| H5 | | E5 | D5 | M5 | | |

| FICHA DE PROCESOS VIGILANCIA | | | |  | | | | |
|--|--|--|--|---|---------------------------------------|-------------------|---------------------------------|--|
| VIGENCIA: NOVIEMBRE 2022 | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | | | |
| CÓDIGO COPRI-DOC014-2022 | | | | | | | | |
| CONTROLES | | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | PLANES / ESTRATEGIAS | | INDICADORES | | REGISTROS | | |
| P1 | Procedimiento de Seguridad y Vigilancia | A1 | Plan de Vigilancia | I1 | Satisfacción del cliente | L1 | Registro de Rutas y Supervisión | |
| P2 | | A2 | | I2 | | L2 | Bitácoras | |
| P3 | | A3 | | I3 | | L3 | | |
| P4 | | A4 | | I4 | | L4 | | |
| P5 | | A5 | | I5 | | L5 | | |
| PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO - VIGILANCIA | | PROPÓSITOS / REQUISITOS | | | SUBPROCESOS | | | |
| | | R1 | MINIMIZAR EVENTUALIDADES SOBRE LOS RECURSOS PROTEGIDOS | | SP1 | | | |
| RESPONSABLE | | R2 | MANTENER INFORMADO AL CLIENTE | | SP2 | | | |
| JEFE DE OPERACIONES | | R3 | | | SP3 | | | |
| | | R4 | | | SP4 | | | |
| | | R5 | | | SP5 | | | |
| LÍMITES DEL PROCESO | | INICIO: | | REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE | | | | |
| | | FIN: | | PERSONAL ASIGNADO EJECUTANDO VIGILANCIA | | | | |
| Entradas | | ACTIVIDADES | | | Salidas | | | |
| Proceso Anterior | Entradas | RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO VÍA TELEFÓNICA, ELECTRÓNICA, O POR REFERENCIAS, VERIFICACIÓN DE PERSONAL DISPONIBLE, SOLICITUD DE PERSONAL SI ES NECESARIO, ASIGNACIÓN DE PUESTOS, RESPONSABILIDADES, HORARIOS, Y TURNOS, SUPERVISIÓN EN LOS PUESTOS, REPORTE DE NOVEDADES. | | | Salidas | Proceso Siguiente | | |
| CLIENTE / SERCOP | REQUERIMIENTO DE SERVICIO, PLIEGOS, CONTRATO CLIENTE | | | | APROBACIÓN PROYECTO / CONTRATO | | CTURACIÓN Y CONTABILIDAD | |
| | | | | | PERSONAL ASIGNADO, SERVICIO | | CLIENTE | |
| | | | | | REPORTE, BITÁCORAS | | CLIENTE | |
| | | | | | Datos de facturación (Contrato) | | CTURACIÓN Y CONTABILIDAD | |
| DIRECCIÓN/SMAM | MEJORAS SISTEMA/ APROBACIONES | | | | Oportunidad de mejora/quejas clientes | | DIRECCIÓN / SMAM | |
| RECURSOS | | | | | | | | |
| PERSONAL | | INFRAESTRUCTURA | | EQUIPOS | | INSUMOS / OTROS | | |
| H1 | Vigilantes | E1 | Instalaciones del cliente | D1 | Radios de comunicación | M1 | Balas | |
| H2 | Supervisores | E2 | Garitas | D2 | Armas | M2 | Uniformes | |
| H3 | | E3 | | D3 | Chalecos | M3 | | |
| H4 | | E4 | | D4 | Tolete | M4 | | |
| H5 | | E5 | | D5 | Motos | M5 | | |


ANEXO 11 ORGANIGRAMA.



ANEXO 12 PROFESIOGRAMAS

| | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC016-2021 |
| GERENTE | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Gerencia | | |
| Nivel: | Estratégico | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | N/A | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | 3° Nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Militar | Fuerzas armadas | |
| | Abogado | Tramitación legal | |
| | Ingeniero | Conocimientos de sistemas de gestión de normas ISO, BASC | |
| | | | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| | Trabajo en equipo | Toma de decisiones | |
| | Manejo de grupos | Solución de conflictos | |
| | Orientación al Cliente | Habilidades Gerenciales | |
| | Iniciativa | Manejo de grupos | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Administrar y ejecutar de forma eficiente las operaciones cubriendo todos los recursos para lograr las metas, estableciendo políticas, objetivos y estrategias para asegurar un optimo desempeño de la empresa. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de Dirección | | | |
| Liderar el desarrollo, la implementación, mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de | | | |
| Responsable de las revisiones por la dirección de los sistemas de gestión | | | |
| Planificar, organizar dirigir, controlar, revisar las áreas, procesos, actividades externas e | | | |
| Gestionar practicas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Asegurar el uso sostenible de recursos, manejo adecuado de desechos, prevención de la contaminación relacionada a los procesos | | | |
| Cumplir y hacer cumplir leyes, reglamentos y normas relacionadas a la empresa | | | |
| Proporcionar recursos necesarios | | | |
| Gestionar cartera de clientes y su satisfacción | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones de mejora para la organización | | | |
| Aprobación de recursos | | | |
| Dirigir todos las áreas | | | |
| Asignar responsabilidades | | | |

| | | | |
|---|---|---|--------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 | Versión: 01 | Página: 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC017-2021 | |
| JEFE DE OPERACIONES | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Monitoreo y seguridad electrónica - Vigilancia y Seguridad Física | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Cursando 3° nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Ingeniería Industrial | Sistemas de Gestión ISO 9001 | |
| | seguridad Industrial y Prevención de Riesgos | Sistemas de Gestión ISO 14001 | |
| | Prevención en Riesgos Laborales | Sistemas de Gestión ISO 145001 | |
| | | Sistemas de Gestión en Control y Seguridad | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Toma de decisiones | |
| | Liderazgo | Solución de conflictos | |
| | Iniciativa | Manejo de grupos | |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Planificar y dirigir operaciones de Seguridad Privada, además, administrar los recursos involucrados en dichas operaciones. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable de los procesos de seguridad electrónica y seguridad física | | | |
| Supervisar la eficiencia y la eficacia en general | | | |
| Entregar y recibir los dispositivos de trabajo al personal | | | |
| Mantener un equipo de trabajo consolidado y organizado para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa | | | |
| Matricular el armamento | | | |
| Asegurar que los servicios de seguridad física y electrónica satisfagan al cliente | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes del personal a cargo | | | |
| Receptar los registros de los supervisores | | | |
| Mantenerse al tanto del portal del SERCOP | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Contratar al personal que este a su cargo | | | |

| | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC018-2021 | |
| JEFE DE COMERCIALIZACIÓN | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Comercialización | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Cursando 3º nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Administración de empresas | Atención al cliente | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 9001 | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 14001 | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 45001 | |
| | | Sistemas de Gestión en Control y Seguridad | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Facilidad de Palabra | |
| | Liderazgo | Solución de conflictos | |
| | Iniciativa | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Negociación | Orientación al Cliente | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Dar seguimiento y control continuo a las actividades de ventas, además de retener a los clientes actuales, captar nuevos clientes, lograr determinados volúmenes de venta, mantener o mejorar la participación de ventas. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de Comercialización y Ventas | | | |
| Clasificar, ordenar y actualizar la base de datos digital y los archivos físicos de los clientes | | | |
| Realizar evaluaciones a los clientes | | | |
| Realizar y recibir llamadas telefónicas para receptor información importante y comunicar a sus superiores | | | |
| Brindar toda la información pertinente a los clientes sobre los servicios ofertados | | | |
| Elaborar proformas del servicio para los clientes | | | |
| Elaborar los contratos de clientes | | | |
| Asegurar la satisfacción de cliente | | | |
| Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes de sus clientes | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas de gestión | | | |
| Contratar a la persona que pudiese estar a su cargo | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |
| Seleccionar a clientes | | | |
| Dirigir y asignar actividades al recaudador o cobrador | | | |

| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
|---|---|---|--------|
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC019-2021 | |
| JEFE DE COMPRAS | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Adquisiciones | | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | cursando 3º nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Administración de empresas | Gestión del portafolio de proveedores | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 9001 | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 14001 | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 145001 | |
| | Sistemas de Gestión en Control y Seguridad BASC | | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Liderazgo | Trabajo en equipo | |
| | Iniciativa | Toma de decisiones | |
| | Ordenado (a) | Solución de conflictos | |
| | Minuciosidad en el trabajo | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Establecer lineamientos para el proceso de adquisiciones, mediante la selección, evaluación de los proveedores y el control en la gestión de adquisiciones en los sistemas de gestión | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de Compras | | | |
| Entregar uniformes y recibir uniformes y credenciales del personal | | | |
| Solicitar proformas a los proveedores para seleccionar el más adecuado | | | |
| Realizar evaluaciones a los proveedores | | | |
| Gestionar cartera de proveedores | | | |
| Control de inventario de bodega | | | |
| Registra los pagos de los clientes en el sistema | | | |
| Clasificar, ordenar y actualizar la base de datos digital y los archivos físicos de los | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes de sus | | | |
| Seleccionar a los mejores proveedores para poder brindar un servicio satisfactorio al | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Contratar a proveedores | | | |

| | | | |
|--|--|---|--------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 02 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC020-2021 |
| JEFE COMPRAS PUBLICAS | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Compras publicas | | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | cursando 3º nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Ingeniero Industrial | Plataforma del SERCOP - SOSE | |
| | | Elaboración de pliegos, ofertas | |
| | | Conocimientos generales legales y | |
| | | Computación | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 14001, 9001, 45001 | |
| | Sistemas de Gestión en Control y Seguridad | | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Proactividad | |
| | Iniciativa | Negociación | |
| | Liderazgo | Habilidades Gerenciales | |
| | Toma de decisiones | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| GESTIONAR LA CONTRATACIÓN SERVICIOS REQUERIDOS POR EL ESTADO O LA INSTITUCIONES Y QUE SEAN PUBLICADOS EN EL PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de contratación pública | | | |
| Generación y análisis de datos financieros | | | |
| Administrar la documentación de contratación, proformas, entregas, contratos. | | | |
| Evaluación de proyectos | | | |
| Elaborar, entregar y supervisar el proceso de contratación públicas, proformas a instituciones, clientes privados, distribuidores. | | | |
| Ingresar los pedidos al sistema. | | | |
| Realizar gestión de facturación y cobranzas. | | | |
| Programar ofertas según requerimientos de alguna entidad | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los | | | |
| Contratar a la persona que pudiese estar a su cargo | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |


| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
|---|---|---|---------------------------|
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC0021-2021 |
| CONTADOR | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Facturación y Contabilidad | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | 3° Nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Ingeniera en Contabilidad y Auditoria CPA | Manejo de software contable | |
| | | Manejo de normas NIFF | |
| | | Manejo de inventarios | |
| | | Curso de utilitarios Office | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Proactividad | |
| | Iniciativa | | |
| | Liderazgo | | |
| | Toma de decisiones | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Establecer los controles para brindar una adecuada información contable y financiera, para una correcta toma de decisiones. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de Contabilidad y Facturación | | | |
| Generación y análisis de datos financieros | | | |
| Evaluación de proyectos | | | |
| Emisión de opinión, observaciones y recomendaciones | | | |
| Determinación de costos y presupuestos | | | |
| Asegurar la satisfacción de cliente | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes de sus asociados | | | |
| Tendrá a su cargo una asistente de compras, una secretaria y un cobrador. | | | |
| Recepción de memos de los clientes, dar la aprobación respectiva de los estados financieros, por los | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas de | | | |
| Contratar a la persona que pudiese estar a su cargo | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |
| Control y rendición de cuentas financieras | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |

| | | | |
|---|--|--|--------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | | Página: 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC022-2021 | |
| ASISTENTE DE CONTABILIDAD | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Facturación y Contabilidad | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Jefe de facturación y contabilidad | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | 3° Nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Licenciado en Contabilidad y Auditoría | Manejo de software contable | |
| | | Manejo de normas NIFF | |
| | | Manejo de inventarios | |
| | | Curso de utilitarios Office | |
| | | Sistemas de Gestión ISO 14001, 9001, 45001 | |
| | Sistemas de Gestión en Control y Seguridad | | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Solución de conflictos | |
| | Iniciativa | | |
| | Liderazgo | | |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Establecer los controles para brindar una adecuada información contable y financiera, para una correcta toma de decisiones. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de Contabilidad y Facturación | | | |
| Generación y análisis de datos financieros | | | |
| Evaluación de proyectos | | | |
| Emisión de opinión, observaciones y recomendaciones | | | |
| Determinación de costos y presupuestos | | | |
| Asegurar la satisfacción de cliente | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes de sus asociados | | | |
| Tendrá a su cargo una asistente de compras, una secretaria y un cobrador. | | | |
| Recepción de memos de los clientes, dar la aprobación respectiva de los estados financieros, por los | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas de gestión | | | |
| Contratar a la persona que pudiese estar a su cargo | | | |
| Comunicar al jefe de facturación y contabilidad | | | |
| Control y rendición de cuentas financieras | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Apoyar al departamento contable | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO COPRI-DOC023-2021 |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Todos los procesos | | |
| Nivel: | Operativo - Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Lideres de proceso | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | cursando 3° nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Administración de empresas | Conocimientos generales de sistemas de gestión | |
| | | Conocimientos generales de administración | |
| | | | |
| | | | |
| Experiencia | de 0 a 6 meses | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Solución de conflictos | |
| | Liderazgo | Facilidad de Palabra | |
| | Iniciativa | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Solución de conflictos | Proactividad | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Apoyar al área administrativa en general. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Apoyar en los procesos del SERCOP (sacar copias y ordenar la documentación original) | | | |
| Apoyar a en las todas actividades requeridas por los lideres de procesos | | | |
| Realizar oficios con temas que se requieran | | | |
| Realizar las labores de mensajería de ser necesario | | | |
| Realizar los depósitos | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Apoyar en prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes de sus colaboradores y asociados | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas de gestión | | | |
| Comunicar a los lideres de procesos y/o gerencia | | | |
| Apoyar a todos los departamentos operativos y de apoyo | | | |

| | | | |
|--|----------------------------|---|---|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC024-2021 | |
| JEFE DE TALENTO HUMANO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | TTHH | | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | cursando 3° nivel | | |
| Formación: | Titulo y/o Certificaciones | | Conocimientos básicos |
| | Administración de empresas | | Sistemas de Gestión ISO 9001 |
| | | | Sistemas de Gestión ISO 14001 |
| | | | Curso de utilitarios Office |
| | | | Sistemas de Gestión ISO 45001 |
| | | | Sistemas de Gestión en Control y Seguridad BASC |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | | |
| | Liderazgo | | |
| | Iniciativa | | |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Establecer los lineamientos para la selección, contratación, desvinculación, capacitación y evaluación del personal. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso de TTHH | | | |
| Entrega de credenciales al personal | | | |
| Elaborar los contratos al personal | | | |
| Selección, vinculación y desvinculación de personal con autorización de la gerencia | | | |
| Capacitar y evaluar al personal, para que puedan brindar un servicio satisfactorio al cliente | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes del personal | | | |
| Clasificar, ordenar y actualizar la base de datos digital y los archivos físicos del personal | | | |
| Realizar evaluaciones al personal | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Contratar a la persona que pudiese estar a su cargo | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|--------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | | | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC025-2021 | |
| MÉDICO OCUPACIONAL | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | QHSE | | |
| Nivel: | Servicios | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Talento Humano | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | 3° Nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Medico General | Evaluación de pacientes | |
| | | Diagnostico de enfermedades ocupacionales | |
| | | Tratamiento de enfermedades ocupacionales | |
| | | | |
| Experiencia: | de 0 a 6 meses | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Toma de decisiones | |
| | Liderazgo | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Iniciativa | Proactividad | |
| | Pensamiento conceptual | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Evaluar, examinar y revisar al personal administrativo y operativo de la empresa | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Realizar control médico o evaluación periódica al personal de la empresa | | | |
| Controlar el cumplimiento de políticas y normas establecidas, relacionadas a la seguridad y salud en el | | | |
| Liderar programas de adiestramiento de seguridad y salud en el trabajo | | | |
| Reportar oportunamente las anormalidades presentadas en los puestos de trabajo o en los trabajadores y proponer las alternativas de solución | | | |
| Diseñar y elaborar planes, programas, proyectos de salud preventiva e indicadores de salud preventiva. | | | |
| No implicarse y/o participar en actividades ilícitas | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas de gestión | | | |
| Comunicar al jefe de TTHH y/o gerencia | | | |
| Solicitar practicas de trabajo seguras y saludables | | | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO COPRI-DOC026-2021 |
| Responsable de QHSE | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | QHSE (Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente) | | |
| Nivel: | Estratégico | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | 3° Nivel | | |
| Formación: | Título v/o Certificaciones | conocimientos básicos | |
| | Ingeniera Industrial | Seguridad y Salud Ocupacional | |
| | Prevención en riesgos laborales | Planes de emergencias | |
| | | Mediciones higiénicas | |
| | | Manejo de sistemas de gestión | |
| | | Conocimiento de normas ISO (9001,14001,45001), OSHAS 18001 y BASC | |
| Experiencia: | mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | | Facilidad de Palabra |
| | Liderazgo | | Minuciosidad en el trabajo |
| | Iniciativa | | Toma de decisiones |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Velar que se proporcionen condiciones laborales seguras y saludables, se prevengan impactos ambientales negativos y se fortalezcan los estándares de calidad. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable del proceso QHSE | | | |
| Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y lineamientos para propiciar la participación y compromiso de todos mediante prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y lineamientos para prevenir contaminación y proporcionar uso sostenible de los recursos | | | |
| Monitoreo ambiental y de SST | | | |
| Actualización de matrices de identificación de aspectos y evaluación de impactos | | | |
| Actualización de matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos | | | |
| Charlas, capacitaciones y toma de conciencia en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo | | | |
| Gestionar estrategias de mejora continua que incrementen la satisfacción del cliente | | | |
| Gestionar el uso sostenible de recursos, manejo adecuado de desechos, prevención de la contaminación relacionada a los procesos | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| Comunica a la Gerencia | | | |
| Asigna tareas a los líderes de proceso | | | |


| | | | |
|--|-----------------------------------|---|--------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC027-2021 |
| ABOGADO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Gerencia | | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | 3° Nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Abogado | Tramites legales | |
| | | leyes | |
| | | | |
| | | | |
| Experiencia | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Liderazgo | Trabajo en equipo | |
| | Iniciativa | Solución de conflictos | |
| | Ordenado (a) | Toma de decisiones | |
| | Facilidad de Palabra | Proactividad | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Realizar todo tipo de tramites legales para la empresa | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Visto bueno, permiso de operaciones, trámites legales de armamento, juicios laborales | | | |
| Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir implicarse y no implicarse y/o participar en actividades ilícitas | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas | | | |
| Comunicar a la Gerencia | | | |
| Dar asesoría jurídica a la empresa | | | |
| Toma de decisiones laborales con la autorización de la gerencia | | | |
| | | | |

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO |
| | | COPRI-DOC028-2021 |
| JEFE DE SEGURIDAD - SISTEMAS - MANTENIMIENTO | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | |
| Área / Proceso | Seguridad - Mantenimiento - Sistemas | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: Ibarra |
| Reporta a: | Gerencia general | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | |
| Educación | cursando 3º nivel | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos |
| | Ingeniero Industrial | Conocimientos de sistemas de gestión de normas ISO y principalmente BASC |
| | | Seguridad estructural |
| | | Sistemas |
| | | Mantenimiento de equipos informáticos |
| Experiencia: | Mínimo 5 años | |
| | Trabajo en equipo | Toma de decisiones |
| | Manejo de grupos | Solución de conflictos |
| | Orientación al Cliente | Habilidades Gerenciales |
| | Iniciativa | Manejo de grupos |
| 2. Objetivo del cargo | | |
| Controlar accesos físicos y lógicos, realizar mantenimiento de sistemas y generación de respaldos, para asegurar un buen desempeño de la empresa. | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | |
| Responsible del proceso de seguridad - sistemas - mantenimiento Registro de entrada y salida de colaboradores y visitantes Registro de difusión de la información Registro actualizado de usuarios y claves de acceso Verificación de cerraduras, asignación de usuario en biométrico para colaboradores, asignación de un carnet de visitante a tejeros o visitantes, en caso de ser visitante la visita será acompañado Revisión de la información a ser difundida con los colaboradores, asignación de usuario y claves de acceso a los sistemas, control de instalación de software no autorizado. Revisión periódica de licencias de software y claves de acceso a los sistemas de información. Revisión periódica de cerraduras, puertas y ventanas Informe de mantenimiento preventivo de cerraduras, puertas y ventanas Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes del personal y/o Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | |
| 4. Autoridad | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias para el mejoramiento de la organización y de los sistemas de gestión | | |
| Comunicar a la Gerencia | | |
| Manejar y conocer todas las claves de acceso de los sistemas físicos y lógicos | | |

| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
|--|-----------------------------------|---|--------|
| Vigencia: octubre 2021 | Página: 1 de 1 | | |
| Versión: 01 | | | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC029-2021 | |
| SUPERVISOR GENERAL | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Vigilancia y Seguridad Física | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Jefe de operaciones | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Bachillerato | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | conocimientos básicos | |
| | Mecánica Industrial | computación | |
| | licencia tipo A | atención al cliente | |
| | Credencia de guardias | primeros auxilios | |
| | | defensa personal | |
| | | seguridad ciudadana y seguridad privada | |
| Experiencia: | Mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Manejo de grupos | |
| | Liderazgo | Solución de conflictos | |
| | Ordenado (a) | | |
| | Iniciativa | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Mantener una correcta comunicación entre el jefe de operaciones y el personal operativo. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable de la correcta y eficiente ejecución de las operaciones de vigilancia | | | |
| Manejo de bitácoras de personal o de vehículos | | | |
| Supervisar el correcto equipamiento del personal operativo | | | |
| Asegurar que la comunicación con el cliente por parte del personal a su cargo se satisfactoria | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir involucrarse y que el personal a cargo se involucre en actividades ilícitas | | | |
| Controlar que se lleven correctamente los registros de rutas y de supervisión | | | |
| Firmar la bitácora de personal cuando revise el punto de supervisión | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| Controlar, organizar y verificar adecuadamente las actividades del personal operativo a su cargo | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de | | | |
| Comunicar al Jefe de Operaciones y/o a la Gerencia | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |

| | | | |
|--|--------------------------------------|---|--------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC030-2021 |
| SUPERVISOR MONITORIZADO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Vigilancia y Seguridad Física | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Supervisor | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Educación Básica | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | credencial de guardia | primeros auxilios | |
| | | defensa personal | |
| | | seguridad ciudadana y seguridad privada | |
| | | | |
| | | | |
| Experiencia: | de 0 a 6 meses | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Solución de conflictos | |
| | Liderazgo | Manejo de grupos | |
| | Ordenado (a) | | |
| | Iniciativa | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Mantener una correcta comunicación entre el jefe de operaciones y el personal operativo. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Responsable de la correcta y eficiente ejecución de las operaciones de vigilancia | | | |
| Supervisar el correcto equipamiento del personal operativo | | | |
| Llenar los registros de rutas y de supervisión | | | |
| Asegurar que la comunicación con el cliente por parte del personal a su cargo se satisfactoria | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir involucrarse y que el personal a cargo se involucre en actividades ilícitas | | | |
| Firmar la bitácora de personal en cada punto de supervisión | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| Reportar eventualidades mediante los equipos de radio al supervisor general | | | |
| Manejo de bitácoras de personal o de vehículos | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Toma de decisiones y dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| Comunicar al Supervisor general y/o jefe de operaciones | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|--------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC031-2021 |
| GUARDIA | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Vigilancia y Seguridad Física | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Supervisor | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Educación Básica | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | conocimientos básicos | |
| | credencial de guardia | seguridad ciudadana y seguridad privada | |
| | | Defensa personal | |
| | | Primeros auxilios | |
| | | | |
| | | | |
| Experiencia: | de 0 a 6 meses | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Capacidad de reacción | |
| | Solución de conflictos | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Iniciativa | Autocontrol | |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Brindar un satisfactorio servicio de vigilancia para minimizar eventualidades sobre los recursos protegidos | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Realizar rondas de trabajo | | | |
| Asegurar que la comunicación con el cliente se satisfactoria | | | |
| Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| No implicarse y/o participar en actividades ilícitas | | | |
| Mantenerse alerta | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su actividad | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Comunicar a los supervisores, TTHH y/o jefe de operaciones | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|--------------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | | Página: 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC0032-2021 | |
| CENTRALISTA DE MONITOREO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Monitoreo y seguridad electrónica | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Jefe de operaciones | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Bachillerato | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | | Conocimientos Básicos |
| | Informática | | Computación |
| | credencial de guardia | | manejo del paquete office |
| | | | Manejo de equipos de monitoreo |
| | | | |
| Experiencia: | No necesaria | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | | Liderazgo |
| | Capacidad de reacción | | Facilidad de Palabra |
| | Ordenado (a) | | Minuciosidad en el trabajo |
| | Iniciativa | | Capacidad de reacción |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Establecer las directrices para el manejo, control y seguimiento de la central de monitoreo en las actividades de seguridad electrónica. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Recepción de la información y datos del cliente y las actividades de monitoreo de emergencia | | | |
| Comunicar las novedades mediante memos a quienes corresponda | | | |
| Asegurar que la comunicación con el cliente se satisfactoria | | | |
| Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| No implicarse y/o participar en actividades ilícitas | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Comunicar a los supervisores, TTHH y/o jefe de operaciones | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| | | | |
| | | | |


