



VISE
LTDA

REVISIÓN GERENCIAL DESEMPEÑO SISTEMA GESTIÓN:

1.CALIDAD.

**2.SEGURIDAD PARA LA CADENA DE
SUMINISTRO.**

**3.OPERACIONES DE SEGURIDAD
PRIVADA.**

AÑO 2023.

DIRECCIÓN GESTIÓN INTEGRAL.
Fecha Revisión: Enero 2024.





ASISTENTES.



- Ana Rocío Sabogal - Gerente General
- Emigdio Contreras Velandia - Gerente Comercial y de Servicio
- Juan Pablo Cifuentes - Gerente Financiero y Administrativo
- Camilo Salamanca - Gerente de Tecnología
- Diana Carrasquilla - Gerente de Talento Humano
- Olga Rincón - Directora de Gestión Integral
- Jeison Jair Chica - Director Operaciones Nacional

1	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS
2	CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS
3	INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA Y CADENA DE SUMINISTRO
3.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
3.2	RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
3.3	GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS
3.4	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
3.5	LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

3.6	RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
3.7	RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS
3.8	EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS
3.9	LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS
3.10	LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES
3.11	OPORTUNIDADES DE MEJORA
3.12	CONCLUSIONES

4	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
4.1	OPORTUNIDADES DE MEJORA
4.2	NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
4.3	NECESIDADES DE RECURSOS

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.



1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.

- Unificar las herramientas tecnológicas que se tienen al interior de la organización con el fin de agilizar y mejorar los tiempos de respuesta entre los diferentes procesos y con los clientes.

Seguimiento: Se realiza implementación de la plataforma Avancys, la cual ha permitido la integración con otras plataformas del Grupo Altum, facilitando los diferentes procesos

- Fortalecer la aplicación de análisis de causas y planes de acción con un enfoque en el ciclo PHVA con los líderes de proceso.

Seguimiento: Se realiza comunicaciones internas al personal administrativo por medio del correo corporativo con el fin de fortalecer las habilidades en el uso de la metodología establecido para el análisis de causas.

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.

- Continuar con la sensibilización sobre la importancia del sistema de gestión con el fin de generar cultura organizacional en el personal.

Seguimiento: Se realiza comunicaciones internas al personal administrativo por medio del correo corporativo con el fin de sensibilizar al personal sobre la importancia de los sistemas de gestión. Para evidenciar la eficacia del conocimiento se incluye en el comunicado una encuesta sobre la información suministrada.

- Realizar mesas de trabajo con las áreas con el fin de simplificar la información documentada de los procesos.

Seguimiento: Desde el área de desarrollo se han realizado mesas de trabajo con los líderes de proceso, lo que ha permitido conocer las necesidades y expectativas de cada uno, logrando la simplificación de los procedimientos documentos.

- Generar estrategias en seguridad con las diferentes empresas del grupo ALTUM, con el fin de garantizar mayores beneficios a las diferentes partes interesadas que interactúan en la cadena de abastecimientos.

Seguimiento: Se fortalecen alianzas a través de los procesos de licitación del Grupo Altum a través de la figura de unión temporal, ofreciendo servicios de seguridad integral con base a la gestión de riesgos y cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes.

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS



2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.

Cuestiones internas y externas



De acuerdo a las actividades realizadas por la organización definió el análisis, seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas por medio del uso de la matriz DOFA, la cual incluye: El análisis y comprensión del contexto interno (Fortalezas y Debilidades) y el contexto externo (Amenazas y Oportunidades), Se realizan los ajustes relacionados a continuación.

Se realiza la revisión y seguimiento de la matriz DOFA en compañía de las gerencias.

CAMBIOS EN NORMATIVIDAD LEGAL 2023.

EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL

Los días 13, 14, 15 y 17 de febrero de 2023 se realizó la auditoría de requisitos legales en Vise LTDA., se presentaron 2 dos hallazgos los cuales se encuentran relacionados con normas de seguridad y salud en el trabajo ; no se evidencian desviación o incumplimiento de requisitos legales propias de la actividad económica que puedan afectar la prestación del servicio en las diferentes modalidades.

A continuación se relacionan los cambios normativos identificados en la matriz de requisitos legales:

Tipo_Requisito	Número_Requisito	Fecha_Expide	Decreta
Resolución	682	08/02/2023	Por medio de la cual se suspende el Porte de Armas de Fuego y Traumáticas en las jurisdicción de la Décima Tercera Brigada.
Resolución	20233040005155	13/02/2023	Reglamento técnico de cascos protectores para el uso de motocicletas y otros
Circular	21	24/02/2023	Amplia el plazo de registro anual de autoevaluación de estándares mínimos y planes de mejoramiento del SGSST
Circular	20231500000385	02/03/2023	Establece criterios para el uso de armas traumáticas
Circular	26	08/03/2023	Exhorta a entidades del sector público y empresa del sector privado para adoptar medidas de prevención y atención del Acoso laboral y sexual, violencia basada en genero contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGTBIQ+

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.

CAMBIOS EN NORMATIVIDAD LEGAL 2023.

Tipo_Requisito	Número_Requisito	Fecha_Expide	Decreta
Resolución	555	05/04/2023	Se establece el uso obligatorio del tapabocas y se mantiene las medidas de autocuidado
Resolución	20233300033617	22/06/2023	Directrices en materia de gestión documental y organización de archivos, cumplir con normatividad archivística, contar con archivos técnicamente organizados, crear comité de archivo, plazo de un (01) año para implementar
Circular	20233200000615	29/06/2023	Lineamientos para pagos de contribución.
Circular	20231300000645	12/07/2023	Lineamientos sobre estructuras grupales, uniones temporales (UT) y/o consorcios.
Ley	2306	31/07/2023	Promueve protección de la maternidad y la primera infancia, amplía el periodo de lactancia.
Resolución	1271	14/08/2023	Se debe tener en cuenta para realizar aportes al Sistema general de seguridad social integral

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.

CAMBIOS EN NORMATIVIDAD LEGAL 2023.

Tipo_Requisito	Número_Requisito	Fecha_Expide	Decreta
Circular	69	20/09/2023	Se tiene como referencia para cuando se requiere solicitar o renovar licencia horas extras.
Ley	2338	12/10/2023	Art 9 La trabajadora diagnosticada y el empleador podrán acordar horarios flexibles o trabajo en casa.
Ley	2337	12/10/2023	Art 6. Amplia termino de incentivos para fomentar inclusión de mujeres en cargos directivos.
Decreto	1736	20/10/2023	Reglamenta el incentivo a la creación y permanencia de nuevos empleos formales
Circular	79	27/10/2023	La reducción de la jornada aplica al sector de vigilancia privada en concordancia con la ley del vigilante, por tanto, se podrán laborar en jornadas de hasta doce horas diarias y 60 a la semana, pudiendo extender el tiempo suplementario hasta en cuatro horas diarias, sin exceder el máximo permitido en la ley.
Decreto	2126	12/12/2023	Reglas para expedición, reconocimiento y pago de licencias de maternidad, paternidad, parentales, aborto, parto prematuro no viable, interrupción voluntaria, cuidado para la niñez, incapacidad por origen común mayor a 540, definir situaciones de abuso y procedimiento.

3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN



3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.



3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

Clientes que aplicaron la encuesta.

	USUARIO / EMPRESA	Cantidad...
1.	NESTLE COLOMBIA S.A	2
2.	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	2
3.	NUEVA EPS	2
4.	MIBANCO- BANCO DE LA MICROEMPRESA DE COLOMB...	2
5.	BAVARIA & CIA S.C.A.	2
6.	PERENCO COLOMBIA LIMITED	1
7.	COPA AVSEC	1
8.	RED POLAR S.A.S	1
9.	COLEGIO NUEVO GIMNACIO /FUNDACION COLEGIO CE...	1
10.	FIDEICOMISO BBVA ASEET MAGAGEMENT S.A SOCIED...	1
11.	CONJUNTO RESIDENCIAL ALISO ETAPA E	1
12.	PRIMAX COLOMBIA S.A.	1
13.	ATENTO S.A.	1
14.	PARLAMENTO ANDINO	1
15.	BARDOT S.A	1
16.	ZX VENTURES COLOMBIA SAS	1

	USUARIO / EMPRESA	Cantidad...
17.	MULTIPARQUE CREATIVO SAS	1
18.	COLEGIO DE LA CIA DE MARIA LA ENSEÑANZA	1
19.	COLSUBSIDIO	1
20.	WATTLE PETROLEUM COMPANY SAS	1
21.	WISE LTDA	1
22.	SERVICIO DE AVIACION ALLIED BOGOTA SAS	1
23.	CENCOSUD COLOMBIA S.A.	1
24.	ORGANIZACION TERPEL S.A	1
25.	GARCIA PEREZ MEDICA Y COMPAÑIA SAS	1
26.	TECNOLOGIA PLASTICA TECNOSA S.A.S.	1
27.	HELISTAR SAS	1
28.	ARKADIA CENTRO COMERCIAL	1