| | | | |
|--|--|---|--------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | | Página: 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC033-2021 | |
| TÉCNICO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Monitoreo y seguridad electrónica | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Jefe de operaciones | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Bachillerato | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Físico Matemáticas | | |
| | Licencia tipo B | | |
| | | | |
| | | | |
| Experiencia: | mínimo 1 año | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Solución de conflictos | |
| | Iniciativa | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Capacidad de reacción | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Brindar un servicio satisfactorio de manejo, mantenimiento y instalación de los equipos de Seguridad Electrónica a los clientes. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Realizar la inspección previa la instalación de los equipos | | | |
| Asegurar que la comunicación con el cliente se satisfactoria | | | |
| Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| No implicarse y/o participar en actividades ilícitas | | | |
| Capacitar al cliente sobre el adecuado uso de los equipos instalados | | | |
| Realizar el mantenimiento de los equipos cuando sea necesario | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su actividad | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Comunicar al jefe de operaciones y/o gerencia | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| Dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|--|---|--------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | | Página: 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO | |
| | | COPRI-DOC034-2021 | |
| COBRADOR | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Comercialización - Facturación y Contabilidad | | |
| Nivel: | Operativo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Jefe de comercialización | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | Bachillerato | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos Básicos | |
| | Ciencias Sociales | Computación | |
| | credencial de guardias | primeros auxilios | |
| | Licencia tipo A y C | defensa personal | |
| | | seguridad ciudadana y seguridad | |
| Experiencia: | de 0 a 6 meses | | |
| | Trabajo en equipo | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Iniciativa | Orientación al Cliente | |
| | Liderazgo | Facilidad de Palabra | |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Manejar la gestión de cobros | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Realizar visitas mensuales a los clientes que han contratado el servicio de monitoreo electrónico | | | |
| Actualizar diariamente el registro de abonos | | | |
| Controlar, organizar y verificar adecuadamente las actividades del personal operativo a su cargo | | | |
| Asegurar que la comunicación con el cliente se satisfactoria | | | |
| Solicitar y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| No implicarse y/o participar en actividades ilícitas | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación relacionada a su proceso | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| Comunicar a su inmediato superior y la gerencia | | | |
| Dirigir y asignar actividades al personal a su cargo | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|--------------------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 01 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| | | | COPRI-DOC035-2021 |
| RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Almacenamiento | | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Jefe de operaciones | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | cursando 3º nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos Básicos | |
| | Administración de empresas | Conocimiento de inventariado | |
| | | computación | |
| | | manejo del paquete office | |
| | | | |
| Experiencia: | de 0 a 6 meses | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Proactividad | |
| | Solución de conflictos | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Capacidad de reacción | Ordenado (a) | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Administrar inventarios de uniformes del personal, útiles de oficina y aseo. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Llevar el inventario de todas las existencias de uniformes, útiles de oficina y aseo | | | |
| Organizar y ordenar la bodega | | | |
| Dar a conocer oportunamente la cantidad de existencias al jefe de operaciones y contabilidad | | | |
| Dar apoyo a las demás áreas | | | |
| | | | |
| | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Comunicar al jefe de operaciones y contabilidad sobre el estado de la existencia de materiales | | | |
| Organizar y ordenar adecuadamente la bodega | | | |
| Dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|---------------|
| PROFESIOGRAMA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | |  | |
| Vigencia: octubre 2021 Versión: 1 | Página: 1 de 1 | | |
| | | | CÓDIGO |
| COPRI-DOC036-2021 | | | |
| PASANTE ÁREA DE CONTABILIDAD | | | |
| 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO | | | |
| Área / Proceso | Facturación y Contabilidad | | |
| Nivel: | Apoyo | Lugar de Trabajo: | Ibarra |
| Reporta a: | Contador | | |
| 2. COMPETENCIAS DEL PUESTO | | | |
| Educación | cursando 3º nivel | | |
| Formación: | Título y/o Certificaciones | Conocimientos básicos | |
| | Contabilidad y Auditoría | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Experiencia: | No necesaria | | |
| Habilidades | Trabajo en equipo | Solución de conflictos | |
| | Iniciativa | Minuciosidad en el trabajo | |
| | Capacidad de reacción | Autocontrol | |
| | | | |
| 2. Objetivo del cargo | | | |
| Ejecutar las tareas asignadas por departamento de facturación y contabilidad, dar apoyo a los demás departamentos en las actividades que lo requieran, colaborando y aprendiendo de la persona que esta a cargo. | | | |
| 3. Funciones y Responsabilidades del Puesto | | | |
| Recolectar e ingresar información financiera en los sistemas de la organización | | | |
| Ingreso de facturas y retenciones | | | |
| Dar apoyo a todos los departamentos de la organización | | | |
| Sugerir nuevas formas, técnicas o procedimientos que mejoren las actividades realizadas | | | |
| Solicitar, proveer y aplicar prácticas de trabajo seguras y saludables | | | |
| Prevenir que la empresa se involucre en actividades ilícitas provenientes de sus asociados | | | |
| Dar uso sostenible a los recursos, manejar adecuadamente los desechos y prevenir la | | | |
| 4. Autoridad | | | |
| Comunicar principalmente al jefe de contabilidad y demás jefes de departamentos | | | |
| Realizar las actividades que le asigna la persona que este a cargo | | | |
| Dar sugerencias de mejora para la organización y para los sistemas de gestión | | | |
| | | | |
| | | | |

ANEXO 14 FORMATO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| | | |
|---|---------------|---|
| ACTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | |  |
| VIGENCIA: noviembre 2021 | PÁGINA 1 de 1 | |
| | | CÓDIGO |
| | | COPRI-DOC038-2021 |

| | | |
|-------------------------|--|-------|
| Fecha de reunión | | Lunes |
|-------------------------|--|-------|

AGENDA

Realizar la revisión del modelo de los elementos marcados en la columna “A revisar”.

| | Entradas | Observaciones | A revisar |
|-----|--|---------------|-------------------------------------|
| 1 | Revisión de acuerdos documentados por la dirección anterior | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | Revisión de cambios en: | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2.1 | Importantes cambios en los factores externos e internos | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2.2 | Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y reglamentarios. | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2.3 | Gestión de riesgo | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | Cumplimiento y revisión de política y objetivos | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | Desempeño de los procesos del Modelos de Gestión | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4.1 | Indicadores de Proceso | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4.2 | Resultados de seguimientos de medición | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4.3 | No conformidades y acciones correctivas | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4.4 | Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4.5 | Informe y resultados de auditorías internas | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5 | Asignación de recursos | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6 | Acciones de mejora | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7 | Retroalimentación de los clientes del modelo de gestión de calidad | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7.1 | Resultados de la satisfacción del cliente | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7.2 | Necesidades y requisitos de los clientes | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8 | Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8.1 | Resultados del comité paritario de seguridad y salud | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8.2 | Evaluación y Evolución de requisitos legales y otros | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8.3 | Actualización de la Matriz de Peligros y Riesgos | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8.4 | Análisis estadístico de accidentalidad, enfermedad y ausentismo | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8.5 | Estado de investigación de accidentes e incidentes | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8.6 | Reporte de emergencias | | <input checked="" type="checkbox"/> |

| | | | |
|-----|---|--|-------------------------------------|
| 9 | Cultura ambiental de los trabajadores del modelo de gestión ambiental | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9.1 | Actualización de la Matriz de Aspectos e Impactos | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9.2 | Análisis estadístico | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9.3 | Estado de investigación de accidentes ambientales | | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Salidas | | Observaciones | A revisar |
|---------|---|---------------|-------------------------------------|
| 10 | Conclusiones de la eficacia del modelo | NA | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 11 | Decisiones de las oportunidades de mejora y otras necesidades | NA | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 12 | Acciones para objetivos no alcanzados. | NA | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 13 | Anexos | NA | <input checked="" type="checkbox"/> |

1. Revisión de acuerdos documentados por la dirección anterior

2. Revisión de cambios

2.1. Factores externos e internos

2.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas, requisitos legales y reglamentarios.

2.3. Gestión de riesgo

| REVISIÓN DE LA MATRIZ DE RIEGOS | | | | |
|---------------------------------|--|--|---------------------------------|--|
| Fecha última revisión | | | Fecha Actual de revisión | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

3. Cumplimiento de política y objetivos del modelo de gestión de calidad

4. Desempeño de los procesos del Modelos de Gestión

4.1. Indicadores de Proceso

| Proceso | Indicadores |
|-------------------------------------|---|
| Comercialización | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente de vigilancia • Satisfacción del cliente de monitoreo • Satisfacción instalación • Número de clientes • Nivel de criticidad de los clientes vigilancia |
| Compras | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de proveedores • Evaluación para identificar a proveedores críticos • Volumen de compra a proveedores (modelo) |
| Facturación y contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ventas |
| SMAM | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento auditorías internas |
| Seguridad – modelos – mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Estados de los servicios informáticos • Violación de barreras estructurales • Control de acceso |
| Talento humano | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento plan de capacitación • Evaluación de desempeño |

| | |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Personal crítico • Personal entrante y saliente |
| QHSE | <ul style="list-style-type: none"> • Desechos • Consumo energía • Consumo agua • IF, IG, TR (Reactivos) • Morbilidad general y ocupacional |

4.2. Resultados de seguimientos de medición de los procesos del modelo de gestión de la calidad

- **Comercialización**
- **Seguridad Electrónica y Monitoreo:**
 - **Seguridad Física y vigilancia**
- **Compras**
- **Facturación y Contabilidad**
- **Talento Humano**
- **Mantenimiento**
- **SMAM**

4.3. No conformidades y acciones correctivas del modelo de gestión de calidad

4.4. Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios del modelo de gestión de calidad

4.5. Informe y resultados de auditorías internas del modelo de gestión de calidad

5. Asignación de recursos

6. Acciones de mejora

7. Retroalimentación de los clientes del modelo de gestión de calidad

7.1. Resultado de la satisfacción del cliente

7.2. Necesidades y requisitos de los clientes

8. Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional

8.1. Resultados del comité paritario de seguridad y salud ocupacional

8.2. Evaluación y Evolución de requisitos legales y otros

8.3. Actualización de la Matriz de Peligros y Riesgos

8.4. Análisis estadístico de accidentalidad, enfermedad y ausentismo

8.5. Estado de investigación de accidentes e incidentes

8.6. Reporte de emergencias

9. Cultura ambiental de los trabajadores del modelo de gestión ambiental

9.1. Actualización de la matriz de aspectos e impactos

9.2. Análisis estadístico

9.3. Estado de investigación de aspectos ambientales

10. Conclusiones sobre la eficiencia del modelo


11. Decisiones relacionadas con oportunidades de mejora y otras necesidades

12. Acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos

| Participantes | |
|----------------------|---|
| # | Nombre / Cargo |
| 1 | Gerente COPRISEG |
| 2 | Médico |
| 3 | Abogado |
| 4 | Jefe de operaciones |
| 5 | Responsable QHSE |
| 6 | Jefe TTHH |
| 7 | Auxiliar Facturación y Contabilidad |
| 8 | Jefe de Facturación y Contabilidad |
| 9 | Jefe de Comercialización |
| 10 | Jefe de Compras |
| 11 | Jefe de Mantenimiento – Seguridad – Modelos |

TNT. DARWIN ORTEGA
GERENTE GENERAL COPRISEG

ANEXO 15 MATRIZ DE OBJETIVOS

| Vigencia: octubre 2021 Versión 1 | | MATRIZ DE OBJETIVOS DEL MODELO DE GESTIÓN | | | | |  Página 1 de 1 CÓDIGO: COPRI-DOC039-2022 | |
|--|--|---|--|--|---------------------|------------------------------|---|---------|
| <u>Sistema</u> | <u>Objetivo</u> | <u>Medición</u> | <u>Fuente</u> | <u>ACTIVIDADES</u> | <u>RESPONSABLES</u> | <u>RECURSOS</u> | <u>Plazo</u> | |
| C A L I D A D | Mantener la satisfacción del cliente en 85% | Puntaje Obtenido Encuesta | Resultado de encuesta de Satisfacción al cliente Vigilancia, Monitoreo e Instalación y rastreo satelital | Planificar fechas para visitas y aplicación encuesta a clientes anual | Comercialización | Humano | ago-22 | |
| | | | | Aplicación de encuestas a cliente | Comercialización | Encuestas | sep-22 | |
| | | | | Análisis de resultados de encuestas | Comercialización | Computadoras/hojas/económico | oct-22 | |
| | | | | Propuesta y ejecución de acciones de los resultados de la encuesta | Operaciones | Computadoras/hojas | oct-22 | |
| | | | | Capacitar a la personal con un curso de 120 horas, para aumentar la preparación del personal y ayudar para aumentar la satisfacción del cliente. | Operaciones | | dic-22 | |
| | Aumento de clientes en relación al año anterior en un 10% en monitoreo, 2% en seguridad física | % cumplimiento de aumento de clientes | Resultado de datos de monitoreo, vigilancia | Obtención de datos Mensuales | Comercialización | Operaciones | Kohinor | Mensual |
| | | | | Alimentar y Comparar los Indicadores de Aumento de clientes de monitoreo | Operaciones | Comercialización | Indicadores/Computadora | Mensual |
| | | | | Alimentar y Comparar los Indicadores de Aumento de clientes de Seguridad Física | Operaciones | Comercialización | Indicadores/Computadora | Mensual |
| | | | | Inversión al sistema de monitoreo para buscar nuevos servicios. | Operaciones | Operaciones | Indicadores/Computadora | oct-22 |
| | | | | Creación de un cuarto mas adecuado de monitoreo al fin de realizar un mejor servicio y atraer mas clientes | Operaciones | | Tecnológico / físico / financiero / humano | dic-22 |
| | Aumento de rentabilidad 3% | % cumplimiento de aumento de rentabilidad | Resultado de ventas de los servicios de monitoreo, vigilancia e investigación | Declaraciones Mensuales | Contabilidad | | Kohinor/SRI formulario 104/103/anexo ATS | Mensual |
| | | | | Alimentar y Comparar los Indicadores de Rentabilidad del año pasado con el Actual | Operaciones | Contabilidad | Indicadores/Contabilidad | dic-22 |
| | | | | Enfoque al cliente privado | Operaciones | | Indicadores/Contabilidad | oct-22 |
| | | | | Aumentar vendedores de monitoreo electrónico | Operaciones | | Indicadores/Contabilidad | oct-22 |

ANEXO 16 PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

| REVISIONES POR LA DIRECCIÓN SGCS - SIG | | | | |
|--|------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|
| ACTIVIDADES | Frecuencia | Fechas tentativas | Fecha ejecución | Observaciones |
| Revisión por la Dirección1 | SEMESTRAL | ago-22 | | |
| Revisión por la Dirección2 | SEMESTRAL | feb-23 | | |
| Revisión por la Dirección3 | | | | |
| | | | | CÓDIGO: COPRI-DOC040-2022 |
| | | | | Responsables |
| | | | | Gerencia |
| | | | | Operaciones |
| | | | | TTHH |
| | | | | Comercialización |
| | | | | Contabilidad |
| | | | | Compras |
| | | | | Representante Dirección |
| | | | | Todos los Procesos |
| | | | | QHSE |
| | | | | Medico Ocupacional |

ANEXO 17 PLAN DE AUDITORIA

CÓDIGO

COPRI-DOC041-2022



**PLAN DE AUDITORIA INTERNA AL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015,**


| | |
|-------------------------------|---|
| FECHA | |
| OBJETIVO | Verificar si el MODELO de gestión: a) es conforme con los requisitos propios de la organización para su modelo de gestión y con los requisitos de las normas ISO 9001, b) se implementa y mantiene de manera eficaz |
| ALCANCE | SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD FÍSICA, ELECTRÓNICA Y MONITOREO Y RASTREO SATELITAL |
| CRITERIOS | Normas ISO 9001:2015 Requisitos legales aplicables Información documentada de la organización Requisitos de clientes |
| EQUIPO AUDITOR (Líder) | Ing. Stalin Ortega |

| Hora | Proceso | Responsable | Auditor | Requisitos normas |
|----------|---|--------------------|--------------------|--|
| | Oficina matriz Ibarra | | | |
| 8:30 am | Reunión de apertura | Todos los procesos | Ing. Stalin Ortega | --- |
| 8:45 am | Prestación del servicio | Operaciones | Ing. Stalin Ortega | 9K: 8.1 / 8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.5 / 8.5.6 / 8.6 / 8.7 / 7.1.5 |
| 11:00 am | Mantenimiento equipos e infraestructura | Operaciones | Ing. Stalin Ortega | 9K: 7.1.3 |
| 12:00 m | Almacenamiento, despachos | Bodegas | Ing. Stalin Ortega | 9K: 8.5.4 / 8.7 |
| 1:00 pm | Almuerzo | --- | --- | --- |
| 2:00 pm | Comercial | Comercial | Ing. Stalin Ortega | 9K: 5.1.2 / 8.2 / 9.1.2 |

| | | | | |
|---------|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--|
| 3:00 pm | Recursos humanos | Recursos humanos | Ing. Stalin Ortega | 9K: 5.3 / 7.1.1 / 7.1.2 / 7.1.4 / 7.1.6 / 7.2 / 7.3 / 7.4 |
| 4:00 pm | Compras, contratistas | Compras | Ing. Stalin Ortega | 9K: 8.4 |
| 6:00 pm | Reunión de retroalimentación | Todos los procesos | Ing. Stalin Ortega | --- |

| Hora | Proceso | Responsable | Auditor | Requisitos normas |
|----------|--|--------------------|-----------|--|
| | Oficina matriz Ibarra | | | |
| 8:30 am | Contexto de la organización, Gestión de riesgos y oportunidades, gestión del cambio, Información documentada | SIG | AUDITOR 2 | 9K: 4.1 / 4.2 / 4.3 / 4.4 / 6.1.1 / 6.1.2 / 6.3 / 7.5 |
| 11:00 am | Auditorías internas, acciones correctivas | SIG | AUDITOR 2 | 9K: 9.2 / 10.2 |
| 12:00 m | Requisitos legales | SIG | AUDITOR 2 | 9K: 8.2.2a |
| 1:00 pm | Almuerzo | --- | --- | --- |
| 2:00 pm | Servicio medico | | AUDITOR 2 | |
| 3:00p m | Participación y consulta, Comité paritario | | AUDITOR 2 | |
| 4:00 pm | Política, Objetivos, Indicadores, Revisión por la dirección, Mejora | Gerencia general | AUDITOR 2 | 9K: 5.2 / 6.2 / 9.1.1 / 5.1 / 9.3 / 10.1 / 10.3 |
| 5:30 pm | Reunión de cierre | Todos los procesos | AUDITOR 2 | --- |

ANEXO 18 MANTENIMIENTO DE ARMAS

| | | |
|--|----------------------|---|
| REGISTRO DE MANTENIMIENTO E INSPECCIÓN DE EQUIPOS | |  |
| VIGENCIA: OCTUBRE 2021 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | CÓDIGO |
| | | COPRI-RE004-2021 |

Fecha: _____
Técnico: _____
Equipos: _____


| Descripción del Mantenimiento |
|--------------------------------------|
| |

| Arma |
|-------------|
| |

| Observaciones: |
|-----------------------|
| |

Responsable: _____

ANEXO 19 EL MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS EXTERNO E INTERNO

| | | |
|---|----------------------|---|
| REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS | |  |
| VIGENCIA: OCTUBRE 2021 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | CÓDIGO |
| | | COPRI-RE005-2021 |

Fecha: _____
Técnico: _____
Equipos: _____

| Descripción del Mantenimiento |
|-------------------------------|
| |

| VEHÍCULO |
|----------|
| |


| Observaciones: |
|----------------|
| |

Responsable: _____

ANEXO 20 REGISTRO DE ENTREGA DE UNIFORME Y LA DOTACIÓN

| REGISTRO DE ENTREGA DE UNIFORMES | | | | | |  | | |
|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| VIGENCIA: OCTUBRE 2021 | | | PÁGINA 1 DE 1 | | | | | |
| | | | | | | CÓDIGO | | |
| | | | | | | COPRI-RE006-2021 | | |
| NOTA DE ENTREGA DE UNIFORME | | | NOTA DE ENTREGA DE UNIFORME | | | NOTA DE ENTREGA DE UNIFORME | | |
| NOMBRE: _____ | | | NOMBRE: _____ | | | NOMBRE: _____ | | |
| FECHA: _____ | | | FECHA: _____ | | | FECHA: _____ | | |
| LUGAR DE TRABAJO: _____ | | | LUGAR DE TRABAJO: _____ | | | LUGAR DE TRABAJO: _____ | | |
| DETALLE | CANT. | VALOR | DETALLE | CANT. | VALOR | DETALLE | CANT. | VALOR |
| GORRA | | | GORRA | | | GORRA | | |
| CORBATA | | | CORBATA | | | CORBATA | | |
| CAMISA | | | CAMISA | | | CAMISA | | |
| CHOMPA | | | CHOMPA | | | CHOMPA | | |
| CINTURÓN | | | CINTURÓN | | | CINTURÓN | | |
| PANTALÓN | | | PANTALÓN | | | PANTALÓN | | |
| CHAQUETA | | | CHAQUETA | | | CHAQUETA | | |
| SELLOS | | | SELLOS | | | SELLOS | | |
| UNIFORME | | | UNIFORME | | | UNIFORME | | |
| OTROS | | | OTROS | | | OTROS | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| TOTAL | | | TOTAL | | | TOTAL | | |
| ENTREGADO POR: _____ | | | ENTREGADO POR: _____ | | | ENTREGADO POR: _____ | | |
| RECIBIDO POR: _____ | | | RECIBIDO POR: _____ | | | RECIBIDO POR: _____ | | |
| C.I.: _____ | | | C.I.: _____ | | | C.I.: _____ | | |
| FIRMA: _____ | | | FIRMA: _____ | | | FIRMA: _____ | | |

ANEXO 21 VERIFICACIÓN DEL MULTÍMETRO

| Registro de Verificación / Calibración de Equipos de Medición | | | |  | |
|---|---|---------------|-------------|---|--|
| Vigencia. MARZO 2022 | | Página 1 de 1 | | CÓDIGO | |
| | | | | COPRI-RE007-2022 | |
| EQUIPO: | | MULTÍMETRO | | | |
| fecha: | patrón / referencia | datos | | | |
| | Fuente Alimentadora de corriente AC 110 | patrón | equipo | | |
| | | 1 AC | 118 | | |
| | | 2 AC | 110 | | |
| | | 3 AC | 109 | | |
| | | X= | 112,3333333 | | |
| | RESULTADO | BUENO | | | |
| | MULTÍMETRO: 14040095264 | | | | |
| EQUIPO: | | MULTÍMETRO | | | |
| fecha: | patrón / referencia | datos | | | |
| | Fuente Alimentadora de corriente AC 110 | patrón | equipo | | |
| | | 1 AC | 117 | | |
| | | 2 AC | 116 | | |
| | | 3 AC | 123 | | |
| | | X= | 118,6666667 | | |
| | RESULTADO | BUENO | | | |
| | MULTÍMETRO: 14040095264 | | | | |
| EQUIPO: | | xxx | | | |
| fecha: | patrón / referencia | datos | | | |
| | | patrón | equipo | | |
| | | 1 AC | 116 | | |
| | | 2 AC | 116 | | |
| | | 3 AC | 119 | | |
| | | X= | 117 | | |
| | RESULTADO | BUENO | | | |
| | MULTÍMETRO: 14040095264 | | | | |

ANEXO 22 EL PLAN DE CAPACITACIÓN

| PLAN DE CAPACITACIÓN | | | | | | | | | | | | | CÓDIGO | | | | | |
|---|---|---|---|-----------|---|---|---|--------------|---|----|----|----|---|-------|---|----------------------------|---------------|--|
| 2022 | | | | | | | | | | | | | COPRI-DOC042-2022 | | | | | |
| planificado | | | | ejecutado | | | | no realizado | | | | | | | | | | |
| MES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | INSTRUCTOR | HORAS | ASISTENTES | ÁREA | OBSERVACIONES | |
| TEMA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Norma ISO 9001 | | | | | | | | | | | | | Ing. Edison Venegas e Ing. Jannette Naranjo | 2 | Personal administrativo y supervisores | Administrativa y Operativa | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | | | | | | Stalin Ortega | 3 | Personal administrativo y operativo | Administrativa y Operativa | | |
| MANEJO DE ARMAS/PRÁCTICA DE TIRO | | | | | | | | | | | | | Tnt. (S.p) Darwin Ortega | 4 | Personal operativo | Operativa | | |
| REPORTE DE UNA ACCIÓN SUBESTÁNDAR | | | | | | | | | | | | | Jefe de Operaciones | 3 | Personal operativo | Operativa | | |
| POLÍTICA EMPRESARIAL | | | | | | | | | | | | | Jefe de Talento Humano | 3 | Personal administrativo y operativo | Administrativa y Operativa | | |
| SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | | | | | | | | | | Ing. Marcelo Puente | 2 | Comité Paritario | Administrativa y Operativa | | |
| BUEN AMBIENTE DE TRABAJO | | | | | | | | | | | | | Jefe de Talento Humano | 3 | Personal administrativo y supervisores | Administrativa y Operativa | | |
| ALCOHOL Y DROGAS | | | | | | | | | | | | | Jefe de Talento Humano | 2 | Personal Operativo | Operativa | | |
| INDUCCIÓN A LA NORMATIVA LEGAL DE ARMAS | | | | | | | | | | | | | Srto. Haro Rizo Miguel Ángel CC.FF.AA. | 4 | Personal operativo | Operativa | | |
| COMPRAS PÚBLICAS | | | | | | | | | | | | | SECAP | 12 | Jefe de compras y Asistente de Compras Públicas | Administrativa | | |
| CÁMARAS Y DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS | | | | | | | | | | | | | Jefe de Operaciones | 3 | Personal administrativo y supervisores | Administrativa y Operativa | | |
| ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA | | | | | | | | | | | | | SRI | 5 | Contador | Administrativa | | |
| PRIMEROS AUXILIOS | | | | | | | | | | | | | Cuerpo de Bomberos | 4 | Personal administrativo y operativo | Administrativa y Operativa | | |
| REACCIÓN ANTE INCENDIOS | | | | | | | | | | | | | Cuerpo de Bomberos | 3 | Personal administrativo y operativo | Administrativa y Operativa | | |
| MANEJO DE ENCOMIENDAS | | | | | | | | | | | | | Jefe de Talento Humano | 2 | Jefe de Ventas y cobrador | Administrativa | | |
| CONCIENCIACIÓN SOBRE DELITOS | | | | | | | | | | | | | POLICÍA NACIONAL | 3 | Personal administrativo y operativo | Administrativa y Operativa | | |
| TOTAL CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL MES | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | | | 58 | HORAS | | | |


PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.”