USUARIO / EMPRESA
28

3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

Nº de clientes encuestados por región

	REGIONAL	Cantidad...
1.	BOGOTA	17
2.	GIRARDOT	7
3.	MEDELLIN	2
4.	PEREIRA	2
5.	CALI	2
6.	BARRANQUILLA	2
7.	BUCARAMANGA	1

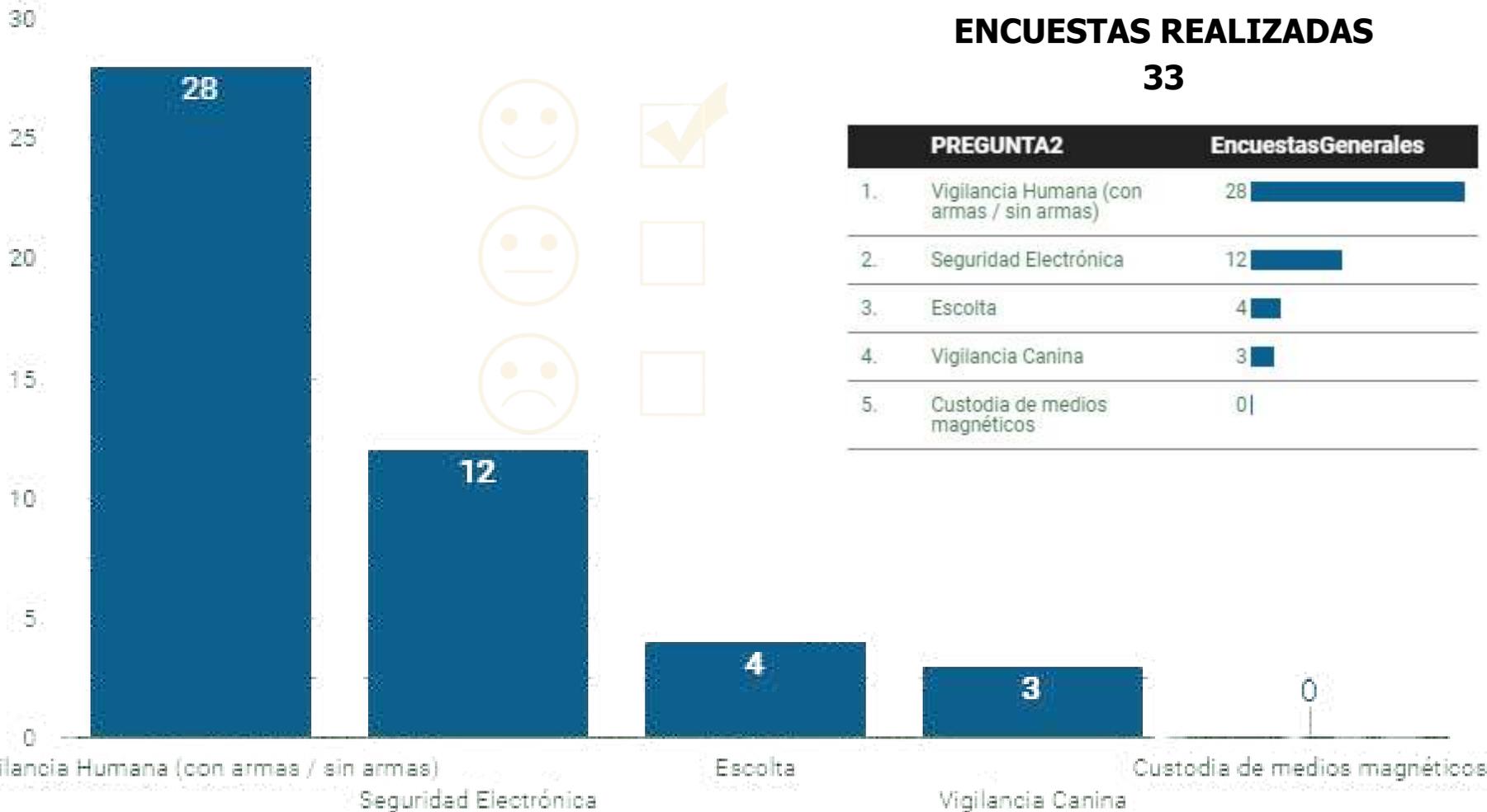


3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

CLIENTES ENCUESTADOS
28

Servicios encuestados

Encuestas Generales



ENCUESTAS REALIZADAS
33

PREGUNTA2	Encuestas Generales
1. Vigilancia Humana (con armas / sin armas)	28
2. Seguridad Electrónica	12
3. Escolta	4
4. Vigilancia Canina	3
5. Custodia de medios magnéticos	0

3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

Resultado de los aspectos evaluados vigilancia humana.

ENCUESTAS
28

USUARIO / EMPRESA
23

CALIFICACIÓN
4,34

ASPECTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN
1. El área de operaciones emite periódicamente recomendaciones de seguridad para sus instalaciones?. Si la respuesta es SI como las califica?	4,2
2. Gestión del supervisor	4,2
3. Comportamiento y desempeño de los vigilantes	4,2
4. Perfil del personal operativo asignado para la prestación del servicio	4,4
5. Equipos de intendencia (Radio, detector manual de metales, linternas, etc)	4,4
6. Presentación Personal y uniformes	4,4
7. El servicio de vigilancia humana, responde a sus necesidades y expectativas. Si la respuesta es SI, como los califica?	4,5
8. Armamento suministrado	4,6

3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

Resultado de los aspectos evaluados escoltas

ENCUESTAS
4

USUARIO / EMPRESA
4

CALIFICACIÓN
4,94

ASPECTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN
1.Calidad del vehículo asignado (Funcionamiento mecánico. Orden/Aseo)	4.5
2.Actitud Preventiva	5
3.Cumplimiento de protocolos de seguridad	5
4.Equipos de intendencia (Radio, avantel, celular, armamento, chaleco antibalas)	5
5.Acatamiento de instrucciones	5
6.El servicio de escolta responde a las necesidades y expectativas del protegido? Si la respuesta es SI, como los califica?	5
7.Actitud de discreción y servicio	5
8.Presentación personal del escolta	5
9.Perfil del personal operativo asignado para la prestación del servicio	5

3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

Resultado de los aspectos evaluados vigilancia electrónica

ENCUESTAS
12

USUARIO / EMPRESA
10

CALIFICACIÓN
3,98

ASPECTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN
1.Oportunidad de respuesta en la entrega de la respuesta	3,7
2.La oferta económica presentada, es asequible y/o proporcional, comparada con la de otras empresas?	3,7
3.Los equipos instalados responden a las expectativas de servicio y cubrimiento? Como los califica?	3,8
4.Mantenimiento preventivo (Disposición previa)	4
5.Volvería a tener en cuenta Tech Zone, división tecnológica de Vise Ltda para próximos proyectos?	4
6.El servicio de seguridad electrónica, responde a las necesidades y expectativas? Si la respuesta es SI, como los califica?	4
7.Calidad de los equipos (Responde a sus necesidades y expectativas)	4
8.Instalación y entrega del proyecto (Realizado en el tiempo pactado)	4
9.Mantenimiento correctivo (Ejecutado en los plazos establecidos)	4,1
10.Estudios técnicos en levantamiento de planos (Corresponden a sus necesidades)	4,1

3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

Resultado de los aspectos evaluados medios magnéticos

ENCUESTAS
0

USUARIO / EMPRESA
0

CALIFICACIÓN

ASPECTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN
1. Transporte utilizado	-----
2. Volvería a tener en cuenta Tech Zone, división tecnológica de Vise Ltda para próximos proyectos?	-----
3. El servicio de custodia de medios magnéticos, responde a las necesidades y expectativas? Si la respuesta es SI, como los califica?	-----
4. Puntualidad en la recolección y entrega de medios	-----
5. Manejo y manipulación de los medios	-----
6. Actitud del personal operativo que atiende los requerimientos	-----

Resultado de los aspectos evaluados administrativa y soporte

ENCUESTAS **USUARIO/**
46 **EMPRESA**
 25

CALIFICACIÓN
4,53

ASPECTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN
1.En la prestación del servicio se han presentado siniestros? Si la respuesta es SI, como califica la atención recibida (Investigaciones, soporte, recomendaciones realizadas)?	3,7
2.En la prestación del servicio se han presentado quejas o reclamos? Si la respuesta es SI como califica la atención recibida?	4
3.Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes	4
4.Claridad de la información suministrada	4,1
5.Oportunidad en el cambio y atención de novedades de personal	4,1
6.Proceso de facturación	4,2
7.Gestión del personal administrativo para la atención de requerimientos	4,3

8.Gestión del coordinador del contrato para la atención de requerimientos.	4,3
9.Respuesta a solicitudes extraordinarias / Emergencias	4,3
10.Conoce los programas de capacitación y entrenamiento que adelanta VISE LTDA para sus colaboradores? Si la respuesta es SI, como los califica?	4,3
11.Conoce los programas en Responsabilidad Social Empresarial y Bienestar Laboral que adelanta VISE LTDA para sus colaboradores? Si la respuesta es SI, como los califica?	4,4
12.Conoce la pagina WEB de VISE LTDA (www.vise.com.co)? Si la respuesta es SI, cómo califica su contenido?	4,4
13. Líneas y medios de comunicación con VISE (mail, celular, avantel, radio, fax)	4,4
14. Conoce los programas en Salud Ocupacional y medio ambiente que adelanta VISE LTDA para sus colaboradores? Si la respuesta es SI, como los califica?	4,5
15. Amabilidad y cortesía de los funcionarios	4,8

3.1. EVALUACIÓN DE SERVICIO INFORME DE RESULTADOS 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LÍNEA DE SERVICIO

Los indicadores de gestión, se encuentra dentro de los parámetros de satisfacción esperados por la organización; así mismo, la evaluación de servicio se encuentra con un promedio de calificación de **xxxx** sobre **xxxx** durante el año 2023; este resultado nos permite evidenciar que nuestros clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido.