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN EN BASE A LAS
NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO001-2022 |

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | |

OBJETIVO

Establecer lineamientos para la promoción, publicidad y ventas de servicios de Copriseg CÍA. LTDA.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el contacto con los clientes hasta la aprobación de la cotización.


RESPONSABLES

- La persona responsable de secretaria/recepcionista y jefe de comercialización es quien verificara el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los técnicos de monitoreo electrónico y supervisores son los encargados de la ejecución de las actividades establecidas en este procedimiento.
- Las personas encargadas del catálogo de compras públicas son las que tienen el acceso directo y su respectiva clave al portal.

DEFINICIONES

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente

Cotización: Aquel documento o información que el departamento de ventas usa en una negociación.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 3 de 10 | |

DESARROLLO

Contacto con el Cliente:

Los medios de publicidad por los cuales COPRISEG CÍA. LTDA. da a conocer sus servicios son los siguientes


- Hojas volantes
- Publicaciones en la prensa
- En oficinas
- Vía Telefónica
- Redes sociales
- Publicidad en radio

COPRISEG CÍA. LTDA., deberá tomar los datos necesarios al cliente y coordinar con los técnicos para la respectiva visita e inspección.

Nota: Los técnicos además ofertan el servicio puerta a puerta dependiendo de las rutas asignadas.

Inspección:

Seguridad Electrónica: El centralista de turno será el encargado de coordinar las inspecciones o el jefe de comercialización cuando tiene el contacto directo con el cliente.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 4 de 10 | |

Existe un factor primordial para brindar un buen servicio, el tiempo; es por ello por lo que para la visita del técnico hacia el domicilio del cliente es necesario planificar con 12 horas posterior al registro de la novedad y para ello hay que tomar en cuenta lo siguiente:

- Día
- Fecha
- Hora

El supervisor general, técnicos acuden al sitio indicado por el cliente y realizan la inspección de acuerdo con la necesidad del domicilio o local comercial, para generar una proforma después de la visita.


Para el Servicio de vigilancia física (contratos fijos), los supervisores, jefe de operaciones realizan la inspección del lugar de acuerdo con las necesidades y requerimientos del cliente.

Cotización

Para el caso de Seguridad Electrónica, el Técnico que realiza la visita registra la información técnica necesaria para poder prestar el servicio; se entrega a comercialización y de acuerdo con ello se procede a la cotización.

Dentro de la cotización encontramos la siguiente información:

- Datos del cliente

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 5 de 10 | |

- Listado de ítems
- Cantidad de productos requeridos.
- Valores correspondientes

Las cotizaciones son registradas a través de memos y/o vía WhatsApp. Una vez que el cliente acepta los términos y condiciones del servicio se procede a la instalación, se emite la respectiva factura y contrato.

Para la entrega de la cotización en caso de que el cliente solicite en oficina es atendido directamente o a su vez es enviado la cotización vía correo electrónico. En caso de que el técnico visite el domicilio la cotización será entregada en el lugar solicitado.

Contratación del Servicio

Para la contratación del servicio nosotros requerimos los siguientes requisitos:

Para personas naturales:

- Cédula de identidad
- Papeleta de votación

Para personas Jurídicas:

- Copia de la Cedula de Identidad
- Ruc
- Nombramiento

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 6 de 10 | |

Se procede a realizar el contrato cliente-empresa

En Caso de los clientes antiguos, se dará prioridad como opcional la firma del contrato conservando los intereses institucionales.

Nota: Los centralistas de monitoreo se encargan de notificar con un memorando la entrada o salida de clientes.


Nota: No se incluye la identificación de operaciones sospechosas ya que se realiza la verificación en la LISTA CLINTON

Una vez identificado los clientes críticos se les realiza un seguimiento de identificación de operaciones sospechosas, anualmente para clientes antiguos y al instante de la contratación para cliente nuevos. (identificación de operaciones sospechosas).

Evaluación del cliente:

Para conocer y evitar el riesgo financiero nuestra empresa ha implementado el servicio de Equifax el cual nos permite conocer el Estado crediticio de los clientes para evitar pérdidas de la empresa, las cláusulas se firman con el contrato. (Véase Matriz de Evaluación de Cliente).

Nota: Los clientes que reflejen su estado crediticio (EQUIFAX) con una calificación baja y no presenten su cedula o ruc no podrán acceder al servicio.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 7 de 10 | |

Facturación Servicio de Monitoreo


Para proceder a la facturación electrónica se solicita los datos del cliente

- Nombre
- Dirección
- Ruc
- Correo Electrónico

Y se ingresa al modelo KOHINOR en estado ACTIVO y así poder facturar mensualmente.

Compras Públicas

El catálogo de compras públicas se lo revisa diariamente, se verifica si tenemos invitaciones para nuestra empresa, cuando existe una invitación se precede a revisar los pliegos para verificar si conviene o no participar según el presupuesto. Una vez verificado y aprobado se procede a revisar y a realizar los pliegos y se reúne la documentación solicitada se procede a realizar el anillado con su respectiva documentación, caratulas, anexo, índices. Se sube la oferta económica en la página de compras públicas antes de la entrega del anillado, una vez listo el anillado se sumilla las páginas y se entrega el físico según la fecha de entrega y el lugar establecido, se espera a las convalidaciones para sus respectivas correcciones y se envía estas electrónicamente.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 8 de 10 | |

Se espera a la puja el valor más bajo gana, o se espera a la adjudicación directa cuando nuestra empresa es la adjudicada se procede a firmar el contrato y a organizar los puestos de trabajo.

Satisfacción al cliente


Para mejorar el servicio se aplican encuestas a nuestros clientes de vigilancia instalación y monitoreo electrónico anualmente.

Control de visitantes o asociados del negocio

Contamos con un registro de entrada y salida de las personas externas que desea ingresar a nuestras instalaciones, solicitando así una identificación vigente con su respectiva fotografía pidiendo datos como: fecha, nombre, cedula, destino, hora de entrada, hora de salida y su firma.

Después de llenar el registro se procede a dar una credencial de visitante, la cual debe portarla en todo momento en un lugar visible mientras se encuentre dentro de las instalaciones. Al momento de abandonar las instalaciones, el visitante procederá a la devolución de la credencial de visitante y a la vez se procede a la entrega de la credencia retenida en su ingreso.

Mientras el visitante o asociado del negocio se encuentre al interior de las instalaciones debe estar siempre acompañado por la persona responsable del área a la cual va a dirigirse que es anunciado con anticipación en la recepción al departamento que desea dirigirse.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 9 de 10 | |

En caso de que alguna credencial se pierda o se rompa será reemplazado en caso de daños deberá ser entregado y se procederá a ser destruido para poder entregar el nuevo, si se pierde la persona responsable deberá pagar por el costo de la credencial en este caso 5\$.

Contamos con un registro visualizado de cámaras en todas nuestras instalaciones.


Cuando una persona en la empresa no porte su respectiva credencial como trabajador de la empresa o como visitante, será identificado como un riesgo potencial e inmediatamente se procederá a retirarla de las instalaciones. para esto el supervisor de turno de la empresa procederá a retirarla en caso de que existiera negativa se procederá a llamar a la policía.

Registro de entrega y recepción de paquetes

Se cuenta con un registro de entrega que nos permite confirmar los paquetes y el destinatario, por otra parte, también contamos con un registro de recepción que de igual manera nos ayuda a controlar los paquetes enviados sabiendo su destino, todos deben firmar el registro los que llegan y los que se van como envió.

Una vez anotado el registro de entrega y recepción procedemos a revisar y visualizar lo que se recibe así mismo lo que se envía.

Este registro lo llevamos con el registro de visitante, biométrico y cámaras Externas en caso de oficinas y en caso de guardias se lleva las bitácoras de control de ingreso y salida de personal y control de ingreso de salida de vehicula si así su naturaleza lo permitiera.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO001- 2022 | PÁGINA: 10 de 10 | |

Procedo a llamar al supervisor que siempre se encuentra en las instalaciones haciéndole saber que en las instalaciones hay una persona ajena y se la procederá a retirar.

Nota: a través del análisis de los riesgos en la matriz de evaluación de riesgos se ha identificado los asociados del negocio críticos. (matriz selección y evaluación a clientes)

En el caso de Clientes, se verifica que el contrato firmado este siendo cumplido por medio de las hojas de Ruta de los supervisores los cuales realizan estas inspecciones diariamente. En el cuadro de observaciones se registrará cualquier novedad de incumplimiento.

En el Caso de Clientes Se verifica en los cobros de dinero que no sean billetes falsos y de haber conformidad se entrega un recibo, caso contrario los billetes son perforados.

Pasamos oficios o realizamos llamadas destinatarios de Riesgos para Poder mitigar el Riesgo existente.

En este caso hacemos una revisión previa del ruc/cédula en el caso de personas naturales y en el caso de empresas lo revisamos previamente en la Superintendencia de Compañías existencia Legal para los dos casos hacemos uso del buró de crédito. Adicionalmente se realiza la verificación en la LISTA CLINTON.

Además, son verificados en la página de antecedentes penales, en el internet en caso de lavado de activos y financiación del terrorismo.

ANEXO 24 PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD


**PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD DE
“COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD EN BASE A LAS NORMAS
ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|-----------------------|-------------------------|---|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO002-2022 |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO002- 2022 | PÁGINA: 2 de 4 | |

OBJETIVO

Establecer los controles para brindar una adecuada información contable y financiera, para la toma de decisiones de Copriseg.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción del memo de los clientes hasta la aprobación respectiva de los estados financieros, por los accionistas.

RESPONSABLES

La persona responsable es el Contador, quien verificara el cumplimiento del presente procedimiento.


Los responsables son secretaria/recepcionista, asistente de compras, asistente contable y el cobrador son los encargados de la ejecución del procedimiento

DEFINICIONES

Cobrador: Persona que realiza la recuperación de cartera vigente en efectivo, cheques y tarjetas de crédito, utiliza el método de cobro directo puerta a puerta a los clientes.

Efectivo: Dinero en cualquier denominación billetes y monedas, cheques de clientes.

Factura: Es un documento Contable que legalmente justifica la transferencia un bien o prestación de un servicio.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO002- 2022 | PÁGINA: 3 de 4 | |

Estados Financieros: Son documentos contables en los cuales contienen información económica y financiera de la situación de la empresa. Estos son Estado de Situación Financiera, Estado de Pérdidas y Ganancias, Flujo de Efectivo, y Estado de Cambio en el Patrimonio.

Socios: Son las personas que invierten en la empresa, en efectivo o en especies, las cuales pueden ser vehículos, edificios, maquinaria etc.

DESARROLLO

Facturación:

- Elaboración de la Factura.


Para el registro de nuevo cliente ingresamos en el modelo Kohinor:

- Cedula o RUC, el Nombre o Razón Social, Ciudad, Dirección, Teléfono y correo, ya que la factura es electrónica.
- En la factura se ingresa el detalle de equipos o servicios y el valor acordado y se envía electrónicamente al cliente.

Contabilidad

En contabilidad se realiza el registro y revisión tanto de cuentas por cobrar como de obligaciones pendientes:

- Revisión periódica de caja chica.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO002- 2022 | PÁGINA: 4 de 4 | |

- Registro de los abonos de clientes que pueden ser en: efectivo, cheques, tarjetas de crédito, transferencias bancarias y retenciones; la persona a cargo de ingresar esto es la secretaria/recepcionista, y el contador es la persona quien revisa.
- Pago de facturas aprobadas de proveedores, previamente ingresadas en el modelo.
- Pago de planillas del IESS generadas y aprobadas por Talento Humano.
- Inventario Físico Anual de bodega (equipo eléctrico, activos fijos, uniformes, recibiera de cobros, ingreso a caja, facturas retenciones y liquidaciones bitácora personal y vehicular.)
- Generación y Pago de Nómina.
- Generación de los reportes de compras y ventas, llenado de los formularios que exige el SRI y pago de las obligaciones.
- Elaboración de los Estados Financieros anuales y cuando los Organismos de Control lo soliciten.

Nota: Todos procesos de control se los realiza en los diferentes módulos que tiene el Modelo TINI ADVANCE, KOHINOR y GESTOR.

ANEXO 25 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS


**PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG
CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE COMPRAS EN BASE A LAS NORMAS ISO
9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO003-2022 |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 2 de 12 | |

OBJETIVO

Establecer lineamientos para el proceso de compras, mediante la selección y evaluación de los proveedores y el control en la gestión de adquisiciones en el MODELO de gestión de calidad.

ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica a los proveedores de bienes y servicios para COPRISEG CIA LTDA.

RESPONSABLES

- Responsable de compras: Se encarga de hacer cumplir este procedimiento
- Gerente y jefe de operaciones encargados de seleccionar y evaluar a los proveedores de armas mantenimiento y otros.
- El personal de los otros procesos es responsable de cumplir con lo establecido en el procedimiento


DEFINICIONES

Proveedor: Se aplica a la persona que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado

Bodega. - Son los lugares de almacenamiento de bienes.

Demanda.- Número real de materiales solicitados por un cliente o departamento de servicio en un pedido específico.

Calidad. - Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 3 de 12 | |

Control de bodega. - Cantidad máxima que se debe mantener en stock, No sobre exceso.

Mercadería. - Se denomina así a los artículos o trabajos hechos por el proveedor bajo términos y condiciones descritas en la orden de compra.

Solicitud de compra- Este documento es una solicitud que debe ser llenada, autorizada y aprobada a fin de permitir la entrega de bienes almacenados o la compra de bienes inexistentes en las bodegas de la empresa.

DESARROLLO


SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Para realizar una compra de bien o servicio el responsable verifica en la lista de la matriz de selección y evaluación de proveedores.

Para el caso de nuevos proveedores:

- Se solicita una cotización acompañada de una muestra cuando aplique en caso de que la compra sea mayor a 3000 dólares.
- En caso del armamento la gerencia realiza una verificación física del armamento.
- Cuando son compras emergentes el criterio de selección es según el tiempo de entrega
- Los convenios se aplican dependiendo del proveedor

Una vez evaluada la cotización (calidad y precio del insumo o servicio) se selecciona al proveedor más conveniente en la matriz de selección y evaluación de proveedores.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 4 de 12 | |

Una vez seleccionado el proveedor basándose en el cuadro de selección de proveedores, se realiza el trato firmando un contrato de COMPRAVENTA para establecer por escrito el cumplimiento de lo requerido, el requisito es la cédula y el Ruc, que tendrá vigencia por un año, este contrato se lo realizará solo a los proveedores críticos

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES


La evaluación de los proveedores se realizará una vez al año considerando las compras desde enero a diciembre, si se incorporan proveedores nuevos en noviembre y diciembre la evaluación de estos se considerará en el siguiente periodo de evaluación.

Para evaluar los proveedores críticos, la calificación se realiza en base a la identificación de los riesgos analizados en la matriz de riesgos. (punto 11 de la matriz de riesgo)

Verificamos si nuestro proveedor tiene la certificación BASC, para esto comparamos el listado de las empresas certificadas BASC con el proveedor, y si este la tiene, pedimos la copia para poder validar si es real con la fecha de vigencia, ya sea con una llamada o verificando en la pág. Principal en caso de no obtener la certificación procedemos a establecer controles operacionales en sus contratos

Otro paso para la evaluación es investigar al proveedor su registro crediticio, con el servicio de EQUIFAX, así evitamos fraudes en nuestras compras.

Constatamos en el SRI que el proveedor tenga su RUC activo.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 5 de 12 | |

Verificamos que el proveedor tenga existencia legal en la superintendencia de compañía en caso de ser persona jurídica.

Son verificados en la página de antecedentes penales, en el internet en caso de lavado de activos y financiación del terrorismo

NOTA: Si se encuentra anomalías en algún proveedor, se procede a la denuncia a las autoridades competentes.



| | | | |
|--|--------------------------|---|--|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | |

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES

Ingrese los datos de la persona de quien se desea consultar el Certificado:

El Certificado es para un ciudadano Ecuatoriano?

Seleccione el **Tipo de Documento**

Cédula de Identidad Pasaporte

Ingrese el **Número de Documento**

[Video Instructivo](#)

PREGUNTAS FRECUENTES

| |
|---|
| Qué debo hacer si mis datos no aparecen en el sistema? |
| Qué debo hacer si mis nombres o apellidos aparecen con error ortográfico? |
| Como rehabilitar el Antecedente Penal? |
| Que significa cuando el sistema emite un mensaje que inicia con la palabra "Error"? |
| Qué debo ingresar en el casillero <i>Motivo de Consulta</i> ? |
| Qué tipo y tiempo de validez tiene el Certificado? |
| Qué debo hacer si me solicitan un Certificado físico en otro país? |



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS


¿Necesita Ayuda?
Presione Aquí.

PORTAL DE INFORMACIÓN

Parámetros Búsqueda Datos Compañías

Expediente Identificación Nombre


Parámetro

| | | | |
|--|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | |



Para asegurar la integridad de nuestros asociados del negocio con referencia a actividades ilícitas se realiza una calificación lo cual se basa en los siguientes parámetros:

| PARÁMETRO | CALIFICACIÓN | PUNTAJE |
|---------------------------------|--------------|---------|
| EXISTENCIA LEGAL | CUMPLE | 25 |
| | NO CUMPLE | 0 |
| BURO DE CRÉDITO | CUMPLE | 25 |
| | NO CUMPLE | 0 |
| RUC ACTIVO | CUMPLE | 25 |
| | NO CUMPLE | 0 |
| ANTECEDENTES PENALES | CUMPLE | 25 |
| | NO CUMPLE | 0 |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 8 de 12 | |

Nota: Para que el asociado sea aprobado necesita una calificación de 100 puntos de lo contrario se niega a la contratación del producto o servicio. Véase parámetros de existencia legal.


EXCLUSIÓN DE CALIFICACIÓN

Por temas Económicos y escasos de profesionales, para el Técnico Ocupacional, Psicólogo y Doctor ocupacional no se aplicará el clasificación ni evaluación y tan solo quedará como decisión del gerente o jefe de operaciones su elección.

No se aplica dentro de la matriz, ni criterios de evaluación, decide gerencia.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| PARÁMETRO | CALIFICACIÓN | PUNTAJE |
|------------------------|-----------------------------------|----------------|
| PUNTUALIDAD DE ENTREGA | INMEDIATO | 20 |
| | RETRASO | 0 |
| PRECIO | VALOR DE PAGO+CALIDAD JUSTIFICADO | 20 |
| | VALOR+CALIDAD NO JUSTIFICADO | 0 |
| DISPONIBILIDAD | STOCK | 20 |
| | SIN STOCK | 0 |
| POLÍTICA DE PAGO | 30 DÍAS | 20 |
| | 15 DÍAS | 10 |
| CALIDAD | BUENA | 20 |
| | MALA | 0 |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 9 de 12 | |

La evaluación de los proveedores se realizará en base a un valor de 100 puntos los mismos que se dividirán de acuerdo con el cuadro de criterios establecidos.

Se considerarán a los proveedores aprobados que obtengan una evaluación mínima 70 puntos y como máximo 100 puntos; aquellos proveedores que su aprobación sea inferior a los 70 puntos el responsable de compras tomara acciones con dichos proveedores y buscar nuevas opciones.

NOTA: Para los proveedores de caja chica el criterio de evaluación será con la factura y la firma de aceptación del responsable, en caso de no haber respaldo se realiza un recibo.


EJECUCIÓN DE LA COMPRA

Para realizar una compra los responsables de cada área deben llenar la orden de compra del departamento de compras o a su vez impresa con la cantidad y el detalle de lo que necesitan.

- El monto de Caja Chica es de 500 dólares
- Las compras emergentes pueden ser aprobadas por el responsable de compras y/o el jefe de operaciones hasta un monto de 2.000 dólares.
- Si las compras exceden los 2000 dólares deberán ser autorizadas por gerencia.

Controles de compras y su departamento

- Verificación en inventario y físicamente de existencias en bodega.
- Comprobar los precios, datos, calidad de la mercancía y servicios

| | | | | |
|--|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 10 de 12 | |

- La autorización según el caso, de asamblea, junta directiva o gerencia para la compra de propiedad planta o equipo.

Con este control se busca que los activos fijos de gran valor sean autorizados su compra por los directivos de la empresa.

VERIFICACIÓN DE LAS COMPRAS


Una vez que se recibe el producto o servicio se solicitara la factura al proveedor.

De los productos adquiridos se verificará contra la factura que todos los productos o servicios adquiridos estén de acuerdo con lo solicitado

Una vez verificada la factura y los productos se recibe conforme, se firma como constancia para su pronto pago

En caso de que la mercadería este faltante o sobrante se hace una llamada telefónica a la persona con la que se realizó la compra y se registra en el Formato de verificación de mercadería de proveedores, para que ella complete el pedido faltante e indicar al proveedor la facturación del producto sobrante

La entrega es personalizada ya que se realizó un comunicado de horarios de entrega de mercadería y a la persona indicada a los proveedores críticos, ya que necesitamos sus servicios a diario.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | PÁGINA: 11 de 12 | |

Para contemplar los factores de identificación de operaciones sospechosos se registra en un formato de identificación de operaciones sospechosas, aplicado a los proveedores críticos.

Una vez identificado los proveedores críticos se les realiza un seguimiento de identificación de operaciones sospechosas, anualmente para proveedores antiguos y al instante de la contratación para proveedores nuevos. (identificación de operaciones sospechosas).

INSPECCIÓN AL PROVEEDOR


Se realiza una visita al proveedor crítico previo a un cronograma de visitas, una vez al año, para verificar si está cumpliendo con los procedimientos de seguridad que se comprometió al firmar el contrato con la institución, utilizamos el acta de revisión e inspección a nuestro proveedor para la calificación.

PARTICIPACIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD PROVEEDORES

Se verifica si los proveedores participan en programas de seguridad internacionales, con una llamada telefónica, cada proveedor es registrado en el formato de registro del Programa de seguridad.

SEGUIMIENTO A TERCEROS

El seguimiento a terceros se lo realizara para los clientes críticos Véase Programa de seguridad a Terceros

| | | | |
|--|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO003- 2022 | |

CONTROL DE LLAVES Y ACCESOS

Cada departamento tiene su seguridad y es responsable de las llaves son dos personas el gerente y la jefa de compras, la copia original de cada llave reposa en las oficinas de gerencia bajo seguridad.

En caso de pérdida de la llave por mayor seguridad se cambia la cerradura.

CONTROL DE UNIFORMES

Cuando ingresa nuevo personal a la empresa se procede a la entrega de equipamiento, el cual se anota en el registro de entrega de uniformes, y cuando se termina el proyecto se registra en el formato de devolución de uniformes y credenciales.

Nota: Una vez desvinculado el trabajador, se procede a dar de baja (trituration) de la credencial por seguridad de la empresa

Para controlar los uniformes se necesita hacer inventarios por lo menos una vez al mes se lleva un registro de inventario de Uniformes y un Registro de Salidas de Uniformes.

COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

La política se comunica electrónicamente en nuestra página web, redes sociales, y físicamente mediante publicación interna en carteles.

ANEXO 26 PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO


**PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE
“COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO EN BASE A LAS
NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO004-2022 |

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | |

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la selección, contratación, desvinculación, capacitación y evaluación del personal, cumpliendo con el modelo de gestión de calidad

ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica desde la contratación del personal nuevo para cualquiera de los procesos hasta su desvinculación de la compañía.


RESPONSABLES

- El responsable de Talento Humano es el responsable de verificar el cumplimiento de las directrices de este procedimiento.
- Los responsables de los procesos se encargan de dar cumplimiento al presente procedimiento.

DESARROLLO

Requerimiento del personal

El proceso de selección se apertura con la necesidad del cliente. En caso de ser un nuevo cargo su respectivo perfil de acuerdo con las necesidades.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 3 de 10 | |

Reclutamiento

El reclutamiento se lo realizara bajo el perfil de cargo. Los medios bajo los que se realiza el reclutamiento son: prensa, recomendados y carpetas receptadas en oficina. Acorde al perfil requerido desarrollamos la entrevista con el fin de seleccionar a los candidatos más aptos para el cargo.

Selección

Los candidatos seleccionados mantendrán la entrevista con el Gerente General, responsable de Recursos Humanos o el respectivo jefe de Área.

Si el candidato no cumple con el perfil de cargo, la Gerencia y el respectivo jefe de Área se encargarán de las decisiones a tomar.


Si este es aprobado, como constancia debe llevar una sumilla en la carpeta a cargo del responsable de su entrevista y aceptación.

Contratación

Una vez seleccionada la persona y previo a la firma del contrato, se le solicita los requisitos para su contratación a continuación detallados:

Personal Administrativo:


- Hoja de vida actualizada
- Copias de títulos y cursos (en caso de tenerlos)
- Referencias personales
- Certificados de trabajos anteriores (en caso de tenerlos)

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 4 de 10 | |

- Certificados de honorabilidad
- Copia de la cédula y papeleta de votación actualizada a colores
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- Croquis del domicilio
- Certificado de antecedentes penales (actualizar anualmente)
- Exámenes médicos (actualizar anualmente)
- Certificado psicológico (actualizar anualmente)
- Copia número de cuenta bancaria (preferiblemente Banco Pichincha)

Personal Operativo:


- Hoja de vida actualizada
- Copia de la libreta militar (en caso de tenerla)
- Copias de la cedula y papeleta de votación actualizada a colores
- Certificado de antecedentes penales (actualizar anualmente)
- Fotografías tamaño credencial
- Copias de títulos y cursos (en caso de tenerlos)
- Certificado de curso de 120 horas y reentrenamiento (guardias)
- Credencial de identificación de guardia (guardias)
- Referencias personales
- Certificados de trabajos anteriores (en caso de tenerlos)

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 5 de 10 | |

- Certificados de honorabilidad
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- Certificado Intrafamiliar
- AFIS opcional (obligatorio en renovación de permiso de armamento)
- Credencial tipo de sangre
- Exámenes médicos (actualizar anualmente)
- Certificado psicológico (actualizar anualmente)
- Croquis del domicilio
- Copia número de cuenta bancaria (preferiblemente Banco Pichincha)

Personal Pasantes

- Hoja de vida (3 referencias personales)
- Copias de títulos y cursos (en caso de tenerlos)
- Cedula y papeleta de votación
- Antecedentes penales (actualizar anualmente)
- Croquis domicilio
- Carta de servicios básicos
- Copia número de cuenta bancaria (preferiblemente Banco Pichincha)

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 6 de 10 | |

Prestación de servicios


- Hoja de vida (3 referencias personales)
- Cedula y papeleta de votación
- Antecedentes penales (actualizar anualmente)
- Croquis domicilio
- Carta de servicios básicos
- Copia número de cuenta bancaria (preferiblemente Banco Pichincha)
- Copias de títulos y cursos

Se dará un plazo máximo de noventa días para que el personal contratado pueda completar todos los requisitos antes mencionados.

Nota: se contrata personal administrativo para prestación de servicios ya que la empresa pertenece al COPRISEG CÍA. LTDA. por tal motivo no se tiene al mismo personal en todas las empresas

Se procede a la firma del contrato y tanto para el personal administrativo como operativo se generará el ingreso al IESS, SUT y en el MODELO de la empresa GESTOR.

Luego de la firma del contrato se procede a la entrega de la credencial, los uniformes y EPP.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 7 de 10 | |

Inducción

Se efectúa de acuerdo con los puestos de trabajo, tomando en cuenta los requerimientos de la empresa. Para complementar el perfil solicitado, se efectuará capacitaciones contempladas en el plan de capacitación anual.


Se procede a la entrega y socialización del Reglamento Interno, Reglamento de SST, política, profesiograma (requisitos del puesto, funciones, objetivos, autoridad, riesgos asociados, EPP, exigencias psicológicas).

Nota: el profesiograma será actualizado semestral, anualmente o cuando se requiera, junto con el responsable de QHSE, según sean las exigencias de la empresa.

CAPACITACIONES

El personal debe ser consciente de la responsabilidad por el control y seguridad en todos los niveles de la organización, para ello se realizará las debidas capacitaciones y entrenamiento, con la ayuda de los organismos de control correspondientes, en caso de ser necesario. (Policía, bomberos, cruz roja, etc.)

El plan de capacitación se lo hará de acuerdo con las necesidades y requerimientos, que tiene la empresa con cada uno de los puestos de trabajo. Este plan de capacitación se actualiza anualmente y está abierto a cambios.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 8 de 10 | |

PERMISOS Y VACACIONES

Los permisos y vacaciones serán solicitados mediante oficio dirigido al Gerente General y comunicados al Dpto. de Talento Humano por medio del registro Rol de vacaciones, así como a su jefe inmediato superior luego se coordinara con el supervisor General para poder sacar al personal que solicito vacaciones.

DESVINCULACIÓN


Se procede a realizar el aviso de salida, en el MRL se mencionará la causa de la desvinculación, se elabora el acta de finiquito con los respectivos valores a pagar y su correspondiente aviso y legalización en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Previa a la liquidación solicitamos la devolución de los uniformes, credenciales, claves de acceso, llaves, reglamento interno y otros que se le haya entregado. En caso de ser un empleado administrativo con acceso a las oficinas se procede a borrar sus datos del software biométrico. Para el caso del armamento y otros implementos, serán retirados por el supervisor de turno. Una vez retirado será actualizado el registro de Ubicación armas.

NOTA: el proceso de liquidación, valores respectivos a pagar y todo lo concerniente, los realiza el departamento de contabilidad.

AMBIENTE DE TRABAJO

En función a las actividades que desarrolla el personal, el responsable de inventario y talento humano proveerá de los equipos de protección y uniformes requeridos.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 9 de 10 | |

Los uniformes devueltos son reutilizados, donados (retirando los sellos de la empresa) o incinerados, de acuerdo con su estado como constancia se realizará un acta registrando su destino final.

EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Se la realizará anualmente mediante el formato de evaluación del personal, el mismo que será aplicado por su jefe inmediato superior en el caso del personal de Operaciones y en el caso de Personal Administrativo será evaluado por Recursos Humanos.


CONTROL DE ACCESO FÍSICO

COPRISEG CÍA. LTDA., cuenta con un MODELO de credenciales de identificación para sus empleados, además de un MODELO Biométrico de Control de Asistencia e Identificación de empleados administrativos con el objetivo de controlar el acceso físico a las instalaciones.

En el caso de empleados nuevos se procederá a realizar su respectiva credencial de identificación (plazo de 30 días máximo), si es un empleado con acceso a las oficinas se ingresará sus datos en el software del MODELO biométrico.

Para el cambio de credencial de acceso se procederá a recibir la credencial dada de baja para poder entregar la credencial nueva.

NOTA: los datos impresos en la credencial serán verificados por el mismo trabajador en el formato de control de verificación de datos impresos en la credencial.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO004- 2022 | PÁGINA: 10 de 10 | |

VERIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PERSONAL

- Se mantendrá un listado de Personal actualizado de empleados propios, que incluya datos personales de mayor relevancia de acuerdo con lo que permita la ley.
- Se realizará la actualización de la lista del personal 1 vez al mes.
- Se eligiera el personal crítico en base a los riesgos identificados en la matriz de riesgos de TTHH y al análisis de los criterios para que el cargo sea crítico.
- Una vez identificado el personal crítico, a este se le solicitará actualizar las planillas de servicios básicos cada año, la realización de esta actividad remplazará la visita domiciliaria.

NOTA: la dirección establecida en la planilla de servicios básicos entregada por el personal que ocupa cargos críticos será verificada por los supervisores.

OTROS

El jefe de talento humano mantendrá comunicación constante con el responsable de QHSE para permanecer al día en temas relacionados con requisitos legales y requisitos de los modelos de gestión, que involucren a los colaboradores de la empresa.

ANEXO 27 CONTROL DOCUMENTAL


**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE
“COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL EN BASE A LAS
NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO005-2022 |

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | |

OBJETIVO:

Establecer lineamientos para la creación de documentos, el control de la información documentada (documentación y registros), para el modelo de gestión Integrado y el modelo de gestión en control y seguridad.

ALCANCE:

El alcance del procedimiento aplica a todos los documentos y registros (información documentada), que forman parte del modelo de gestión de calidad


RESPONSABLES:

El Representante de la Alta Dirección (RAD) junto con el jefe de mantenimiento – seguridad – modelos son los responsables de verificar el cumplimiento del actual procedimiento.

El personal responsable de todos los procesos es quienes deben cumplir con los requisitos citados en el procedimiento.

DEFINICIONES:

- **Información Documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documentos externos:** Documentos generados por un ente externo a la empresa.
- **Formato:** Documento en el cual consta la información resultante o datos de la ejecución de una actividad. Una vez lleno un formato, este se convierte en un registro.
- **MGC:** Modelo de gestión de calidad

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 3 de 15 | |

- **Documento Obsoleto:** Es aquel documento que no tiene validez o a perdido vigencia por haber sido sometido a actualizaciones.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Recuperabilidad:** Se refiere a la posibilidad de recuperación de la información que ha sido considerada como perdida o inservible.

DESARROLLO


Elaboración de Documentos Internos

La documentación se genera con tipo de letra arial o new times roma, tamaño 12 con normas apa para sus procedimientos y libre elección para los registros respecto a espacios o tamaño de su letra.

Tipo de Documento: Los documentos del Modelo de Gestión están clasificados en:

| TIPO DE DOCUMENTO | TIPO DE DOCUMENTO |
|--------------------------|--------------------------|
| Manuales | Registros |
| Procedimientos | Documentos Externos |
| Planes / Cronogramas | Matrices |

Estructura de los documentos

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | |

Manuales - Procedimientos

- **Carátula**

A continuación, se presenta la carátula para este tipo de documentos (excepto para los planes y registros):

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE
“COPRISEG CÍA. LTDA.”**




DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL EN BASE A LAS
NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”


| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO005-2022 |

- **Encabezado**


| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 5 de 15 | |

Recuadro de encabezado a partir de la segunda página:

| | | | | |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE X | | | |  |
| VERSIÓN: X | VIGENCIA: X | CÓDIGO: X | PÁGINA: X | |

- **Título del documento:** Parte superior, recuadro Izquierdo.
- **Versión:** Parte inferior, recuadro central izquierdo. Corresponde al número de veces que se han realizado modificaciones a este documento.
- **Vigencia:** Parte inferior, recuadro central derecho. Fecha inicial de aplicación del documento.
- **Código:** Sirve para la identificación del documento.
- **Página x:** Parte inferior, recuadro extremo derecho. Corresponde al número de la página actual.
- **Logo de la empresa (s):** Parte superior, recuadro derecho.
- **Pie de Página:** Recuadro de pie de página requerido únicamente para la portada:

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|-----------------------|--------|-------|
| ELABORADO POR: | | |
| APROBADO POR: | | |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 6 de 15 | |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|--------|
| | | |

Elaborado por: Nombre, cargo de la persona que elaboró el documento.

Aprobado por: Nombre, cargo de la persona que aprobó el documento.


Fecha de elaboración: Fecha que se realizó el documento

Vigencia: Fecha que inicial el uso del documento.


Código: Codificación para identificar el documento.

Formatos de Registros

Recuadro de encabezado para formatos cuando aplique:

| | | |
|---------------------------|---------------|---|
| NOMBRE DEL FORMATO | |  |
| Vigencia: XXX | PÁGINA X DE Y | |

Documentos Externos

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 7 de 15 | |

Los documentos externos mantienen su estructura original.

- **Contenido de documentos - Procedimientos**

| No. | Numeral | Descripción |
|-----|--------------|--|
| 1 | Objetivo | Es el propósito general del documento. |
| 2 | Alcance | Es el ámbito de aplicación del documento (por ejemplo: área de la empresa, zona geográfica, trabajos). Se lo define de acuerdo con la necesidad. |
| 3 | Responsables | Personas que ejecutan y verifican el cumplimiento del documento. |
| 4 | Definiciones | Conceptos de palabras o siglas utilizadas en la política. |
| 5 | Desarrollo | Lineamientos sobre la temática del documento. |

Formatos de Registros


Contenido según la necesidad.

Documentos Externos

Contenido según autor o emisor.

Control de la Información Documentada

- Todos los documentos como Manuales, Procedimientos, Fichas de Procesos que hayan sido creados serán guardados en Formato PDF.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 8 de 15 | |

- Antes de convertir a PDF, se debe llenar los campos de Propiedades Avanzadas del documento en WORD que incluye:

Autor: (cargo)

Título: Nombre del Documento

Asunto: NA

Palabra Clave: SIG y/o SGCS

Categoría: Tipo de Documento

Estado: Vigencia, Obsoleto o en Aprobación

Comentarios: Los cambios realizados al documento, numerados.

Compañía: Nombre de la Empresa

Los Planes, Formatos y Registros serán guardados en Cualquier Tipo de Formato de Office, llenando los campos de Propiedades del documento que incluye:

Autor: (cargo)


Título: Nombre del Documento

Estado: Vigencia, Obsoleto o en Aprobación

Asunto: Aprobado por:

Categoría: Tipo de Documento

Etiqueta / Palabra Clave: Los cambios realizados al documento, numerados.

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | |

Compañía: Nombre de la Empresa

Todos los documentos electrónicos serán almacenados en la carpeta “SIG”, ubicada en el servidor.


- De acuerdo con categoría del documento estos se almacenarán en la carpeta correspondiente por Proceso y por tipo de documento Manual, Plan, Procedimiento, Matriz, Formato y/o Registro.
- Para Guardar el documento como archivo de PDF, Word, Excel, etc., se nombrarán de la siguiente manera:

TIPO DE DOCUMENTO Y NOMBRE

Ejemplo:

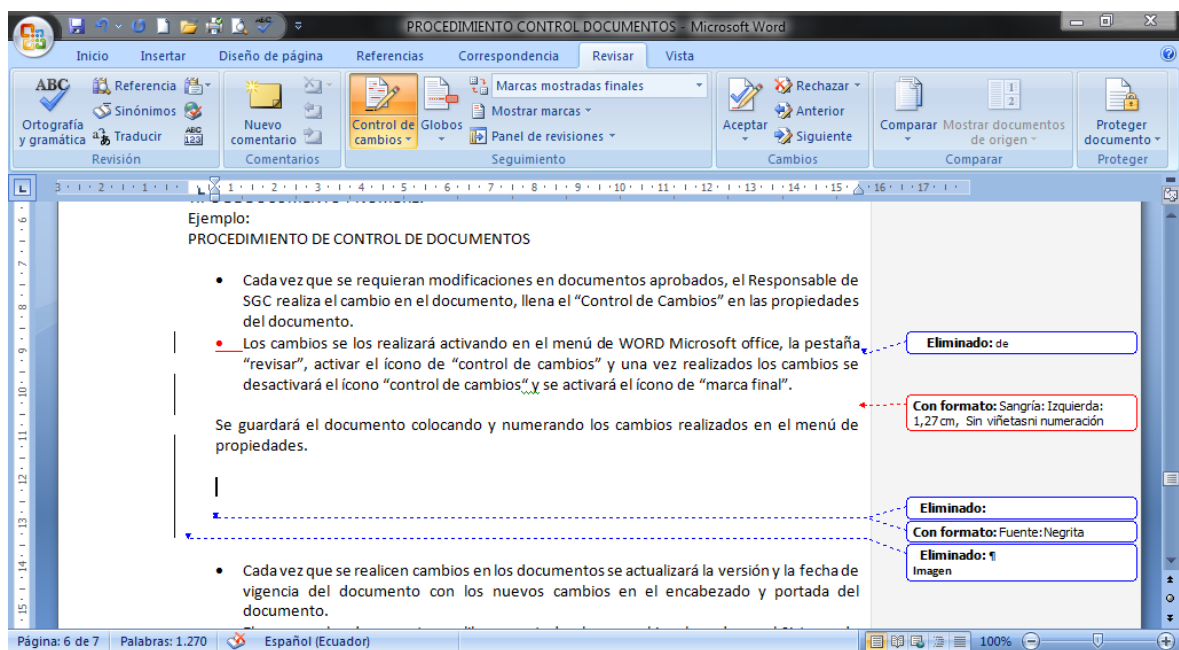
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

- Cada vez que se requieran modificaciones en documentos aprobados, el responsable del modelo de calidad realiza el cambio en el documento, llena el “Control de Cambios” en las propiedades del documento.
- Los cambios se los realizará activando en el menú de WORD Microsoft office, la pestaña “revisar”, activar el ícono de “control de cambios” y una vez realizados los


| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | |

- cambios se desactivará el ícono “control de cambios “y se activará el ícono de “marca final”.

Se guardará el documento colocando y numerando los cambios realizados en el menú de propiedades en el campo de comentarios.



- Cada vez que se realicen cambios en los documentos se actualizará la versión y la fecha de vigencia del documento con los nuevos cambios en el encabezado y portada del documento.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 11 de 15 | |


- El acceso a los documentos es libre para todo el personal involucrado en el Modelo de Gestión de Calidad y el Modelo de Gestión en Control y Seguridad.

Los documentos obsoletos son tramitados de acuerdo con:

Versiones electrónicas: el responsable Documental guarda el archivo electrónico de las versiones obsoletas en la carpeta: “Obsoletos”, la misma que tendrá restricción de acceso. Estos archivos se guardarán por un período de un año, excepto los documentos que estén sujetos a leyes el período de permanencia será de acuerdo con lo que indique dicha ley.

Para los documentos físicos como instructivos, procedimientos, manuales que se mantuvieran por cualquier motivo en físico – impreso, se los controlará verificando que en la impresión conste:

- Nombre del documento
- Versión
- Fecha de vigencia
- Se los almacenará en carpetas identificadas con el nombre del proceso al que pertenecen.
- Cuando se realicen cambios en los documentos originales el RD se asegurará de recuperar los documentos anteriores u obsoletos y los reemplazará con una nueva copia impresa.

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | |

Documentos Externos

Los documentos externos impresos serán almacenados por los dueños de los procesos según aplique en su archivador o en una carpeta identificada con el nombre del proceso al cual pertenecen.

Los documentos externos electrónicos serán almacenados en la intranet en la carpeta “Documentos Externos”. En el servidor


Los documentos externos se actualizarán de acuerdo con la versión vigente y las versiones obsoletas serán retiradas para eliminación.

Control de Registros

- Los registros del Modelo de Gestión de Calidad se podrán encontrar en diferentes medios, digitales e impresos.
- Los registros pueden ser de libre formato, exceptuando en los registros que se hayan aplicado el formato con el encabezado establecido.
- Se debe llenar los campos de Propiedades Avanzadas del documento en WORD o EXCEL.

Almacenamiento, protección, aprobación, archivo y disposición de registros

Los registros físicos son recolectados y almacenados por el responsable de cada Proceso. Estos se podrán mantener en carpetas o archivos identificados adecuadamente. El lugar de archivo debe asegurar que los registros se encuentran protegidos contra daño, pérdida o deterioro. Es

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 13 de 15 | |

obligación del responsable asegurarse del mantenimiento de estas condiciones y de su correcto almacenamiento y protección.

El almacenamiento permite una fácil recuperación de los registros.

NOTA: El acceso a los registros se realiza con previa autorización del responsable del Proceso correspondiente.

Los registros informáticos se almacenan en la carpeta correspondiente a cada proceso en orden cronológico para su archivo, recuperación y control.

- El tiempo de retención de los registros será de un año en archivo activo y de al menos un año en archivo pasivo, o de acuerdo con la Ley aplicable al tipo de registro.


Aprobación de documentos

La única persona responsable de la aprobación de los documentos elaborados en cada uno de los procesos es el Gerente General de cada una de las empresas que se encuentren dentro de COPRISEG CÍA. LTDA.

Llenado de Registros

Cuando se llenen registros, su información debe mantener legibilidad y considerar lo siguiente:

- Los registros deben llenarse manualmente de manera indeleble o electrónicamente según sea el soporte del registro.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | PÁGINA: 14 de 15 | |


- Los registros escritos se deben llenar en su totalidad sin casilleros vacíos, y en el caso que la información requerida en un casillero no aplique se coloquen las siglas N/A (no aplica) o una línea horizontal.
- Cuando se comentan errores al llenar los registros impresos, se colocará una línea inclinada sobre la información errada y se registra la información correcta, con la sumilla de la persona. No se debe tachar, sobre escribir o borrar la información errada. En el caso de los registros electrónicos, los cambios requeridos debido a errores son modificados por el responsable de su llenado.

Respaldo de la Información Electrónica

- El respaldo de la información del modelo informático se realiza diariamente en el servidor y en la Nube que están bajo custodia de la persona responsable del modelo de gestión.
- La Información sea confidencial, integra y disponible
- La información que se maneja en la empresa será de carácter confidencial, integra y Disponible, Gracias al servidor que respalda la información y la cláusula de los contratos de confidencialidad.

Acceso al Servidor

La única Persona que podrá Acceder al Servidor ser el jefe de Operaciones.

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO005- 2022 | |

Sanciones para el mal uso de los modelos Informáticos

- Sustracción de información es motivo de separación de la empresa por medio de visto bueno.
- Dejar las computadoras sin bloqueo es motivo de sanción de 20 dólares.
- No comunicar la caducidad de la licencia de algún software 50 dólares.

Codificación

Se procederá a codificar manual de procedimientos, registros, fichas de indicadores con el formato COPRI, segundo apartado inicial MA para manuales, RE para registros, FI fichas, donde serán acompañadas con una numeración 001 y en el tercer apartado el año de elaboración.

| | |
|---------------|---------------|
| Código | COPRI-XXX-XXX |
|---------------|---------------|

Este recuadro puede ser ubicado conforme al formato y para comodidad del elaborador, cumpliendo con el único requisito que es la identificación y veracidad.

ANEXO 28 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME


**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME
DE “COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME EN BASE A LAS NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO006-2022 |

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO006- 2022 | |

OBJETIVO

Definir las actividades que se realizarán en el caso de presentarse una insatisfacción del cliente o salida no conforme durante la prestación del servicio.

ALCANCE


Este procedimiento es de aplicación para la identificación, registro, gestión y toma de acciones en el caso de presentarse un no conforme en el servicio para el Modelo de Gestión de calidad

RESPONSABLES

- El jefe de Operaciones es el responsable de recibir y gestionar las quejas en base al presente procedimiento.
- En casos especiales jefe de operaciones / Gerencia General serán los encargados de gestionar la queja.
- El personal encargado de la ejecución del servicio son los responsables de la ejecución de las acciones establecidas en el procedimiento.

DEFINICIONES

- **Servicio no conforme:** incumplimiento de requisitos del cliente, y/o requisitos propios de COPRISEG CÍA. LTDA. durante la ejecución del servicio.
- **Queja / Reclamo:** expresión de insatisfacción realizada a una organización relacionado con sus productos / servicios.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO006- 2022 | PÁGINA: 3 de 4 | |

- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

DESARROLLO


Tipos de No conformes en el servicio

- Personal con uniforme incorrecto,
- Falta de palabra a clientes,
- Faltas personales a clientes,
- Servicio no cumplido.

Estos eventos serán registrados en el *formato de Reporte de Acciones Correctiva* y se detallará el evento sucedido, si es factible incorporar una fotografía del suceso.

Nota 1. Los no conformes relacionados con uniformes, se registran diariamente en bitácoras de cada puesto, si existe reincidencia de gestiona a través del formato de Reporte de Acciones Correctivas.

El responsable de recibir y registrar las quejas o reclamos (relacionados con falta de palabra o personal a clientes), será el RAD y el jefe de comercialización, quién juntamente con la

| | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME DE “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO006- 2022 | PÁGINA: 4 de 4 | |

Gerencia analizarán las causas, establecerán acciones correctivas y preventivas, designará al responsable para su seguimiento.