SERVICIO	SATISFACCIÓN
Vigilancia humana	92%
Vigilancia canina	90,6%
Escoltas	98,8%
Seguridad electrónica	80%
Custodia magnéticos	0
Total cumplimiento	90,35%



ANÁLISIS DE DATOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

En el análisis se evidencia el cumplimiento sobre el nivel de satisfacción que tienen los clientes con la prestación del servicio en la diferentes modalidades; sin embargo se hace necesario fortalecer la experiencia del cliente en los siguientes aspectos:

1. **Vigilancia humana:** Es importante fortalecer con el personal la atención y servicio al cliente con el fin de mejorar el desempeño del personal en los puestos de trabajo.
2. **Seguridad electrónica:** El cliente está muy interesado en implementar las nuevas tecnologías asociadas al servicio para brindar mayor seguridad en las instalaciones, por ello, es importante dar a conocer al cliente todo el portafolio de servicios diseñados en este aspecto.
3. **Seguridad canina:** Aumentar la frecuencia en las jornadas de capacitación y adiestramiento del binomio canino.
4. **Servicios de medios magnéticos:** Se evidencia una satisfacción del cliente optima en la prestación de este servicio.

1. Prestación del servicio de vigilancia humana

- Realizar campañas que permitan fortalecer con el personal la atención y servicio al cliente con el fin de mejorar el desempeño del personal en los puestos de trabajo.
- Fortalecer el liderazgo de la Gestión del supervisor

2. Prestación del servicio de vigilancia canina

- Revisar y ajustar el plan de capacitación establecido para el binomio canino

3. Escoltas

- Capacitaciones constantes para fortalecer la Actitud Preventiva de los escoltas

4. Seguridad electrónica

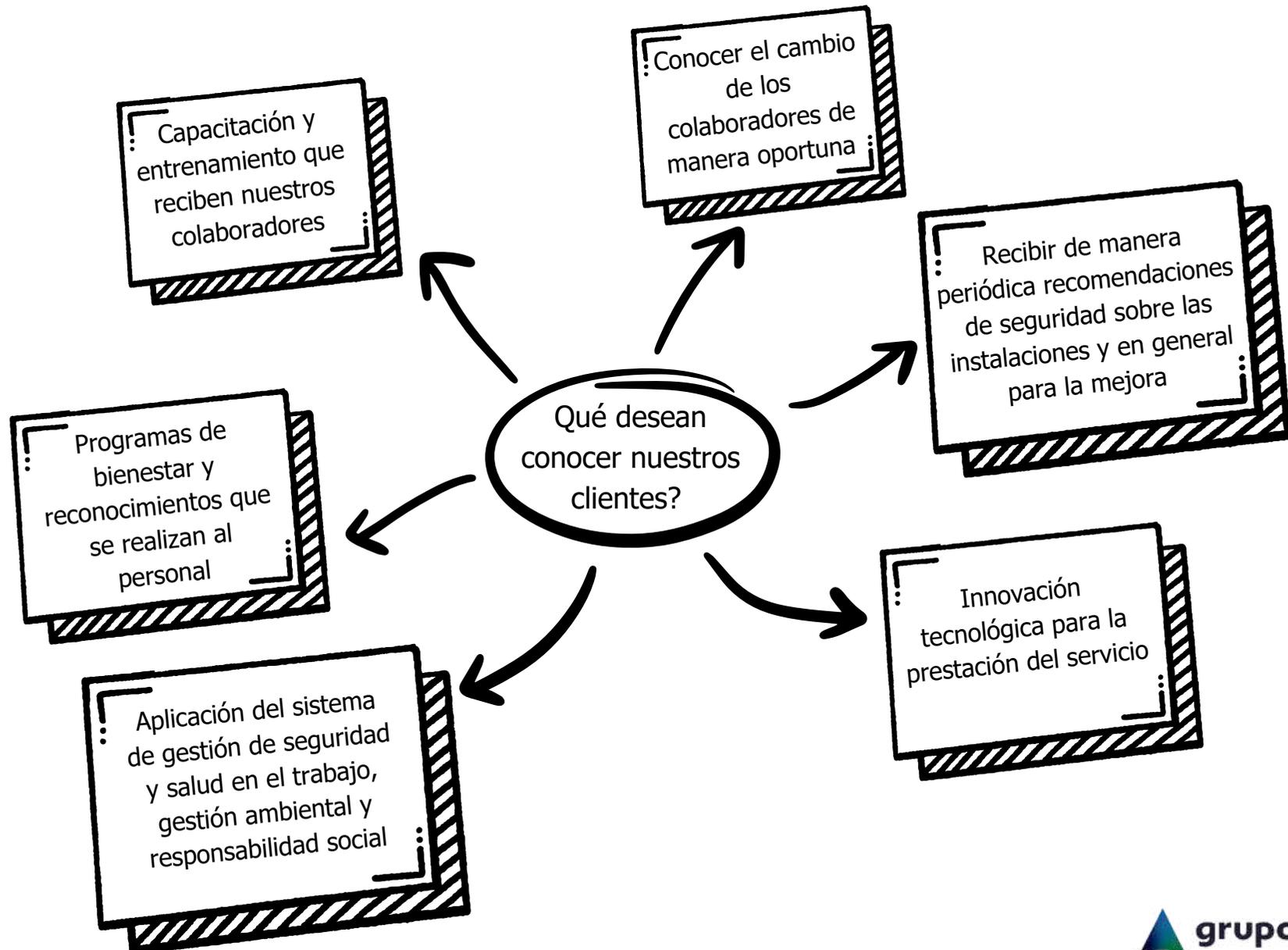
- Oportunidad de respuesta en la entrega de la propuesta
- Mantenimiento correctivo (Ejecutado en los plazos establecidos)
- Mantenimiento preventivo (Disposición previa)
- Soporte técnico (Tiempo de respuesta frente a la solicitud del servicio)