Las Quejas deben ser recibidas formalmente por escrito para poder gestionarlas y dar una solución al cliente e incluso realizar el seguimiento, si aplica con el cliente, sobre la solución del problema.

Concesiones por parte del Cliente.

Se aplican en el caso de errores en la facturación.

En caso de que en el servicio existan errores que no afecten a la facturación, desempeño del servicio legalmente y el cliente comunica la aceptación del error indicando que no tendría afectación.

Este error será registrado en el *formato de Reporte de Acciones Correctivas* y se detallará la concesión del cliente sobre el inconveniente.

ANEXO 29 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS


**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
DE “COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS EN BASE A LAS NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO007-2022 |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO007- 2022 | PÁGINA: 2 de 7 | |

OBJETIVO

Establecer una metodología que permita determinar correcciones, eliminar las causas, proponer acciones correctivas, verificar la eficacia de las acciones tomadas de una no conformidad detectada dentro del modelo de gestión de calidad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a las NO conformidades, detectadas en el modelo de gestión en base a la norma ISO 9001:2015.


RESPONSABLES

El Representante de la Alta Dirección (RAD) es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.

El personal involucrado debe cumplir con este procedimiento.

DEFINICIONES

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseada.
- **Análisis de Causa:** Identificación la razón por las cuales aparece una No Conformidad o una situación no deseada.
- **Verificación Implementación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO007- 2022 | PÁGINA: 3 de 7 | |

- **Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

DESARROLLO

Detección de una NO Conformidad


- Las no conformidades, pueden ser identificadas por personal involucrado dentro del modelo de COPRISEG.
- La persona que detectó la no conformidad, la comunica al RAD, y bajo su aceptación, inicia aplicando el “Reporte de Acciones Correctivas”.
- El RAD designará y comunicará el responsable de gestionar la No conformidad.

Las fuentes de donde se pueden obtener No conformidades son:

- Auditorías internas
- Quejas de clientes
- Incumplimiento de procedimientos, requisitos de la norma, requisitos legales, planes, procedimientos e indicadores.
-

Gestión de No Conformidades

- Para la gestión de las No conformidades detectadas se deben seguir los siguientes pasos:


| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO007- 2022 | PÁGINA: 4 de 7 | |

| | |
|--------------------------------|---|
| 1. No conformidad | El hallazgo de la no conformidad debe estar claramente definido y sustentado con evidencias. |
| 2. Acción Inmediata | Se toman acciones que corrigen momentáneamente el problema según la necesidad. |
| 3. Análisis de Causas | Se analiza el problema para determinar las causas por las que apareció el problema, Se utiliza una metodología (5 porque). |
| 4. Acciones Correctivas | Se establecen acciones correctivas que guarden relación con las causas raíz encontradas con el fin de eliminarlas. |
| 5. Revisión | Revisión de NC similares, con el fin de adoptar acciones correctivas que solucionen definitivamente el problema. |
| 6. Seguimiento | Se ejecutan e implementan las acciones propuestas en las fechas indicadas. |
| 7. Eficacia | Se realiza la verificación de una nueva muestra en donde se encontró la no conformidad con el fin de verificar que no se presente nuevamente el hallazgo. |
| Nota | Se actualizan los riesgos de ser necesario |

Análisis de Causa y definición de Acciones Correctivas

- El responsable de gestionar la No Conformidad realiza el análisis de causa.

NOTA 1: Para esta definición se puede reunir con las personas que considere necesario.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO007- 2022 | PÁGINA: 5 de 7 | |

NOTA 2: El análisis de las causas debe ser proporcional a los efectos o potenciales efectos de los problemas encontrados.


- Las causas encontradas propuestas se registran en la sección correspondiente del “Reporte de Acciones Correctivas”
- El responsable de la No Conformidad comunica las correcciones, el análisis causa, acciones y plazos propuestos al RAD para su aprobación previo a la implementación en un plazo no mayor a 15 días.
- El responsable asigna las acciones correctivas con sus plazos a los responsables de su ejecución.

Revisión de no conformidades similares

Se realiza una revisión de las no conformidades anteriores para evaluar su repetición con el fin de adoptar nuevas acciones que solucionen definitivamente los problemas encontrados.

Seguimiento de la ejecución, verificación de la Eficacia y cierre de las Acciones Correctivas

De acuerdo con las fechas estimadas de cumplimiento que se han registrado en el “Reporte de Acciones Correctivas” el RAD da el seguimiento de las acciones propuestas. La información

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO007- 2022 | PÁGINA: 6 de 7 | |

de este seguimiento se registra en el casillero correspondiente del “Reporte de Acciones Correctivas”


NOTA 1: En el caso en que no se cumpla con la fecha estimada de ejecución, se fija una nueva fecha con el responsable correspondiente, indicándola en el “Reporte de Acciones Correctivas”. Si se vuelve a incumplir el nuevo plazo, el RAD solicita una fecha final al inmediato superior del responsable y registrándola en el reporte.

Una vez ejecutada la última acción correctiva o preventiva el responsable comunica al RAD, define el tiempo de verificación de eficacia con el responsable de Área y lo registra en el “Reporte de Acciones Correctivas”

Dentro de los 15 días posteriores a la fecha propuesta de verificación de eficacia, el RAD o un designado por él evalúa la eficacia de las acciones tomadas con el fin de que las causas de la no conformidad se hayan eliminado.

Si la evaluación de eficacia es favorable, se procede al cierre de la acción correctiva o preventiva registrando la evidencia y la fecha de cierre en el registro respectivo.

Si la evaluación de eficacia es desfavorable, el RAD abre un nuevo “Reporte de Acciones Correctivas” con el hallazgo inicial y procede al cierre del reporte original explicando la razón por la cual se genera un nuevo reporte sobre un mismo hallazgo.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO007- 2022 | PÁGINA: 7 de 7 | |

Estado de las Acciones Correctivas

El RAD o su designado lleva un control de las NO conformidades detectadas verificando el estado y fechas propuestas para que se vayan cumpliendo las acciones determinadas en los formatos.

El RAD con la información del “Reporte de Acciones Correctivas” presenta el informe global de acciones correctivas a la Dirección

ANEXO 30 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS


**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS DE “COPRISEG
CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS EN BASE A LAS NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO008-2022 |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | PÁGINA: 2 de 8 | |

OBJETIVO

Definir la metodología para la planificación y ejecución de auditorías internas para el modelo de gestión de la calidad

ALCANCE


Este procedimiento aplica a las auditorías internas para el modelo ISO 9001-2015

RESPONSABLES

- El Represente de la Alta Dirección (RAD) es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.
- Auditores internos y responsables de los procesos son los que deben cumplir con este procedimiento.


DEFINICIONES

- **Auditoría:** Examen sistemático, objetivo e independiente para verificar que se estén alcanzando los objetivos, y de no ser así, tomar las acciones correctivas para que se cumplan.
- **Equipo Auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | PÁGINA: 3 de 8 | |

- **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Programa de la auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
- **Criterios de Auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Evidencia de la Auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

DESARROLLO

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | PÁGINA: 4 de 8 | |

Programación de Auditorias

- El RAD es el responsable de establecer: objetivo, alcance, criterio, frecuencia y recursos necesarios para auditorías internas del modelo.

NOTA: Se efectúa al menos una auditoría interna cada año los resultados de auditorías previas y criticidad de procesos.


- Anualmente se elabora el “Cronograma Anual de Auditorías” para el Sistema Integrado de Gestión ISO 9001

NOTA 1: El programa de auditorías internas puede ser modificado por el RAD, mismo que será validado con la Dirección.

Equipo auditor

- Previo a la ejecución de la auditoría interna el RAD comunica a los auditores internos requeridos para el evento.

NOTA 1: Para la designación de Auditores se consideran los siguientes aspectos:

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | PÁGINA: 5 de 8 | |


| |
|--|
| Audidores Internos |
| Tener como mínimo el título de bachiller. |
| Experiencia mínima de 6 meses |
| Aprobar la capacitación de Auditores Internos ISO 9001 |

NOTA 2: Las auditorías internas se podrán realizar con personal externo cuando la organización ha definido que los auditores internos no están disponibles. En caso de que lo realice un personal externo, el RAD validará la competencia de este.

Plan de Auditoría

El Auditor Líder o equipo auditor designado elabora el “Plan de Auditoría” garantizando que los auditores internos no auditen su propio proceso. El mismo será difundido a los participantes de las áreas auditadas previo a la realización de la Auditoría Interna.

NOTA: Si son necesarias modificaciones al plan de auditoría, el Auditor Líder realizará los cambios necesarios. El auditor líder (o equipo auditor) coordina la preparación y ejecución de la auditoría.


| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | PÁGINA: 6 de 8 | |

Preparación de la Auditoría


Antes de la ejecución de la auditoria, el Auditor Líder y/o el equipo auditor coordinará la revisión de la documentación correspondiente y la elaboración de la “Lista de Verificación (ISO)”.

Ejecución de la Auditoría

- El auditor o el equipo de auditores recogen información a través de entrevistas, verificación de documentos y/o registros, en las áreas o procesos auditados. Esta información es comparada con los requisitos especificados en el modelo.
- En caso de identificar un hallazgo de no conformidad, el auditor lo registra en el “Reporte de Auditoría” solicitando su aceptación al responsable auditado.
- Los hallazgos se categorizan de la siguiente manera:

| | | | |
|--|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | |

| Tipo de Hallazgos | Descripción |
|------------------------------|--|
| Fortaleza | Cumplimiento superlativo de un estándar que rebasa los condicionamientos básicos. |
| Oportunidad de mejora | Circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejorar tanto cualitativa como cuantitativa. |
| Observación | Un hallazgo que merece la atención de la organización, que no requiere obligatoriamente una acción correctiva, pero si una corrección. |
| No conformidad menor | Un hallazgo que indica una debilidad en el Sistema, Procedimiento, registros o en la gestión de una actividad en particular. Puede ser también una situación que en base a evidencias objetivas determinaría la existencia de dudas significativas en cuanto a la capacidad futura del Sistema de alcanzar la Política y Objetivos, o bien una deficiencia no grave. Incumplimiento parcial de un proceso, requisito o procedimiento. |
| No conformidad mayor | <p>La ausencia o el incumplimiento en la implementación y mantención de uno o más elementos obligatorios del sistema, o una situación que, en base a evidencia objetiva disponible, o bien falla total de un proceso, procedimiento crítico o incumplimiento de un requisito.</p> <p>En el modelo se considerará No Conformidad mayor cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cumpla con un requisito que exige la Norma ISO 9001, ISO • No conformidades de auditorías anteriores que no se haya cerrado o se repitan. |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO008- 2022 | PÁGINA: 8 de 8 | |

Informe de auditoría

Posterior a 15 días, el Auditor Líder y/o equipo auditor presentará el “Reporte de Auditoria” e “Informe de Auditoría” tanto a la Dirección como a los responsables de los procesos para su conocimiento de los resultados y acciones posteriores requeridas que incluyen cierre de No conformidades.

ANEXO 31 PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE
“COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCION: “PROCEDIMIENTO DE COMUNICACION, PARTICIPACION Y CONSULTA EN BASE A LAS NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|-------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO009-2022 |

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 2 de 9 | |

OBJETIVO

Establecer los lineamientos, criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna y externa para el modelo de gestión de la calidad, sobre los aspectos importantes, los riesgos en la organización, entre otros, a las partes interesadas.

ALCANCE

El procedimiento de comunicaciones externas e internas se aplica a Copriseg CÍA. LTDA. e involucra las actividades relacionadas con:

- Comunicar la política, los objetivos, a todo el personal, así como informar sobre la evolución del comportamiento ambiental, a todas las partes interesadas pertinentes (si es necesario).
- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas al servicio.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del modelo de gestión de la calidad a las personas implicadas.
- Dar a conocer la política integrada y los aspectos más relevantes del sistema de gestión a las partes interesadas pertinentes, así como recibir y responder a las preocupaciones de todas las partes interesadas pertinentes.

Las partes interesadas en conocer las actividades de la organización son:

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 3 de 9 | |

- El Directorio
- Los Clientes
- Los Proveedores
- Empleados, empleados y trabajadores de Copriseg
- Las Instituciones de control
- Los Vecinos del entorno

DEFINICIONES:

MGC: Modelo de gestión de la calidad

Comunicación de relevancia: Es toda aquella comunicación interna o externa que esté relacionada con los requisitos del cliente, peligros y riesgos identificados y evaluados, incluyendo temas de cumplimiento legal.

Comunicación interna: Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de la empresa.

Comunicación externa: Por exclusión, aquella que no sea interna.

Participación: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.

Consulta: búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 4 de 9 | |

Ciclo de Vida: etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final

RESPONSABILIDADES:

La Dirección es responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

El personal encargado de cada uno de los procesos son los responsables de la correcta ejecución y control del cumplimiento del presente procedimiento. y de mantener normalizados los formularios correspondientes.

PROCEDIMIENTO

Comunicaciones Internas:

Por parte de cualquier departamento, área o servicio de la empresa Copriseg CÍA. LTDA. se establecerán las comunicaciones internas del MGC que se estimen convenientes. Los canales de comunicación serán tales que aseguren que el destinatario recibe la comunicación emitida por el remitente. Cuando la comunicación sea dirigida a una persona en concreto, se seguirá obligatoriamente la cadena jerárquica.

Todas las comunicaciones internas relevantes (desde el punto de vista del receptor) serán obligatoriamente contestadas.

Los canales de comunicación existentes en Copriseg CÍA. LTDA. serán los siguientes:

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 5 de 9 | |

- Correo electrónico
- Comunicaciones documentadas formalmente.
- Comunicaciones vía WhatsApp

Estos canales de comunicación serán utilizados para recoger las preocupaciones del personal en cuanto a inquietudes respecto del MGC, riesgos, aspectos e impactos asociados a las actividades desarrolladas.

Para las comunicaciones enviadas por correo electrónico y en documentos formales el responsable del MGC analizará la información y las remitirá la Dirección para que conteste pertinentemente las inquietudes en calidad respectivamente.

Esta información será analizada mensualmente por los responsables de los procesos de calidad, y se contestará de forma particular al área interesada, si procede, y/o la dará a conocer al personal que considere oportuno a través del correo electrónico.

El responsable del MGC transmitirá toda esta información a los responsables de procesos respectivamente a través de informes, con el objeto de que la opinión del personal sea considerada en las revisiones del modelo que se llevarán a cabo con gerencia.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 6 de 9 | |

Comunicaciones Externas:

Para recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas se establecen los siguientes criterios:

- Las Comunicaciones del MGC por partes interesadas externas (usuarios, vecinos, organismos y otros) deberán ser recibidas a través de la recepción de Copriseg CÍA. LTDA.
- Para la revisión y gestión de las comunicaciones externas se seguirá el siguiente diagrama de flujo con sus respectivos responsables:

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.”



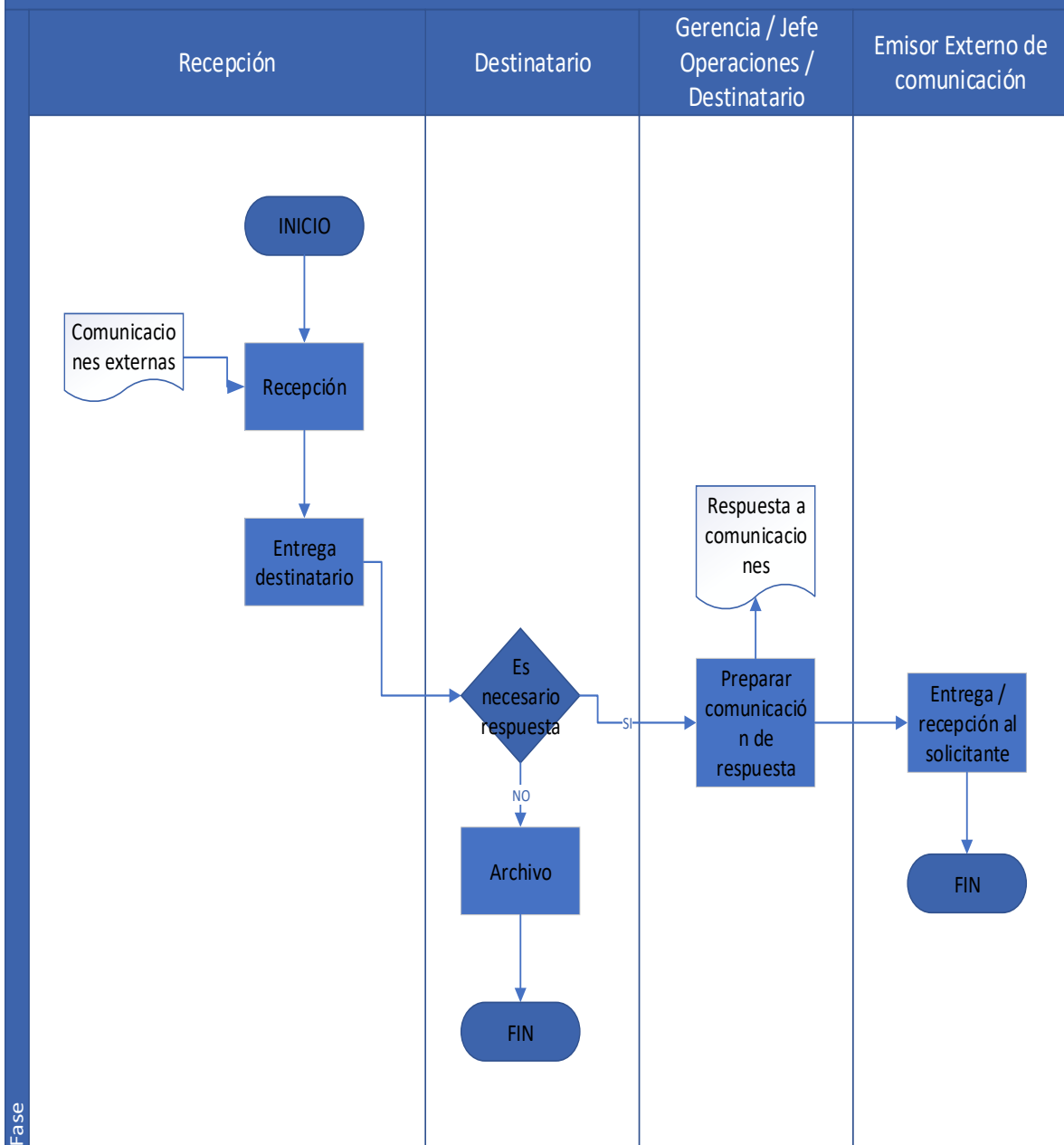
VERSIÓN:
1

VIGENCIA:
2022

CÓDIGO:
COPRI-PRO009-
2022

PÁGINA:
7 de 9

Flujo Comunicación Externa



- Se consideran relevantes todas las comunicaciones de carácter de calidad del servicio.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 8 de 9 | |

- Las respuestas a dichas comunicaciones son siempre documentadas y registradas por el responsable de cada uno de los procesos, y estos a su vez al responsable de QHSE.

La Gerencia de Copriseg CÍA. LTDA. para dar cumplimiento a la ley de transparencia decide Comunicar la información de sus aspectos calidad significativos a las partes externas interesadas que soliciten dicha información.

Para tal efecto se seguirán los pasos citados en el diagrama de flujo identificado anteriormente.

Consulta de los Trabajadores:

La consulta a los empleados se realiza a través de algunas vías:

- Directamente por los empleados a un supervisor inmediato o gerencias de sitio.
- A través de envío de correos electrónicos.
- La consulta a las partes interesadas externas se la realizará en la calificación con los diversos clientes, en la ejecución de proyectos, en la entrega de ofertas y en las auditorías de proveedores.

Participación de los Trabajadores

Los trabajadores deben participar en la identificación del riesgo, valoración de riesgos y determinación de controles, mediante reuniones de trabajo, informativas, desarrollo y revisión de políticas y objetivos de MGC.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO009- 2022 | PÁGINA: 9 de 9 | |

Cuando exista un cambio que afecte la MDC de los contratistas, Copriseg CÍA. LTDA. solicitará información de MDC a través de las especificaciones en la adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras donde se incluya la evaluación de riesgos.

El responsable de QHSE asegurará la comunicación, participación y consulta de los contratistas.

ANEXO 32 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA


**PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y
VIGILANCIA DE “COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA EN
BASE A LAS NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIO COPRISEG
CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|--------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO0010-2022 |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 2 de 12 | |

OBJETIVO

Establecer lineamientos al personal operativo con el fin de prestar servicios de seguridad de manera óptima para satisfacción del cliente.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica desde para las funciones estandarizadas de seguridad, con el fin de cumplir un servicio acorde al requerimiento del cliente y la instrucción del vigilante.

RESPONSABLES

El personal de guardias es quienes deben dar cumplimiento al presente procedimiento.

El Supervisor será quien verifique que se dé cumplimiento al mismo.

DEFINICIONES

ÁGUILA: clave nominativa de los centralistas de monitoreo.


TANGO: clave nominativa de los técnicos.

JÚPITER: Supervisor

GUARDIA: Vigilante de trabajo.

SERVIDOR: Administrativo, Operativo, etc. de la Institución

Señales Central: Son todas las Señales que soporta el programa Sisseg, este código se aplica para la verificación del buen estado del sistema instalado.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 3 de 12 | |

Central de monitoreo: es el lugar donde llegan las señales de las diferentes formas de activaciones de una alarma, también es el centro de comunicaciones ya que de ahí se tiene comunicación con todos los puestos de trabajo. Con señales audibles para facilitar el entendimiento y la rápida acción del operador de turno.

La sur-gard system III: es el más avanzado sistema de recepción de señales mucho más ágil y veloz que sus predecesores, ya que funciona con 4 tarjetas receptoras de línea convencional.


Ícono: es un pictograma que es utilizado para representar archivos, carpetas, programas, unidades de almacenamiento, etc. En un sistema operativo gráfico. En el uso moderno, el icono puede representar cualquier cosa que los usuarios quieran: cualquier comando o proceso, o cualquier otro indicador.

PROCEDIMIENTO

Descripción de las consignas específicas

Acceso principal

- El guardia debe exigir la tarjeta de identificación a los servidores de la institución que laboran en esta dependencia o de cualquier otra que deseen ingresar a la misma, si así está la solicitara. El guardia recomienda a los servidores de la institución mantengan su tarjeta en un lugar visible, en aquellos lugares que usan tarjetas y es posible hacer esta revisión.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 4 de 12 | |

- El guardia solicitará al momento de ingresar o salir un servidor con bienes, enseres o materiales si son propios: Registrar en la bitácora de personal o vehículos si así la institución requiera.
- El guardia solicitará el acta al momento de ingresar o salir un funcionario con bienes, enseres o materiales de la institución.


Retener el acta de salida de bienes que debe contener la firma de:

- Responsable del departamento
- Responsables activos fijos
- Responsable del traslado.

Esto se realizará en caso de que no sea un día laborable o no se encuentre la persona responsable del lugar. Los empleados que trabajan más de las horas establecidas por la institución deben registrarse en el formato determinado por la institución. Pasado el horario establecido en aquellos lugares que disponga de esta.

Los Servidores al salir pasado el horario establecido de trabajo, luego de haber sido registrados, colocaran la hora de salida en el registro anteriormente mencionado, en presencia del señor guardia, si así la institución lo requiriera.

Todos los Servidores se someterán al control de maletas y prendas de ser necesario al momento de la salida dentro y fuera de las horas normales de trabajo. En los lugares que aplique.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 5 de 12 | |


Visitantes

El guardia en caso de visitantes debe realizar el siguiente procedimiento:

- Brindar el saludo corporativo.
- Obtener información sobre el requerimiento del visitante.
- Anunciar mediante una llamada previa al servidor antes del ingreso del usuario si los medios le permitiesen.
- Solicitar una identificación (En caso de lugares privados que no tengan apertura al público, o a su vez hacer el anunciar al visitante para pedir autorización de ingreso.)
- Verificar maletas, bultos o paquetes si lo tuviere.
- Registrar lo que va a ingresar (equipos, materiales etc.),
- Utilizando el registro de control de bienes que ingresan y salen de la institución. (Bitácoras) donde lo requieran.
- Solicitar la autorización de ingreso a las instalaciones a la persona a ser visitada, según listado, una vez obtenida la autorización donde lo requieran.
- Entregar una tarjeta magnética dependiendo la autorización, persona y piso a visitar, en los lugares que se cuente con este medio.

El guardia al momento de salir el visitante realizara lo siguiente:

- Verificar la salida de equipos, materiales o enseres, pidiendo permita registrar maletas, bultos o materiales a salir, en caso de existir y que la naturaleza lo permitiera.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 6 de 12 | |


- Si el visitante ingreso con equipos, materiales o enseres verificara el equipo y comparara con lo que registro a la entrada, llenando el control de bienes que ingresan y salen de la institución, en caso de existir y que la naturaleza lo permitiera.
- Si el visitante saca un bien, material o equipo debe tener la siguiente autorización escrita con las firmas de responsabilidad de la persona que autorizo esa salida.
- Si no la posee no permitirá su salida se informará al coordinador, centro de control y al Administrador/a del Contrato.

Limpieza “En las instituciones que cuenten con este servicio”

- El guardia debe realizar un registro de prendas y materiales al personal de limpieza al momento de salida, si detecta algún inconveniente no permitirá la salida del material o bien reteniéndolo e informará por escrito la novedad, en caso de existir y que la naturaleza lo permitiera.
- El guardia debe coordinar con el personal de limpieza, cuando encuentren prendas, objetos o materiales, informar al centro de control, indicando el lugar, piso y en las condiciones que se encuentra en caso de existir y que la naturaleza lo permitiera.

AUTORIZACIONES

El guardia debe solicitar la presentación de la autorización por escrito para ingresos fuera de horario, esta autorización solo puede ser emitida por el Administrador/a del Contrato o la

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 7 de 12 | |

persona designada por la institución contratante no poseen este documento no se permitirá el ingreso.

Las autorizaciones de cualquier índole serán únicamente emitidas por el Administrador/a del Contrato o la persona designada por la institución contratante.

GUARDIA ACCESO


El guardia permitirá el ingreso de los servidores desde la hora establecida por la institución en adelante, previa verificación de la credencial de la Institución si en esta existiera.

- El guardia al momento de la salida de los servidores revisara que no saquen bienes materiales u objetos, si se diese el caso aplicara los procedimientos especiales, abajo descritos en caso de existir y que la naturaleza lo permitiera.

USUARIOS

El guardia debe evitar o no permitir el acceso de personas ajenas antes de la hora de atención al público. El guardia antes de abrir las puertas al público pedirá a los asistentes se encolumnen para que puedan ser atendidos.

El guardia abrirá las puertas del edificio/fabrica/domicilio y/o lugar de trabajo a la hora establecida por la institución previa coordinación inicial con el administrador del contrato.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 8 de 12 | |

El guardia adoptara una ubicación adecuada para que pueda visualizar a servidores y visitantes con el fin de brindar soporte a los mismos e intervenir en conflictos, precautelando la integridad de los empleados.


El guardia tiene la obligación de solventar, evitar y calmar a visitantes que puedan ocasionar incidentes con los trabajadores o jefes de la institución (insulto, agresiones) para ello cuenta con un coordinador con su supervisor.

El guardia en todo momento evitará el contacto físico y verbal con usuarios alterados, siempre mantendrá un alto grado de cultura y respeto.

El guardia en caso de encontrar prendas, objetos o cualquier tipo de bien entregara al administrador de contrato y si este no estuviera al supervisor, registrando en la bitácora y sellara con los sellos de seguridad para evitar inconvenientes.

El guardia realizara el cierre total a la hora establecida por la institución contratante previa coordinación con el administrador de contrato o el supervisor.

El guardia una vez que se hayan retirado a los empleados, usuarios, cierra las puertas y entrega las llaves al guardia del relevo para que continúe con la custodia del edificio e instalaciones.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 9 de 12 | |

CASOS ESPECIALES

En caso de que los empleados o visitantes ingresen o saquen bienes, materiales se realiza el siguiente procedimiento.

VISITANTES

Registrar lo que va a ingresar (equipos, materiales etc.), utilizando el registro en la bitácora de la empresa.

Registrar a la salida lo que ingreso, con la hora respectiva.

EMPLEADOS

Solicitar a los empleados el acta de salida de bienes, que deben contener las firmas de:


- Responsable del Departamento
- Responsable Activos Fijos
- Responsable del traslado.

Registrar lo que va a ingresar (equipos, materiales etc.), utilizando la bitácora de la empresa o el registro de la institución.


Registrar a la salida lo que ingreso, con la hora respectiva.

OTRA FUNCIONES DEL GUARDIA DE SEGURIDAD

- El guardia no debe permitir el ingreso de vendedores ambulantes.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 10 de 12 | |

- El guardia no debe permitir el ingreso de tramitadores.
- El guardia no debe permitir que se estacionen en lugar de acceso del negocio o empresa.
- El guardia debe recorrer todo el frente del edificio hasta los parqueaderos en caso de existir, con el fin de detectar conductas delictivas que puedan afectar el normal desenvolvimiento de las actividades de empleados y usuarios que acuden.
- El guardia debe adoptar una ubicación donde siempre pueda controlar la puerta del parqueadero, permitiendo el ingreso y salida solo de vehículos autorizados.
- El guardia visualmente debe percatarse de que los vehículos de los empleados no ingresen con novedades (rayones, golpes, etc.), si existe novedad registrara en bitácora con el fin de evitar inconvenientes o reclamos injustificados.
- El guardia asignado a este puesto de servicio será quien controle el kilometraje de los vehículos de la institución, (camioneta y furgonetas) de acuerdo con el formato establecido.
- El guardia no permitirá la salida de vehículos del establecimiento conducidos por personas no autorizadas, emitiendo un informe de la novedad.
- El guardia registrara los vehículos que se encuentran en el interior del parqueadero, pasara la consigna al guardia entrante para que registre su hora de salida.
- El guardia del parqueadero debe realizar un registro de prendas y materiales al personal de limpieza al momento de salida, si detecta algún inconveniente no permitirá la salida del material o bien reteniéndolo e informará por escrito la novedad.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 11 de 12 | |

AUTORIZACIONES

El guardia debe confirmar con la central de Operaciones el envío de autorizaciones por mail del Administrador/a del Contrato o la persona designada por la institución para realizar dicha función. Hacia el coordinador de proyecto, para ingresos, trabajos etc., si no existe el envío, no se permitirá el acceso a ninguna instalación.


El guardia debe solicitar la presentación de la autorización por escrito para ingresos fuera de horario, esta autorización solo puede ser emitida por el Administrador/a del Contrato o la persona designada por la institución para realizar dicha función. si no poseen este documento no se permitirá el ingreso.

El guardia debe registrar en bitácora las autorizaciones recibidas, con los datos de estas.

Las autorizaciones de cualquier índole serán únicamente emitidas por el Administrador/a del Contrato o la persona que ha designado la institución contratante.

GUARDIA MÓVIL

- El guardia debe direccionar a los usuarios a las áreas de servicios que se brindan en la institución.
- El guardia direccionara al usuario y verificara la credencial de visita antes de ingresar al ascensor.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA Y VIGILANCIA “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO010- 2022 | PÁGINA: 12 de 12 | |

- El guardia al momento de la salida de los servidores revisara que no saquen bienes materiales u objetos, si se diese el caso aplicara los procedimientos especiales, abajo descritos.

GUARDIA EN ÁREAS RECEPCIÓN

- El guardia siempre debe permanecer en este punto de control, restringiendo y controlando el paso de personas ajenas o no autorizadas al edificio, más aún si no pertenecen en la institución.
- El guardia por ningún concepto abandonara este puesto de control, para ello cuenta con un radio de comunicación interna para coordinar cualquier tipo de acción (alimentación, ir al baño, apoyo en caso de eventualidades etc.).
- El guardia registrara en la bitácora el ingreso de visitantes previo autorización del servidor.
- El guardia debe mantener una postura adecuada de control (no arrimarse a la pared, no estar sentado).
- El guardia para realizar su control debe mostrar un alto grado de cortesía y educación, direccionando a usuarios a áreas autorizadas, manifestando la prohibición del paso, brindando la opción del uso del ascensor de acuerdo con el departamento o área a visitar.

- El guardia por ningún concepto permitirá el ingreso de usuarios sin autorización a pisos superiores.

ANEXO 33 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y
MONITOREO


PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA
DE “COPRISEG CÍA. LTDA.”



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO
ELECTRÓNICO EN BASE A LAS NORMAS ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DE
SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|--------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO0011-2022 |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | PÁGINA: 2 de 12 | |

OBJETIVO

Establecer las directrices para el manejo, control y seguimiento de la central de monitoreo en las actividades de seguridad electrónica Copriseg CÍA. LTDA.

ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica desde la recepción de la información y datos del cliente hasta las actividades de monitoreo de emergencia.

RESPONSABLES

Los centralistas son los responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.


El jefe de Operaciones es el responsable de verificar el cumplimiento de las directrices del procedimiento.

DEFINICIONES

Águila: clave nominativa de los centralistas de monitoreo.

Tango: clave nominativa de los técnicos.

Central de monitoreo: Es el lugar donde llegan las señales de las diferentes formas de activaciones de una alarma, es también el centro de comunicaciones ya que de ahí se tiene comunicación con todos los puestos de trabajo.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | PÁGINA: 3 de 12 | |

La Sur-Gard system III: Es una consola que recepta y decodifica las señales de alarma que se transmiten vía líneas telefónicas y los muestra en conjunto con el sistema de monitoreo llamado SISSEG 2.0 en señales fáciles de entender y con señales audibles para facilitar el entendimiento y la rápida acción del operador de turno.


La Sur-Gard system III Física: Es el más avanzado sistema de recepción de señales mucho más ágil y veloz que sus predecesores, ya que funciona con 4 tarjetas receptoras de línea convencional.

Sistema Integrado de Seguridad (Sisseg 2.0): Es un programa de computador que decodifica las señales enviadas desde la Sur-Gard system III en varias señales de fácil entendimiento para el operador, por ejemplo: alarma de robo, pánico, apertura, fallas de batería baja o de electricidad.

Ícono: Es un pictograma que es utilizado para representar archivos, carpetas, programas, unidades de almacenamiento, etc. En un sistema operativo gráfico. En el uso moderno, el icono puede representar cualquier cosa que los usuarios quieran: cualquier comando o proceso, o cualquier otro indicador.

DESARROLLO

El centralista es el responsable de ingresar la información en el Sistema Sisseg 2.0, realiza la llamada de verificación de datos al cliente, ingresa los datos y confirma la información de los

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | PÁGINA: 4 de 12 | |

técnicos, genera el memorándum con la información necesaria para entregar a la persona responsable de facturación.

Manejo de la central de monitoreo

En la consola hay íconos con diferentes colores que indican señales de funcionamiento:

- Color Azul: Indica que el módulo receptor de cada tarjeta se encuentra activo y funcionando y aparece el mensaje SYSTEM OK.
- Color Anaranjado: Indica al prenderse que se está receptando u decodificando una señal de alarma.
- Color Rojo: Indica que la consola tiene un problema de funcionamiento y en la pantalla aparecerá el mensaje SYSTEM TROUBLE que significa que tiene una falla y hay que informar a los superiores inmediatamente.

En la parte derecha de la consola se encuentra una pantalla que indica el funcionamiento de las tarjetas receptoras y el estado de la impresora virtual también indica si hay alguna falla en caso de haberla a lado de la pantalla hay 3 botones blancos que permiten una navegación por distintas opciones del menú funcional de la consola lo recomendable es que si no se sabe cómo es la programación de esta es preferible no hacer ningún cambio.

**PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO
ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.”**



VERSIÓN:
1

VIGENCIA:
2022

CÓDIGO:
COPRI-PRO011-
2022

PÁGINA:
5 de 12



Imagen: Consola

09/07/2010 07:41:53 Nombre: MASTER Usuario #: 1

| HORA | CIRCUITO | AGENCIA | PARTICION | N. | PR | COOL | TIPO DE ALARMA | DESCRIPCION DE ALARMA |
|----------|----------|----------------------|-----------|-----|----|------|-------------------|--------------------------------|
| 07:41:28 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SURGARD | 002 | 1 | IA01 | PANICO SILENCIOSO | PULSADOR DE PANICO CAJA - (01) |
| 07:41:38 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SURGARD | 002 | 1 | PA01 | PANICO | PULSADOR DE PANICO CAJA - (01) |
| 07:41:39 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SYSTEM 3 | 001 | 1 | RA01 | ROBO | CM PUERTA INGRESO - (01) |
| 07:41:39 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SYSTEM 3 | 001 | 5 | CL01 | CIERRE | LUIS TOBAR - (01) |
| 07:41:39 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SURGARD | 002 | 5 | CL01 | CIERRE | NELLY SINTAXY - (01) |
| 07:41:38 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SURGARD | 002 | 6 | CP01 | APERTURA | NELLY SINTAXY - (01) |
| 07:41:38 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SYSTEM 3 | 001 | 6 | OP01 | APERTURA | LUIS TOBAR - (01) |
| 07:41:38 | 0000 | SISTEMA DE MONITOREO | SYSTEM 3 | 001 | 7 | BO01 | RESTAURACION | CM PUERTA INGRESO - (01) |

Imagen: Impresora virtual


| | | | |
|---|--------------------------|---|--|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | |

En el Sistema Sisseg 2.0 se puede escuchar el respectivo sonido que tiene cada señal importante estos son: apertura, alarma de robo y pánico.

| Hora | Cuenta | Nombre Cliente | #Part | Partición | Pri | Código | Tipo | Descripción | ID | RR | LL |
|----------|--------|-----------------------------------|-------|-------------|-----|---------------|--------------------|---|--------|----|-----|
| 20:15:38 | 0176 | MARIA DE ESPERANZA YANDUM | 001 | PARTICION 1 | 2 | BB009 - (I... | ANULACION DE ZONAS | ANULACION DE ZONAS - (9) | 897190 | 01 | 001 |
| 20:15:43 | 0176 | MARIA DE ESPERANZA YANDUM | 001 | PARTICION 1 | 2 | BB012 - (I... | ANULACION DE ZONAS | ANULACION DE ZONAS - (12) | 897191 | 01 | 001 |
| 20:17:16 | 0537 | ACTIVE SHOPPING SHOES OJO RODR... | 001 | PARTICION 1 | 2 | BB001 - (I... | ANULACION DE ZONAS | Puerta de Ingreso - (1) | 897193 | 01 | 003 |
| 20:18:21 | 0300 | GERARDO MORALES - MORALES ENRI... | 001 | PARTICION 1 | 2 | BB002 - (I... | ANULACION DE ZONAS | 2 DETECTERES DE MOVIMIENTO PUERTA DE ATR... | 897195 | 01 | 001 |

Imagen: Sistema de señales Sisseg 2.0

Señal de Apertura: La señal de apertura nos indica la desactivación de la alarma de un punto de monitoreo dentro de esta señal se puede ver el usuario que desactivo la alarma cada usuario tiene un código de desactivación de alarma diferente de otro y eso nos indica en la señal de ahí que se puede saber quién es la persona que desactivo la alarma, llega en color azul y el sonido es “apertura”.

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | |

En cada apertura se llama a confirmar las contraseñas claves para constatar si es el cliente o no cada punto tiene el nombre del cliente y la contraseña de acceso en caso de no saber o no haber respuesta a las llamadas que se hacen desde la base se envía al motorizado quien es el encargado de supervisar diariamente todos los puntos a constatar la situación que corresponda.


En la apertura también pueden incluirse las señales de “inclusión de zona” que quieren decir que el cliente dejo desactivando esas zonas para que no detecten los sensores dependiendo del número de zonas que haya serán las inclusiones de zona.



| Hora | Cuenta | Nombre Cliente | #Part | Partición | Pri | Codigo | Tipo | Descripción | ID | RR | LL |
|----------|--------|--------------------------------------|-------|-------------|-----|---------------|----------|----------------------|--------|----|-----|
| 20:24:49 | 0474 | MIRIAN AYALA DE LARREA -OJO... CA... | 001 | PARTICION 1 | 4 | OP002 - (I... | APERTURA | ANDRES RAMIREZ - (2) | 897212 | 01 | 003 |

Imagen: Apertura

Alarma de robo: Es la señal que indica que se activó la sirena de alarma y está sonando se activa cuando un sensor ya sea de movimiento o un contacto magnético captan una activación, en la señal del sistema se puede ver la zona y partición donde se activó dicho sensor al dar clic en la parte inferior del programa en la parte donde dice fotografía se puede ver más detalladamente las zonas de cada punto, estas señales llegan en color rojo y el sonido es “robo”. Cuando se active esta alarma se envía al motorizado a revisar el punto y se le indica la zona del punto que se activó también se trata de tomar contacto con los dueños de dicho punto que puede ser un local comercial, industrial, financiero o una residencia; en la base de datos hay


| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | |

los números de emergencia de los clientes y se les informa de lo que ha pasado dependiendo de la situación del caso también es posible que se necesite la asistencia de la Policía en caso de robo verdadero.

| Fecha | Cuenta | Nombre Cliente | #Part | Partición | Pri | Codigo | Tipo | Descripción | ID | RR | LL |
|------------|--------|------------------------------------|-------|-------------|-----|--------------|-------------|---|--------|----|-----|
| 22/03/2018 | 0905 | MARCELO RENE CALVACHI - SOLO SUP | 001 | PARTICION 1 | 1 | BA03 - (IP1) | ROBO | DETECTOR DE MOVIMIENTO SALA COCINA - (3) | 897423 | 01 | 001 |
| 21:43:10 | 0244 | NELLY CHAMORRO - OBANDO VICTOR ... | 001 | PARTICION 1 | 2 | E570 - (IP1) | INFORMATIVO | 1 DETECTOR DE MOVIMIENTO SALA COMEDOR ... | 897419 | 01 | 004 |
| 21:43:42 | 0005 | MARCELO RENE CALVACHI - SOLO SUP | 001 | PARTICION 1 | 3 | CR00 - (IP1) | INFORMATIVO | ALARMA DESPUES DEL CIERRE - (0) | 897424 | 01 | 001 |

Imagen: Robo

Pánico: Esta señal es muy importante indica una señal de auxilio inmediato de las personas que lo están usando ya que pueden estar sufriendo algún tipo de daño como un robo, asalto, amenazas, insultos, agresiones. Dependiendo de la situación en la que se encuentre el cliente el motorizado está autorizado a usar armas de disuasión que son el gas pimienta, y la pistola eléctrica; en estos casos es donde más se puede llegar a necesitar el apoyo de la Policía ya que a veces se neutraliza a los delincuentes y se los pone a ordenes de la justicia. “PROHIBIDO LLAMAR EN CUALQUIER TIPO DE SEÑAL DE PÁNICO”. Esta señal siempre llegara en color rojo y con el sonido “pánico” la reacción de la patrulla debe de ser lo más rápida posible dentro de un rango de tiempo de 5 minutos máximo, la señal de pánico es prioridad ante cualquier otra señal en ocasiones está en peligro la vida e integridad física del cliente.


| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | PÁGINA: 9 de 12 | |

Cierre: Esta señal indica que el cliente o usuario activa la alarma para que detecte cualquier intento de violación de seguridad al llegar la señal indica la persona que armo el sistema de acuerdo con el usuario que este registrado, llega en color azul y no tiene sonido alguno. Ciertos clientes han pedido de manera especial que se revise el cierre del punto por lo cual de esos puntos hay que estar muy atentos. También se incluyen aquí las señales de exclusión de zona quiere decir que el cliente ha dejado inhabilitando una o varias zonas del sistema por lo general este tipo de señales serán más de residencias activarán la alarma en ciertos sectores mientras que en otros no, para poder movilizarse libremente

| Fecha: | Hora: | Opr: | Nombre: | Eventos Pendientes: | Estaciones #: | Filtrar | Vista Mosaico | | | | |
|------------|----------|-------------------------------------|-------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|--------|----|-----|
| 22/03/2018 | 21:33:48 | 10 | DAVID TERAN | 3 | 0 | | | | | | |
| Hora | Cuenta | Nombre Cliente | #Part | Partición | Pri | Codigo | Tipo | Descripción | ID | RR | LL |
| 21:32:56 | 0047 | L.T.S.I. INSTITUTO TECNOLÓGICO S.U. | 001 | PARTICION 1 | 5 | R402 - (IP1) | CIERRE | FAUSTO DAVILA - (3) | 897391 | 01 | 001 |
| 21:33:26 | 0098 | DISTRI FIBRAS - CARLOS ECHEVERRIA | 001 | PARTICION | 5 | CL001 - (IP1) | CIERRE | CARLOS ECHEVERRIA - (1) | 897393 | 01 | 003 |

Imagen: cierre

Restablecimiento: Como la palabra lo indica quiere decir que el sistema de alarma hizo su función de dar una señal y un sonido luego de un predeterminado tiempo se restablece el sistema si ya no hay ninguna perturbación en los diferentes detectores. Cuando se activa una alarma suena la sirena, pero no lo hace mucho tiempo porque molestaría la tranquilidad de clientes y cercanos al punto por eso tiene un determinado tiempo de activación la sirena. Esta señal llega en color amarillo, aunque hay varios tipos de restablecimiento, por ejemplo

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | PÁGINA: 10 de 12 | |

“restablecimiento de robo” “restablecimiento de falla de energía eléctrica” “restablecimiento de falla de batería baja” “restablecimiento de falla de comunicación” etc. No tiene ningún sonido de alerta.


| | | | | | | | | | | | |
|----------|------|----------------------------------|-----|-------------|---|--------------|--------------|--|--------|----|-----|
| 21:41:26 | 0310 | SRA AMPARITO MERINO | 001 | PARTICION 1 | 7 | R115 - (IP1) | RESTAURACION | RESTAURACION ALARMA - (0) | 897411 | 01 | 004 |
| 21:41:36 | 0005 | MARCELO RENE CALVACHI - SOLO SUP | 001 | PARTICION 1 | 7 | OR00 - (IP1) | RESTAURACION | REST. DE FALLA DE COMUNICACION TLINK - (0) | 897413 | 01 | 001 |

Imagen: restablecimiento

Fallas: Hay varios tipos de fallas que nos indica el sistema estos son: “falla de batería baja” esto quiere decir que la batería que alimenta a la alarma en caso de ausencia de energía eléctrica se está agotando y hay que reemplazar dicha batería; “falla de energía eléctrica” esta señal se da cuando hay un corte de energía en el punto aunque si la batería de emergencia se encuentra en buen estado la alarma sigue funcionando por aproximadamente 20 horas más el sistema informa de estas señales de inmediato a la consola; “falla de comunicación” esta señal se activa cuando el sistema de alarma detecta que hay algún daño en la línea telefónica puede ser que haya sido suspendida por falta de pago y la alarma sin línea telefónica deja de emitir señales a la central de monitoreo en esos casos si hay un evento de robo real al no haber comunicación la empresa no se responsabiliza de dicho acto.

Monitoreo de emergencia

Una vez recibidas las señales de emergencia ya conocidas (pánico, robo, incendio, corte de sirena y corte general) el centralista procede a comunicar inmediatamente al Supervisor de ruta

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | PÁGINA: 11 de 12 | |

correspondiente, que asista a dar auxilio inmediato, además procede a llamar vía celular a los propietarios del inmueble.

En caso de que el evento confirma, robo, asalto a mano armada, o violación de la seguridad se solicita el refuerzo de otro motorizado y de la policía nacional.

En caso de Incendio Se procede a Llamar al Cuerpo de Bomberos.

La comunicación es directa al ECU 911 para buscar la comunicación con la institución de auxilio inmediata solicitada


El Centralista registra las novedades en el Sistema SISSEG 2.0, incluyendo la hora de llegada, hora de salida.

Servicio complementario de monitoreo

El servicio complementario de monitoreo electrónico comprende el envío de señales decodificadas en la Sur-Gard III hacia las diferentes configuraciones disponibles que ofrece el sistema de monitoreo SISSEG 2.0, estas configuraciones son;

- Configuración del sistema de mensajería satelital (SMS)
- Configuración del sistema de correo electrónico
- Configuración del sistema a través de la aplicación TELEGRAM

Esta configuración se ofrece al cliente de monitoreo electrónico para que pueda verificar desde su celular o correo electrónico todas las señales recibidas en el sistema de

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO011- 2022 | |

monitoreo de SISSEG 2.0 y mantenerse informado, estas configuraciones son opcionales solo si el cliente lo desea.

ANEXO 34 PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL

**PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL DE
“COPRISEG CÍA. LTDA.”**



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL PARA LA EMPRESA
DE SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|--------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO0012-2022 |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 2 de 11 | |

OBJETIVO

Establecer las directrices para el manejo, control y seguimiento de la plataforma de rastreo satelital en las actividades de seguridad de Copriseg CÍA. LTDA.

ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica desde la recepción de la información y datos del cliente hasta las actividades de rastreo satelital.

RESPONSABLES

Los centralistas son los responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

El jefe de Operaciones es el responsable de verificar el cumplimiento de las directrices del procedimiento.

DEFINICIONES

Águila: clave nominativa de los centralistas de monitoreo.