MEJORA DE EXPERIENCIA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

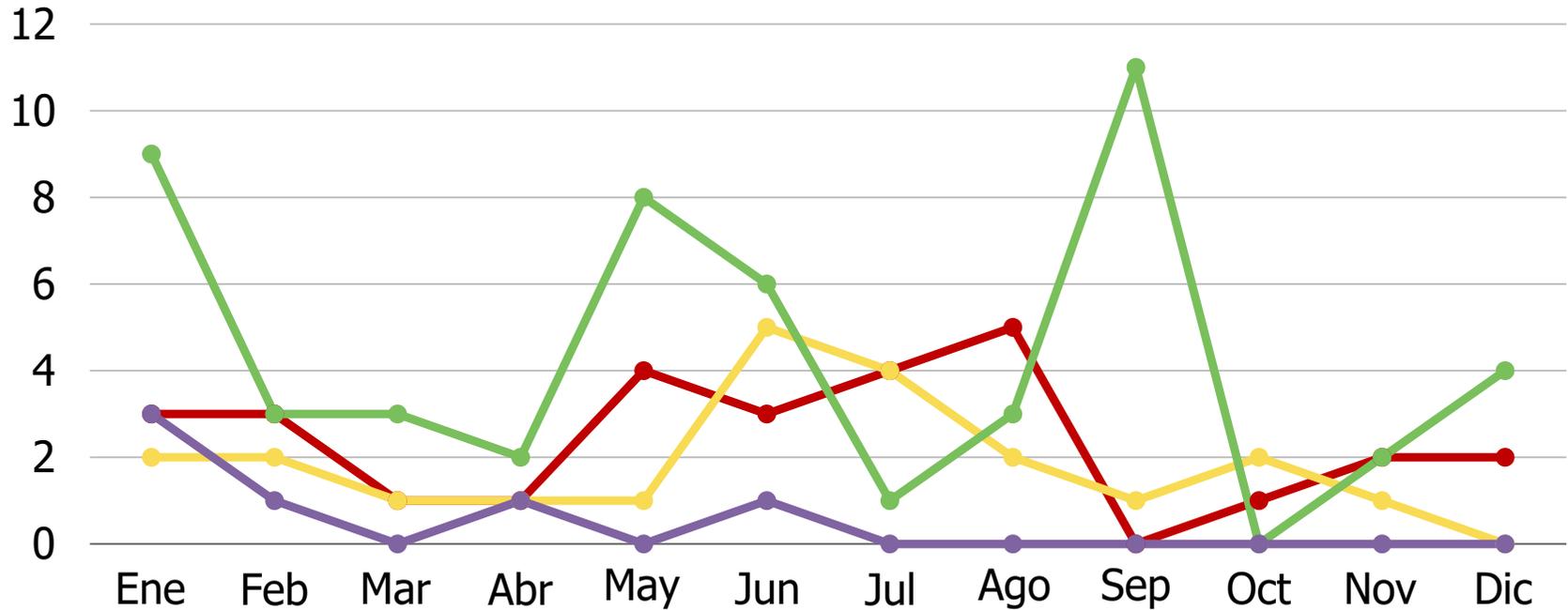
Teniendo en cuenta las encuestas se identifica que tenemos oportunidades para mejorar y las podemos trabajar en la siguiente forma:

- Realizar llamadas a clientes, para identificar novedades del contrato y realizar seguimiento de quejas presentadas, de esta manera se busca incrementar los índices de satisfacción de nuestros Aliados estratégicos.
- Invitar a los coordinadores de los contratos a las reuniones de seguimiento con los clientes para identificar necesidades que podamos fortalecer en la experiencia con los clientes.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación internos para la gestión de requerimientos solicitados por los clientes y cumplimiento de compromisos contractuales, con las Gerencias de Vise. Comités primarios para atender las novedades de los clientes.

LO QUE EL CLIENTE ESPERA DE VISE:



COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS



Se evidencia para el año 2023, hubo una disminución de las PQR.

Se han definido acciones para dar respuesta al cliente de manera oportuna; así mismo, el área de operaciones y la gerencia comercial adelantan reuniones presenciales con el fin de atender las necesidades de los cliente como manera preventiva.

3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS 2023.



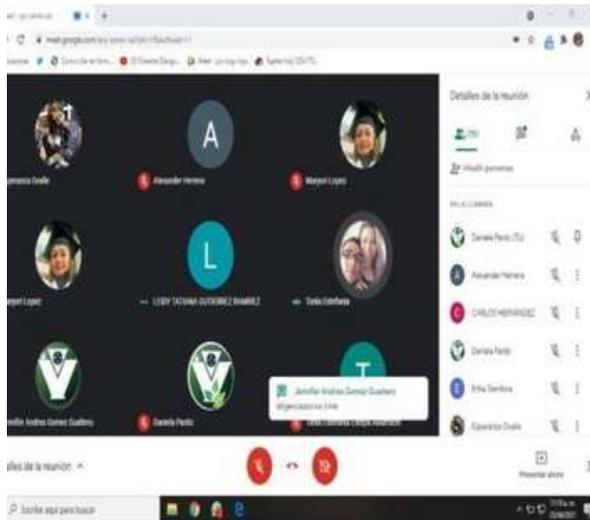
3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



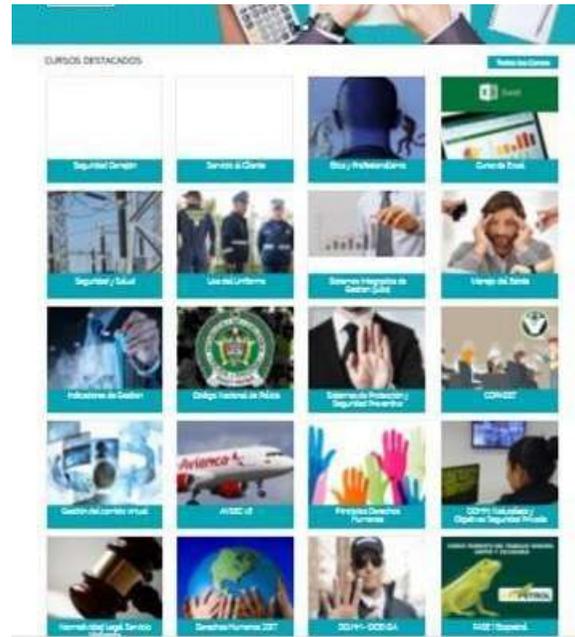
- Se han establecido canales de comunicación interactivos con todos los niveles de la organización a través de las diferentes herramientas que permiten la promoción y prevención de ATEL en los centros de trabajo. (Pagina de difusión corporativa, línea de atención al cliente interno SERVISE, cartillas publico comerciales, folletos, carteleras etc.)
- La organización ha involucrado al personal operativo y administrativo en la identificación de los riesgos asociados al sitio de trabajo, mediante talleres y metodologías como el reporte de actos y condiciones inseguras y campañas basadas en la observación comportamental en los puestos de trabajo.
- La organización esta creando espacios de participación en las tres jornadas de salud y bienestar para el personal administrativo y operativo en todas las sucursales con el fin de promover la prevención y promoción de la salud durante la jornada laboral (Encuestas de vigilancia epidemiológica, folletos, tamizaje visual y de riesgo cardiovascular).