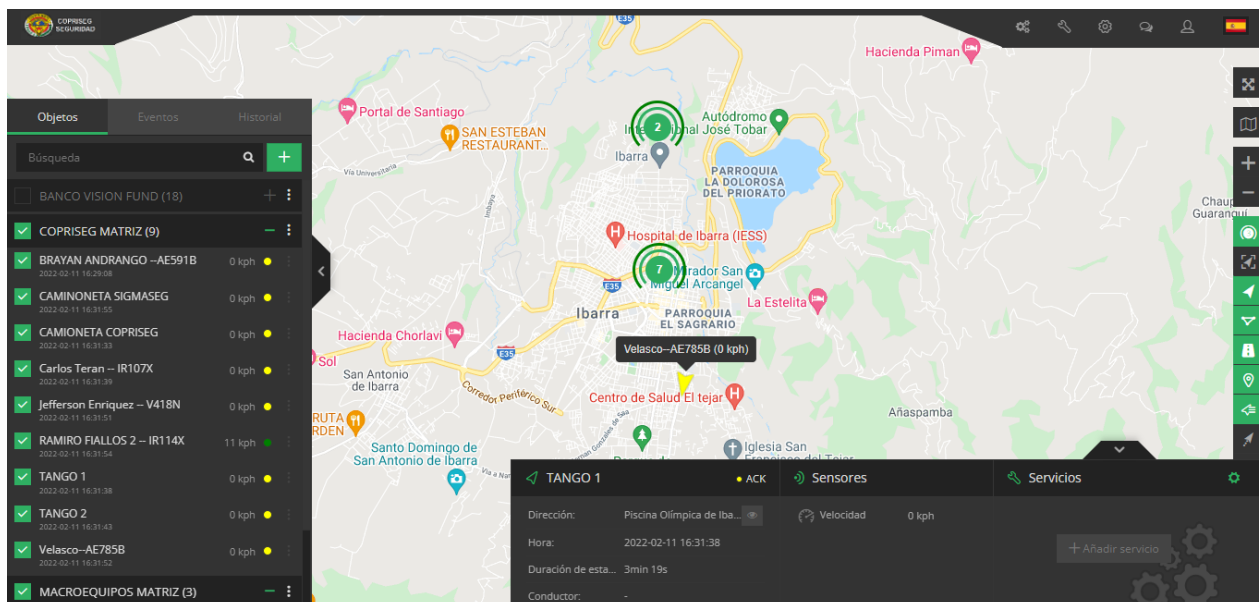
Tango: clave nominativa de los técnicos.

Plataforma de Rastreo: Es el lugar donde llegan las señales de diferentes GPS ubicados en los vehículos, el cual se encarga en enviar sus señales por medio de la tecnología M2M por medio de una VPN privada.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 3 de 11 | |

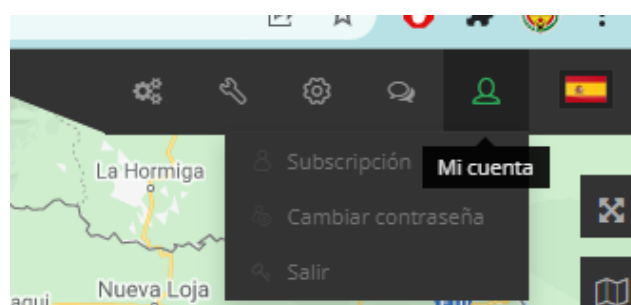
GPSWOX: Es un programa de computador que decodifica las señales enviadas desde los equipos GPS al servidor de rastreo satelital.

DESARROLLO



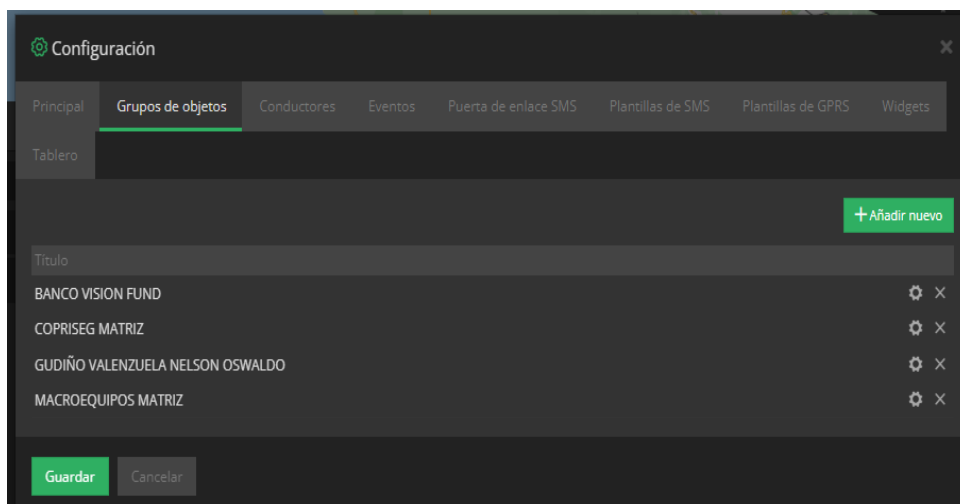
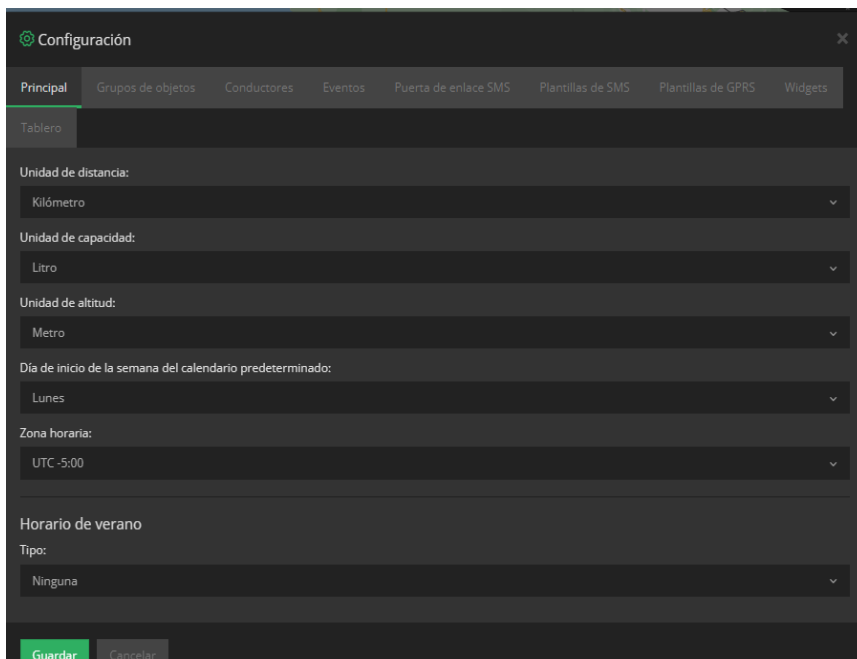
Configuración de cuenta

Lo encontramos en la parte superior derecha, aquí se puede modificar la contraseña de cada una de las cuentas, de los clientes y de la máster.

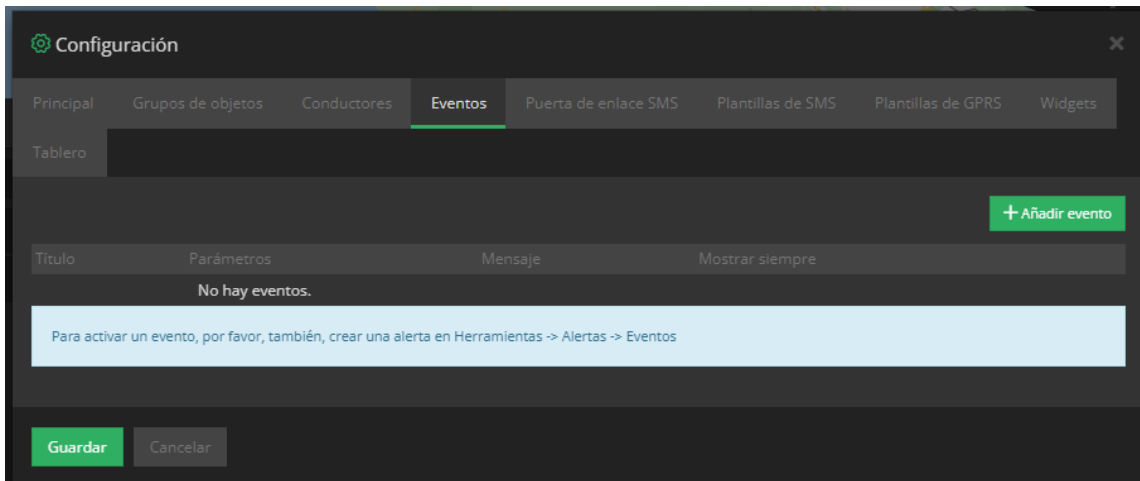
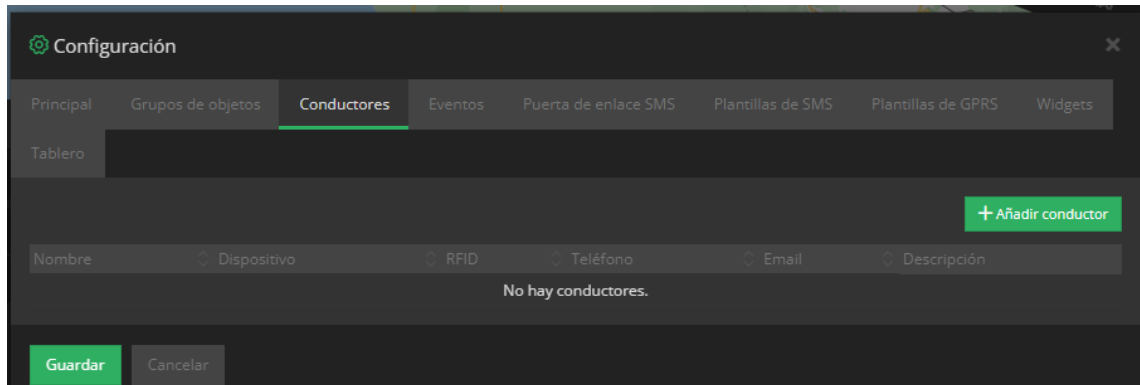


| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 4 de 11 | |

En este apartado podemos encontrar distintas opciones para configurar amplios aspectos de nuestra plataforma de rastreo.

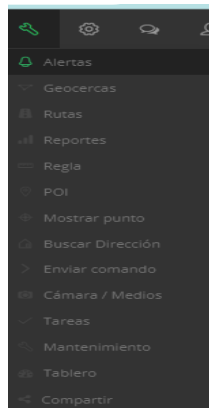


| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 5 de 11 | |



Herramientas

En este apartado podemos encontrar los servicios tales como alertas, geocercas, reportes, enviar comandos.



PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.”



VERSIÓN:
1

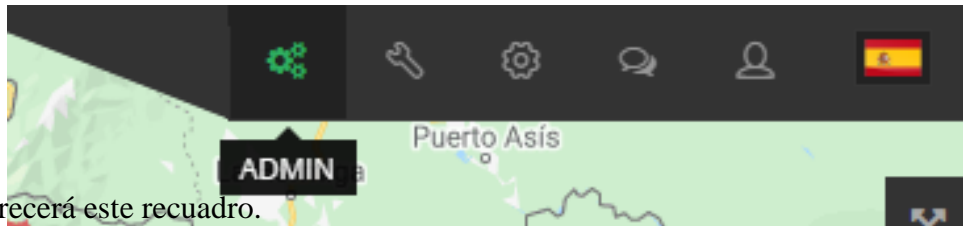
VIGENCIA:
2022

CÓDIGO:
COPRI-PRO012-
2022

PÁGINA:
6 de 11

Crear un nuevo usuario en la plataforma

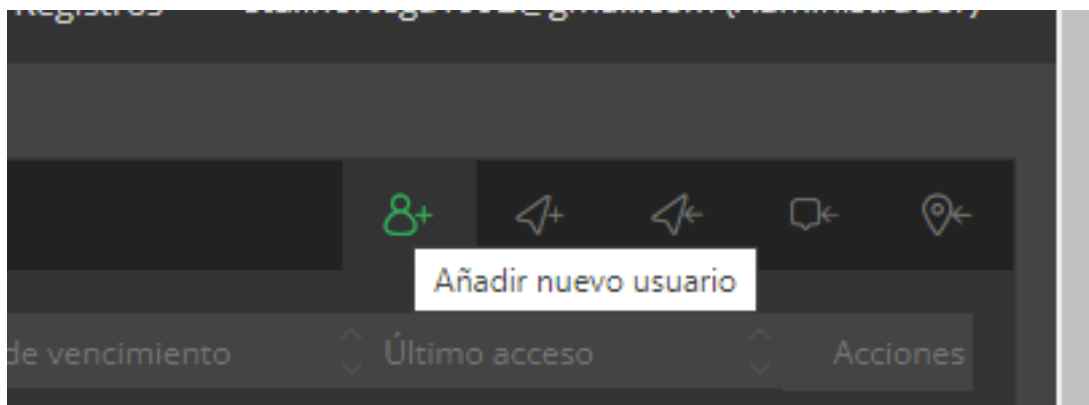
Vamos al apartado Admin que se encuentra junto a la opción de herramientas.



Nos aparecerá este recuadro.

| Activo | Email | Grupo | Gerente | Dispositivos | Subcuentas | Límite de dispositivos | Fecha de vencimiento | Último acceso | Acciones |
|--------|---------------------------|---------|---------|--------------|------------|------------------------|----------------------|---------------------|----------|
| Activo | achacon@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 2 | 2022-07-31 03:00:00 | 2021-07-28 17:19:26 | ⚙️ |
| Activo | achamorro@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | Ilimitado | 2022-02-10 16:46:42 | ⚙️ |
| Activo | alondo@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | 2022-02-03 20:50:04 | ⚙️ |
| Activo | bperez@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | - | ⚙️ |
| Activo | bryandavo@gmail.com | Gerente | | 30 | 0 | Ilimitado | Ilimitado | 2020-12-13 09:01:38 | ⚙️ |
| Activo | bryanortega96@hotmail.com | Usuario | | 3 | 0 | 5 | Ilimitado | 2022-02-11 11:31:11 | ⚙️ |
| Activo | cespinoza@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | - | ⚙️ |
| Activo | cvega@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | 2022-02-10 23:40:09 | ⚙️ |
| Activo | dvinueza@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | 2020-07-02 15:33:45 | ⚙️ |
| Activo | emanuel.guamani@gmail.com | Usuario | | 0 | 0 | 1 | Ilimitado | - | ⚙️ |
| Activo | fnavarrete@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | 2021-09-21 09:09:47 | ⚙️ |
| Activo | gvillalba@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | - | ⚙️ |
| Activo | jas-sotelo@outlook.com | Usuario | | 0 | 0 | 1 | Ilimitado | 2021-06-18 16:43:25 | ⚙️ |
| Activo | jconcha@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 5 | Ilimitado | 2022-02-02 18:01:35 | ⚙️ |
| Activo | jlagla@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | Ilimitado | 2022-07-30 19:00:00 | 2020-07-03 15:07:47 | ⚙️ |
| Activo | jmalte@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | - | ⚙️ |
| Activo | jmuno@visionfund.ec | Usuario | | 17 | 0 | 18 | 2022-07-30 19:00:00 | 2020-02-24 07:24:46 | ⚙️ |
| Activo | ivazquez@visionfund.ec | Usuario | | 1 | 0 | 1 | 2022-07-30 19:00:00 | 2020-12-11 12:23:40 | ⚙️ |

Damos clic en la primera opción del recuadro de la derecha



PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.”



VERSIÓN:
1

VIGENCIA:
2022

CÓDIGO:
COPRI-PRO012-
2022

PÁGINA:
7 de 11

Nos aparecerá este recuadro en este añadimos la información del usuario.

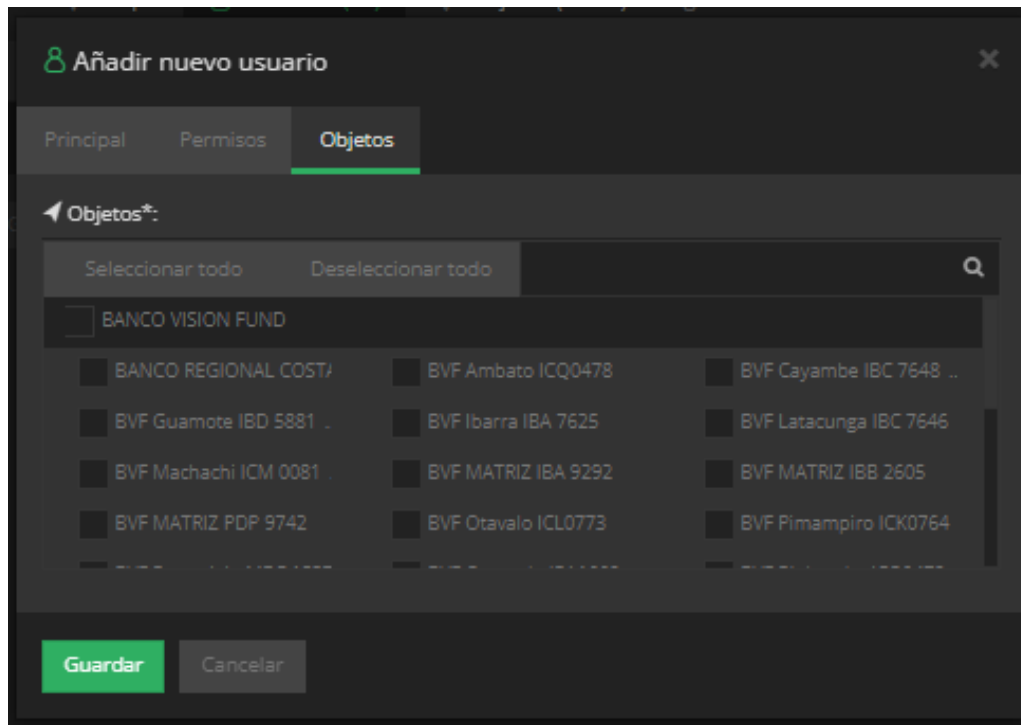
Correo, el número del chip con el cual va a funcionar el dispositivo GPS y la contraseña.

Vamos a los permisos del usuario

En esta opción añadimos los permisos que sean necesarios para los requerimientos del cliente.

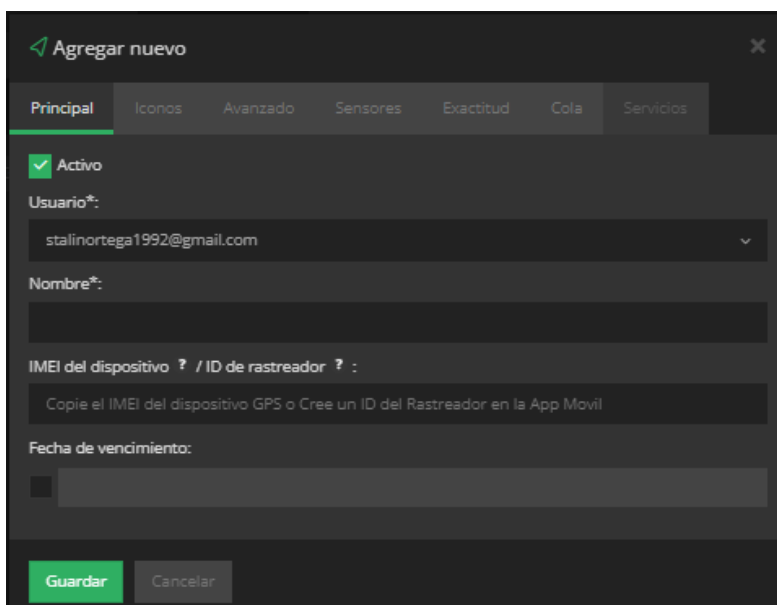
| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | | |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 8 de 11 | |

Luego añadimos los objetos que el usuario va a tener que controlar y podrá verlos.



Añadir un nuevo dispositivo u objeto (vehículo)

Damos clic en la opción añadir dispositivo que esta junto a la de añadir usuario en la sección de admin que escogemos en la pantalla principal.



| | | | | |
|---|--------------------------|---|---------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 9 de 11 | |

Aquí añadimos los usuarios que podrán ver el objeto y pegamos el Imel del equipo que nos da la configuración vía celular del dispositivo. Nota todos los objetos deben tener el usuario máster también asignados para poder dar soporte al cliente, usuario máster es stalinortega1992@gmail.com.

Asignamos una fecha de caducidad en el caso que el contrato tenga fecha de vencimiento sino lo dejamos en ilimitado. Asignamos Un nombre y dejamos todas las pestañas más por defecto.

Configuración del dispositivo GPS.

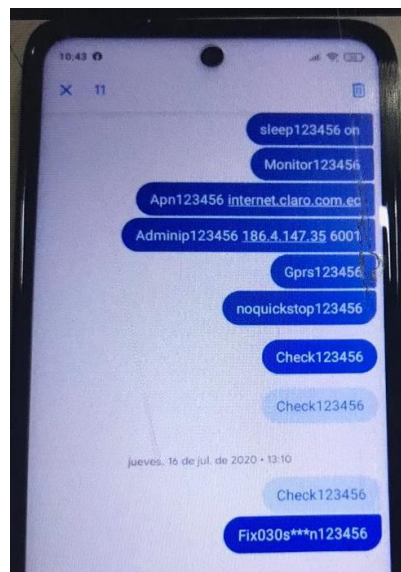
El técnico debe tener el dispositivo ya encendido con el chip puesto, debes tener el número del chip a la mano ya que necesitamos este para su configuración.

Lista de mensajes a enviar para la configuración.

| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 10 de 11 | |

1. Begin123456
2. lmei123456
3. time zone123456 0
4. sleep123456 on
5. Monitor123456
6. Apn123456
internet.claro.com.ec
7. Cuando tenga Apn privada
usuario y clave Up123456 webgprs
(usuario) espacio webgprs2020
8. Adminip123456 186.4.147.35
6001
9. Gprs123456
10. noquickstop123456
11. Check123456
12. Fix030s***n123456 Al Final
cuando ya esté en la plataforma

Procedemos a enviar los mensajes al número del chip instalado en el dispositivo y vamos esperando que este responda.




| | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE RASTREO SATELITAL “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO012- 2022 | PÁGINA: 11 de 11 | |


Nota

No enviar el comando de sleep12345 ON, ya que este deja dormido al dispositivo y luego no permite que este envíe reportes de su ubicación.


ANEXO 35 PLAN DE HORARIOS Y TURNOS

| PLAN DE HORARIOS DE TURNOS | |  CÓDIGO COPRI-PLAN001-2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| VIGENCIA: JUNIO 2022 | PÁGINA: 1 DE 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | L = LIBRE N = NOCHE D = DIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PUESTO DE 24H | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO DE TRABAJO CORRESPONDIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| VIGILANTE 1 | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D |
| VIGILANTE 2 | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N |
| VIGILANTE 3 | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L | D | D | N | N | L | L |
| PUESTO DE 12 H | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO DE TRABAJO CORRESPONDIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| VIGILANTE 1 | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | D | L | L | D | D | D | |
| VIGILANTE 2 | L | L | L | L | D | D | L | L | L | L | L | D | D | L | L | L | L | L | D | D | L | L | L | L | L | D | D | L | L | L | |
| PUESTO DE 8 H | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO DE TRABAJO CORRESPONDIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| VIGILANTE 1 | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | L | L | D | D | D | D | |


ANEXO 36 PLAN DE CALIDAD DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL

| PLAN DE CALIDAD SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL | |  CÓDIGO COPRI-PLAN002-2022 | | |
|---|-----------------------------|---|---|---------------------------|
| VIGENCIA. MAYO 2022 | PAGINA. 1 DE 1 | | | |
| Actividades | Responsable | Documento | Recursos | Tiempo (referencial) |
| Entrega de información datos del cliente | Técnico/Jefe de operaciones | | registro, radio, teléfonos, | Una hora |
| Llamada para verificación de datos al cliente | Monitorista/Centralista | | Teléfono | inmediato |
| Ingreso de datos al sistema | Monitorista/Centralista | Sisseg 2,0/ GPS WOX | Estación/ Computadora estación/ Servidores Sisseg y GPS WOX | inmediato |
| Generar el memorándum | Monitorista/Centralista | Memo | Talonnario de Memorándums | inmediato |
| Generar de reportes | Monitorista/Centralista | Sisseg 2,0 /GPS WOX | E-mail | "A solicitud del Cliente" |
| Monitoreo | Monitorista/Centralista | Sisseg 2,0 /GPS WOX | Señales cierre y apertura alarmas/vehículos | inmediato |
| Monitoreo de emergencia | Monitorista/Centralista | Sisseg 2,0/ GPS WOX | Señales de Pánico, robo, corte de sirena, corte general | inmediato |

ANEXO 37 REGISTRO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

| REGISTRO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES COPRISEG | | | | | | | | | | | | |  | | | |
|---|---------------------|---------------------------------------|---------|--------------------|----------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------|---------------------------|---------------------|---------------------------------|---|--|-----------------------|---------------|
| Vigencia: Mayo 2022 | | | | Página 1 de 1 | | | | | | | | | | | | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | | | | | | | | | | | | | CÓDIGO | | | |
| | | | | | | | | | | | | | COPRI-RE001-2022 | | | |
| Nro. | NOMBRE DE PROVEEDOR | NOMBRE DE PRODUCTO, SERVICIO O EQUIPO | RUC SRI | SELECCIONADO SI/NO | EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR | | | | | | | | | | PRÓXIMA RE-EVALUACIÓN | OBSERVACIONES |
| | | | | | PUNTUALIDAD DE ENTREGA (20 Pts.) | PRECIO (20Pts.) | DISPONIBILIDAD (20Pts.) | POLÍTICA DE PAGO (20 Pts.) | RUC(5 Pts.) | CERF. DE CALIDAD (5 Pts.) | CALIDAD (10 PUNTOS) | CALIFICACIÓN >=70 Pts. APROBADO | Fecha de evaluación | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROMEDIOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
| % CUMPLIMIENTO O SATISFACCIÓN DE CADA CRITERIO DE EVALUACIÓN | | | | | 0% | 0% | 0% | 0% | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | CALIFICACIÓN | | ESTADO POR EVALUAR | | | | |
| | | | | | | | | | | APROBADO REPROBADO | | APROBADO PENDIENTE | | | | |

ANEXO 38 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS

| | | | |
|--|--------------|---|---|
| REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS | |  | |
| Vigencia: MAYO 2022 | Página 1 | | |
| | | CÓDIGO COPRI-RE-002-2022 | |
| MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
| NORMA: | CLÁUSULA: | | |
| TIPO DE HALLAZGO: | | ACCIÓN CORRECTIVA: <input type="checkbox"/> | ACCIÓN PREVENTIVA: <input type="checkbox"/> |
| NO CONFORMIDAD: | | | |
| PROCESO EN LA QUE SE DETECTO LA NO CONFORMIDAD: | | | |
| Queja / Reclamo | | Nombre Cliente: | |
| Observación | | | |
| Descripción de la No Conformidad | | | |
| No Conformidad / Potencial no conformidad: | | | |
| Evidencia / resumen de la No Conformidad o la Queja | | | |
| Requisito: | | | |
| Auditado: | | | |
| Auditor Líder: | | | |
| ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD | | | |
| ANÁLISIS 5 PORQUES | | | |
| ¿Por qué? | | | |
| ¿Por qué? | | | |
| ¿Por qué? | | | |
| ¿Por qué? | | | |
| ¿Por qué? | | | |
| ¿Por qué? | | | |
| Responsable análisis: | | | |
| Descripción de la Corrección, Acción Correctiva y/o Acción Preventiva | | | |
| Acciones | Responsables | Detalle de la corrección | Fechas Propuestas |
| Corrección: | | | |
| Acción Correctiva-AC:/ Concesión | | | |
| Acción Preventiva-AP: | | | |
| Fecha de identificación de la No Conformidad: | | Fecha de corrección: | |
| | | Fecha de implementación de acción correctiva o | |
| Seguimiento e Implementación de Acción Correctiva/Preventiva | | | |
| Fecha seguimiento: | | | |
| NOTAS | | | |
| Responsable: | | | |
| Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva/Preventiva | | | |
| Fecha verificación: | | | |
| NOTAS: | | | |

ANEXO 41 PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS


PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE “COPRISEG
CÍA. LTDA.”



DESCRIPCIÓN: “PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS PARA LA EMPRESA DE
SERVICIO COPRISEG CÍA. LTDA.”

| DETALLE | NOMBRE | CARGO |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Ing. Stalin Ortega | Gerente de Operaciones de Copriseg |
| APROBADO POR: | Ing. MSc. Marcelo Vacas | Director de Tesis |

| FECHA DE ELABORACIÓN | VIGENCIA | CÓDIGO |
|----------------------|----------|--------------------|
| 2022 | 2022 | COPRI-PRO0013-2022 |

| | | | |
|--|--------------------------|---|---|
| PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO013- 2022 | |

OBJETIVO

Mantener la integridad del sistema informático de COPRISEG CIA. LTDA

ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica las oficinas administrativas y lugares de trabajo

RESPONSABLES

El jefe de Mantenimiento es el responsable de dar cumplimiento a dicho proceso.


DEFINICIONES:

Sistema Informático: Es un sistema que permite almacenar y procesar información; como todo sistema, es el conjunto de partes interrelacionadas: en este caso, hardware, software y personal informático

DESARROLLO

Método de respaldo

Para poder garantizar este sistema de respaldo ha sido necesario implementar un servidor mismo que se encarga de respaldar la información contable y la información del sistema, teniendo una recuperabilidad diaria de estos hechos y la información, por medio del active directory.

| | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS “COPRISEG CÍA. LTDA.” | | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-PRO013- 2022 | PÁGINA: 2 de 3 | |

Responsable exclusivo del este sistema informático

El jefe de mantenimiento y jefe de operaciones es la única persona responsable que puede manejar este sistema, dando mantenimiento y ayudando el cualquier desperfecto, si fuera necesaria ayuda externa debe realizarse en presencia del jefe de operaciones.

Respaldo de la información

La información se respalda automáticamente día a día la que manda la información al servidor es solo un anexo.


Protección contra el acceso no autorizado

Cada una de las computadoras tendrá su respectiva clave a cargo de su responsable, además el control total de las claves de todos los dispositivos electrónicos llevará la jefe de compras.

Frecuencia de cambio de claves

El cambio de claves se lo realizara Anualmente a cargo del jefe de Mantenimiento claves.

ANEXO 42 REGISTRO DE CAPACITACIÓN

| | | |
|---------------------------------|----------------------|---|
| REGISTRO DE CAPACITACIÓN | |  |
| VIGENCIA: MARZO 2022 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | COPRI-RE010-2022 |


Tema: _____ **Fecha:** _____

Objetivo: _____

Capacitador: _____ **Firma:** _____


| Nro. | NOMBRE | CÉDULA | FIRMA |
|------|--------|--------|-------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

ANEXO 43 DE REGISTRO DE REFERENCIAS LABORALES

| | | |
|--|---------------|---|
| REGISTRO DE CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES | |  |
| VIGENCIA: DICIEMBRE 2021 | PÁGINA 1 DE 1 | |
| | | CÓDIGO |
| | | COPRI-RE011-2021 |

| FECHA | NOMBRE DEL TRABAJADOR | REFERENCIA / EMPRESA | NOMBRE DEL CONTACTO | CONFIRMACIÓN DE LA REFERENCIA | NEGACIÓN DE LA REFERENCIA |
|-------|-----------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

ANEXO 45 ACTA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|---|---|
| ACTA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS | | |  |
| VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-DOC043- 2022 | |

ACTA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA EL MGC

Ibarra, 15 de marzo del 2015

En mi calidad de representa legal de la empresa COPRISEG CIA LTDA., el día
del mes me permito como gerente asignar los recursos para el desarrollo del modelo
de gestión de calidad con el fin de dar cumplimiento al modelo que tiene como base la norma
ISO 9001-2015 lo cuales se detallan a continuación:


- Asignar recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Asignar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.
- Asignar la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
- Proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- Asignación de recursos económico-determinados en la planificación del año.

Para constancia:

.....

Gerente General de "Copriseg CÍA. LTDA."

ANEXO 46 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

| LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
|---|--------------------------|---------|-----------|
|  | | | |
| | | | |
| NOMBRE DEL DOCUMENTO | PROCESOS RESPONSABLES | VERSIÓN | VIGENCIA |
| DOCUMENTOS | | | |
| Manuales de los sistemas de gestión | Dirección SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Política compromiso misión y visión integral | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Matriz de objetivos y plan de revisiones por la dirección | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Mapa de procesos | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Organigramas | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Matriz registro de análisis del contexto de la organización | Dirección | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|---|--------------------|---|-----------|
| Matriz registro de identificación de partes interesadas | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Lista maestra de documentos | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Actas de nombramiento | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Formato de actas de revisión por la dirección | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Cronograma anual de revisión de riesgos | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Cronograma anual de revisión por la dirección | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Matriz de riesgos | Todos los procesos | 1 | 2021-2022 |
| Indicadores de (de cada proceso Fichas de procesos) | Todos los procesos | 1 | 2021-2022 |
| Fichas de procesos de (de cada proceso) | Todos los procesos | 1 | 2021-2022 |
| Lista de verificación | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Comunicado de auditoría interna | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Cronograma de auditoria | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Plan de auditoria | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Informe de auditoria | SMAM | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|--|---|---|-----------|
| Matriz de identificación y evaluación legal MGC | QHSE | 1 | 2021-2022 |
| Matriz de identificación y evaluación legal MDC | QHSE | 1 | 2021-2022 |
| Control de llaves y accesos | Mantenimiento - seguridad - sistemas | 1 | 2021-2022 |
| Política para el manejo de información confidencial | Mantenimiento - seguridad - sistemas | 1 | 2021-2022 |
| Política de seguridad | Mantenimiento - seguridad - sistemas | 1 | 2021-2022 |
| Presupuesto anual | Facturación y contabilidad | 1 | 2021-2022 |
| Acta de compromiso de asignación de recursos | Facturación y contabilidad | 1 | 2021-2022 |
| Plan capacitación | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Contratos de trabajo con acuerdos de confidencialidad | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Profesiograma descripción y perfil de puestos | Talento humano | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|--|--|---|-----------|
| Reglamento interno del trabajo | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Programa de prevención de adicciones | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Programa de prevención de actos de corrupción | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Lista CLINTON | Comercialización | 1 | 2021-2022 |
| Contratos de proveedores con acuerdos de seguridad | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Plan de calidad seguridad de electrónica | Monitoreo y Seguridad Electrónica, Seguridad física y Rastreo Satelital. | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador seguridad electrónica y rastreo | Monitoreo y Seguridad Electrónica, Seguridad física y Rastreo Satelital. | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador vigilancia y seguridad | Monitoreo y Seguridad Electrónica, | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|---|---------------------------------------|---|-----------|
| | Seguridad física y Rastreo Satelital. | | |
| Ficha de indicador contabilidad | Contabilidad | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador comercial | Comercialización | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador TTHH | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador Compras | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador Mantenimiento | Mantenimiento | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador Almacenamiento | Almacenamiento | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador Dirección | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador SMAM | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Ficha de indicador QHSE | QHSE | 1 | 2021-2022 |
| | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | | |
| Procedimiento de servicio no conforme | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de seguimiento y medición | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de comunicación, participación y consulta | Dirección | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|---|---|---|-----------|
| Procedimiento de acciones correctivas | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de auditorías internas | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de contabilidad y facturación | Facturación y contabilidad | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de comercialización | Comercialización | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de compras | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de mantenimiento - seguridad - sistemas | Mantenimiento - seguridad - sistemas | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de control de información documentada | Mantenimiento - seguridad - sistemas | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de seguridad electrónica y monitoreo | Seguridad electrónica y rastreo satelital | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de talento humano | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de facturación y contabilidad | Facturación y contabilidad | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de seguridad física | Seguridad física | 1 | 2021-2022 |
| Procedimiento de rastreo satelital | Seguridad electrónica y rastreo satelital | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|--|----------------|---|-----------|
| | | | |
| REGISTROS Y OTROS | | | |
| Acta de revisión | Dirección | 1 | 2021-2022 |
| Informe de auditoria | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Reporte de acciones correctivas | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Registro de reunión | SMAM | 1 | 2021-2022 |
| Registro de capacitación | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Carpetas del personal | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Registro de confirmación de referencias laborales | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Acta entrega recepción (inducción, entrega de credencial y reglamento interno) | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Plan de capacitación y adiestramiento | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Lista del personal actual | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Plan de trabajo | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Rol vacaciones | Talento humano | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|---|---------------------------|---|-----------|
| Registro de huellas dactilares y firma | Talento humano | 1 | 2021-2022 |
| Acta de revisión e inspección proveedor | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Matriz de riesgos de proveedores | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Orden de compra | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Formato de verificación de mercadería | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Formato de operación de actividades sospechosos | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Matriz de selección y evaluación de proveedores | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Programa de seguridad a terceros y proveedores | Compras | 1 | 2021-2022 |
| Formatos uniformes Kardex | Compras Almacenamiento | 1 | 2021-2022 |
| Registro de entrada y salida de uniformes | Compras Almacenamiento | 1 | 2021-2022 |
| Matriz de selección y evaluación de clientes | Comercialización | 1 | 2021-2022 |
| Proforma (memos) | Comercialización | 1 | 2021-2022 |

| | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|-----------|
| Estado de clientes (sistema Kohinor) | Comercialización | | 1 | 2021-2022 |
| Encuestas de satisfacción a la instalación | Comercialización | | 1 | 2021-2022 |
| Acta de compromiso | Facturación contabilidad | y | 1 | 2021-2022 |
| Ingreso a caja | Facturación contabilidad | y | 1 | 2021-2022 |
| Abonos en efectivo | Facturación contabilidad | y | 1 | 2021-2022 |
| Abonos en cheques | Facturación contabilidad | y | 1 | 2021-2022 |
| Caja chica | Facturación contabilidad | y | 1 | 2021-2022 |
| Mantenimiento de equipos de seguridad y sistemas informáticos | Mantenimiento seguridad - sistemas | - | 1 | 2021-2022 |
| Verificación de multímetro | Monitoreo Seguridad Electrónica | y | 1 | 2021-2022 |
| Memos | Monitoreo Seguridad Electrónica | y | 1 | 2021-2022 |

| | | | |
|---------------------------------|------------|---|-----------|
| Registro de Rutas y Supervisión | Vigilancia | 1 | 2021-2022 |
| Bitácoras | Vigilancia | 1 | 2021-2022 |

**ANEXO 47 FICHA INDICADOR DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO
SATELITAL**

| FICHA INDICADOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y RASTREO SATELITAL | | | |  |
|--|---|--|---------------------|---|
| VERSIÓN: 01 | VIGENCIA: 2022 | CÓDIGO: COPRI-DOC044-2022 | PÁGINA: 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Seguridad Electrónica, Monitoreada y Rastreo Satelital | | | |
| Nombre del indicador | Satisfacción del cliente Seguridad Electrónica y Monitoreada y Rastreo Satelital | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con dos fines; el primero es de medir los objetivos del sistema además de servir como indicador de proceso | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((PRE/PME)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| PRE | Promedio resultante encuestas | Es el promedio de la tabulación de la encuestas | | |
| PME | Ponderación máxima encuesta | Es el número máximo de calificación de la encuesta | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Semestral | 70%-100% | Bueno | |
| Fuente de datos | Encuesta Clientes | 40%-69% | Regular | |
| Responsable de la medición | Jefe comercial | 0%-39% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | | | | |
| | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |

ANEXO 48 INDICADOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

| FICHA INDICADOR VIGILANCIA Y SEGURIDAD | | | |  |
|--|---|--|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC045-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Vigilancia y seguridad | | | |
| Nombre del indicador | Satisfacción de vigilancia y seguridad | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con dos fines; el primero es de medir los objetivos del sistema además de servir como indicador de proceso | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((PRE/PME)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| PRE | Promedio resultante encuestas | Es el promedio de la tabulación de la encuestas | | |
| PME | Ponderación máxima encuesta | Es el número máximo de calificación de la encuesta | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Semestral | 70%-100% | Bueno | |
| Fuente de datos | Encuesta Clientes | 40%-69% | Regular | |
| Responsable de la medición | Jefe comercial | 0%-39% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |


ANEXO 49 FICHA INDICADOR DE CONTABILIDAD

| FICHA INDICADOR CONTABILIDAD | | | |  |
|------------------------------------|--|---|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC046-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Contabilidad | | | |
| Nombre del indicador | Indicador de rentabilidad | | | |
| Definición | El presente indicador cumple el crecimiento económico de la empresa. | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((VAC/VAN)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| VAC | Ventas actuales | Son las ventas del periodo actual | | |
| VAN | Ventas anteriores | Son las ventas del periodo anterior al actual | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Anual | $\geq 101\%$ | Bueno | |
| Fuente de datos | Balances | 100% | Regular | |
| Responsable de la medición | Contador | $\leq 99\%$ | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |

ANEXO 50 FICHA INDICADOR COMERCIAL

| FICHA INDICADOR COMERCIAL | | | |  |
|------------------------------------|--|---|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC047-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Comercialización | | | |
| Nombre del indicador | Indicador de crecimiento de clientes | | | |
| Definición | El presente indicador cumple el crecimiento de clientes de la empresa. | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((CCAC/CCAN)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| CCAC | Cantidad de clientes actuales | Corresponde a la cantidad de clientes que tiene la empresa actualmente | | |
| CCAN | Cantidad de clientes anteriores | Corresponde a la cantidad de clientes que tiene la empresa al año anterior al | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Anual | $\geq 101\%$ | Bueno | |
| Fuente de datos | Memos Anuales | 100% | Regular | |
| Responsable de la medición | Contador | $\leq 99\%$ | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |


ANEXO 51 FICHA INDICADOR TTHH

| FICHA INDICADOR TTHH. | | | |  |
|------------------------------------|--|--|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC048-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Talento Humano | | | |
| Nombre del indicador | Ejecución de capacitación | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con el fin de verificar las capacitaciones impartidas al personal de seguridad en los diferentes servicios. | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((CEJ/CPRO)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| CJE | Capacitaciones ejecutadas | El número de capacitaciones que se realizaron en el año | | |
| CPRO | Capacitaciones programadas | Es el número de capacitaciones que se programaron para ese año | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Anual | 70%-100% | Bueno | |
| Fuente de datos | Plan de Capacitación | 40%-69% | Regular | |
| Responsable de la medición | TTHH | 0%-39% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |


ANEXO 52 FICHA INDICADOR COMPRAS

| FICHA INDICADOR COMPRAS | | | |  |
|------------------------------------|--|--|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC049-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Compras | | | |
| Nombre del indicador | Ahorro en adquisición precio/calidad | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con el ahorro que genera el departamento en relación precio/calidad | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((GCA/GCA)*100)$ | | | |
| Fórmula de cálculo | $((CA/CAN)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| GCA | Gastos compras actuales | Es le gasto que generó el departamento en el año actual | | |
| GCA | Gastos compras anteriores | Es le gasto que generó el departamento en el anterior al actual | | |
| CA | Calidad Actual | Es la calidad presentada en el año actual | | |
| CAN | Calidad Anterior | Es la calidad presentada en el anterior con referencia al año actual | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Anual | < 80% | Bueno | |
| Fuente de datos | Balance/ Acta de Recepción | < 100% | Regular | |
| Responsable de la medición | Jefe de Compras | ≥ 100% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |


ANEXO 53 FICHA INDICADOR MANTENIMIENTO

| FICHA INDICADOR MANTENIMIENTO-SEGURIDAD-SISTEMAS | | | |  |
|--|---|---|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC050-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Mantenimiento-Seguridad-Sistemas | | | |
| Nombre del indicador | Ataques a la información | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con los ataques realizados a la información de la empresa y el cliente | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | AC | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| AC | Ataques Cibernéticos | Es el gasto que generó el departamento en el año actual | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Anual | 0 | Bueno | |
| Fuente de datos | Registros de ataques detectados en los servidores | 1 | Regular | |
| Responsable de la medición | Jefe de operaciones | >1 | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| | | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |


ANEXO 54 FICHA INDICADOR ALMACENAMIENTO

| FICHA INDICADOR DE ALMACENAMIENTO | | | |  |
|------------------------------------|--|---|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC051-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Almacenamiento | | | |
| Nombre del indicador | Existencia de equipos para la ejecución de servicio | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con el fin de verificar el equipo mínimo que se requiriera para realizar el servicio. | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((EV/EX)*100)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| EV | Equipo verificado | Verificación realizada por medio del conteo físico. | | |
| EX | Equipo existente | Equipo registrado por existencia. | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Semestral | 100% | Bueno | |
| Fuente de datos | Kardex | 95% | Regular | |
| Responsable de la medición | Jefe de Operaciones | < 95% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |

ANEXO 55 FICHA INDICADOR DIRECCIÓN

| FICHA INDICADOR DIRECCIÓN | | | |  |
|------------------------------------|---|---|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC052-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Dirección | | | |
| Nombre del indicador | Cumplimiento de los objetivos del MDC | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos del MDC | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((Obj1+Obj2+Obj3)\%/3)$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| Obj1 | Satisfacción del cliente | Indicador de servicios "monitoreo, vigilancia física y rastreo" | | |
| Obj2 | Aumento del clientes | Indicador de comercialización | | |
| Obj3 | Rentabilidad | Indicador de contabilidad | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Semestral | 80%-100% | Bueno | |
| Fuente de datos | Matriz de objetivos | 40%-69% | Regular | |
| Responsable de la medición | Dirección | 0%-39% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |

ANEXO 56 FICHA INDICADOR SMAM

| FICHA INDICADOR SMAM | | | |  |
|------------------------------------|---|--|-----------|---|
| VERSIÓN: | VIGENCIA: | CÓDIGO: | PÁGINA: | |
| 01 | 2022 | COPRI-DOC053-2022 | 1 | |
| FICHA DE INDICADOR | | | | |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| Proceso | Seguimiento, medición y mejora | | | |
| Nombre del indicador | Satisfacción del modelo de gestión de calidad | | | |
| Definición | El presente indicador cumple con el fin de verificar el cumplimiento del MDC. | | | |
| 2. FORMULA DE CÁLCULO | | | | |
| Fórmula de cálculo | $((RC+0,5(RCP)+0(RNC))/TRA)*100$ | | | |
| 3. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES | | | | |
| Variable | Significado | Definición | | |
| RC | Requisito cumplido | Son los requisitos que se cumplen a conformidad | | |
| RCP | Requisito cumplido Parcialmente | Es el número máximo de calificación de la encuesta | | |
| RNC | Requisito no cumplido | Es el número máximo de calificación | | |
| TRA | Total de requisitos | Es el número máximo de calificación | | |
| 4. MEDICIÓN | | | | |
| | Frecuencia | Rango | Condición | |
| Porcentaje | Semestral "Conforme al Cronograma de Auditorias" | 80%-100% | Bueno | |
| Fuente de datos | Resultado de Auditorias | 70%-79% | Regular | |
| Responsable de la medición | Audidores | ≤ 69% | Malo | |
| 5. INFORMACIÓN | | | | |
| Elaborado por | Ing. Stalin Ortega | | | |
| Cargo | Encargado del MDC | | | |
| Fecha de elaboración | jun-22 | | | |
| Aprobado por | Ing. Marcelo Vacas MSc. | | | |
| Cargo | Director | | | |
| Fecha de Aprobación | jun-22 | | | |

ANEXO 57 FICHA INDICADOR QHSE



Ministerio del Trabajo
Fecha Registro: 17/01/2022

Registro de actividades de promoción y prevención de Salud en el Trabajo

Salud en el Trabajo

Actividades de PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Recuerde que las actividades reportadas corresponden a la gestión de Salud en el Trabajo del año anterior.

Página 1 de 2

| Actividad | Indicadores | Porcentaje de cumplimiento. | | |
|-----------|---|-----------------------------|-------------|------------|
| | | Numerador | Denominador | Porcentaje |
| 1 | Número de chequeos médicos ocupacionales de ingreso realizados. (Número de chequeos ocupacionales de ingreso realizados / Número de trabajadores que ingresaron) | 11 | 11 | 100.00 |
| 2 | Número de chequeos médicos ocupacionales periódicos realizados. (Número de chequeos ocupacionales periódicos realizado / Número total de trabajadores) | 37 | 37 | 100.00 |
| 3 | Número de chequeos médicos ocupacionales de retiro realizados. (Número de chequeos ocupacionales de retiro realizados / Número de trabajadores que se retiraron) | 4 | 4 | 100.00 |
| 4 | Número de chequeos médicos ocupacionales de re-integro realizados. (Número de chequeos ocupacionales de re-integro realizados / Número de trabajadores que se re-integraron a sus actividades posterior a una baja) | 1 | 1 | 100.00 |
| 5 | Número de trabajadores que pertenecen a grupos de atención prioritaria y en condiciones de vulnerabilidad. (Número trabajadores identificados / Número total de trabajadores) | 1 | 37 | 2.70 |
| 6 | Índice de ausentismo por enfermedad común. (Días de ausentismo por enfermedad común / Días laborales * número de trabajadores) | 15 | 9768 | 0.15 |
| 7 | Índice de ausentismo por enfermedad laboral. (Días de ausentismo por enfermedad laboral / Días laborales * número de trabajadores) | 10 | 9768 | 0.10 |
| 8 | Índice de ausentismo por accidente de trabajo. (Días de ausentismo por accidente de trabajo / Días laborales * número de trabajadores) | 15 | 9768 | 0.15 |
| 9 | Incidencia (Episodios nuevos de enfermedad / Número de trabajadores) | 10 | 9768 | 0.10 |

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza.
Código postal: 705057 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2 3814000 - www.trabajo.gob.ec



Página 2 de 2

| Actividad | Indicadores | Porcentaje de cumplimiento. | | |
|-----------|--|-----------------------------|-------------|------------|
| | | Numerador | Denominador | Porcentaje |
| 10 | Prevalencia (Número de casos / Número de trabajadores) | 5 | 37 | 13.51 |
| 11 | Número de inspecciones sanitarias realizadas a las instalaciones (baterías sanitarias, lugares de consumo de agua) (Número total de inspecciones sanitarias realizadas / Número de inspecciones sanitarias planificadas) | 2 | 2 | 100.00 |
| 12 | Número de inmunizaciones aplicadas a los trabajadores (Número de inmunizaciones aplicadas / Número total de inmunizaciones planificadas) | 37 | 37 | 100.00 |