3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

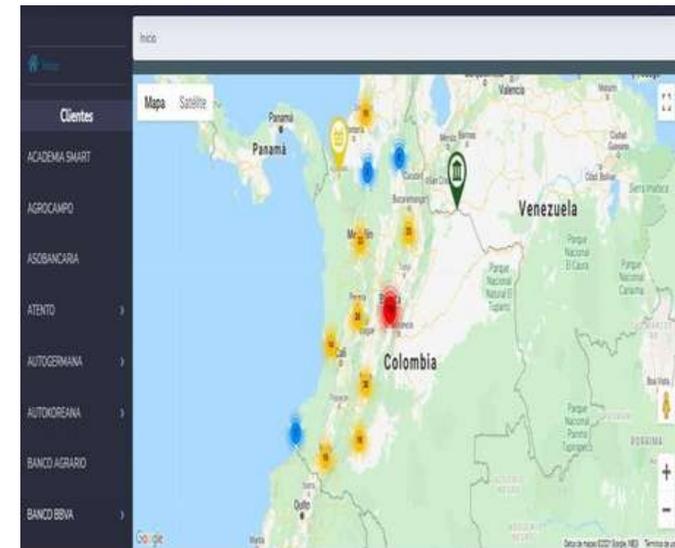
Para el año 2023, la consulta y participación de los trabajadores se realizó a través de las diferentes fuentes de comunicación, incluidas las herramientas tecnológicas y medios de comunicación corporativos, los cuales tomaron gran importancia y fueron fundamentales para la ejecución del Sistema de gestión integrado de la organización.



Los trabajadores participan activamente a través de los diferentes comités (COPASST, AMBIENTAL, SEGURIDAD VIAL)



Academia Virtual Grupo Altum E-learnig



Altum Forms, desarrollo propio del grupo empresarial a través del cual se realizó la consulta de registros en tiempo real

3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Durante el año 2023, se realizó la participación de diferentes actividades con entidades externas que permiten evidenciar la gestión de sostenibilidad que se realiza al interior de la organización.



FUNDACIÓN SANAR NIÑOS CON CÁNCER
NIT. 860.532.80146

CERTIFICA QUE:

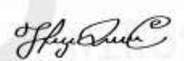
El 09 de mayo de 2023 recibió de la empresa VISE ITDA identificada con número de NIT. 860.507.033 un total de 11 material en calidad de donación para nuestro programa de reciclaje así:

MATERIALES	CANTIDAD (Kg)	EMPRESA QUE REALIZA LA DISPOSICIÓN	USO
TAPAS PLÁSTICAS	11	COMERCIALIZADORA NINCOPLAST	PROCESO DE PELETIZADO PARA UTILIZACIÓN COMO MATERIA PRIMA DE NUEVOS PRODUCTOS

Este aporte es destinado a desarrollar nuestros programas de Promoción de la sobrevivida, Apoyo Psicológico y Apoyo Social, los cuales benefician a niños, niñas y adolescentes con cáncer.

SANAR es auditada por la firma BOO Audit S.A.

Para constancia se firma en Bogotá a los 30 días del mes de mayo de 2023



HUGO OSORIO CEBALLOS
Gerente Nacional

Calle 2 No. 14 -46 Eduardo Santos. Tels: 300 0030 / 0904084 / 337 0052 Cel: 310 276 1358
www.sanarconcancer.org info@sanarconcancer.org

Aporte Tapas para la fundación Sanar Niños con Cáncer



Se presenta informe de responsabilidad social empresarial con Fenalco solidario.



Se presenta informe de responsabilidad social empresarial a pacto global se ajusta el programa con objetivos de desarrollo sostenible



Participación certificación PREAD 2023, con la secretaria de medio ambiente



Alianza con colegios para la realización de actividades medio ambientales

3.3. GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS.



3.3. Grado en que se han cumplido la Política y los Objetivos.

Los objetivos del sistema de gestión son trazados a través de indicadores los cuales se evalúan según la frecuencia definida por cada uno de los líderes de proceso en la ficha de indicadores; los resultados se ven reflejados en cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas.

Se realiza seguimiento y análisis de la **Política de Gestión integral** se concluye que es pertinente para la organización, se encuentra actualizada, se dispone como información documentada, es comunicada, y se encuentra disponible en diferentes canales para las partes interesadas.

El 26/04/2022, se realiza actualización de la política de gestión integral de acuerdo a los requisitos del estándar de la guía RUC asociada a seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. “La identificación de aspectos ambientales y valoración de impactos y riesgos socio-ambientales derivados del ejercicio de nuestra actividad, a través de la implementación de programas encaminados hacia la prevención de la contaminación del ambiente, el uso sostenible de los recursos naturales y la protección del medio ambiente”. Sin embargo el 14/06/2023 se realiza revisión de la política de gestión y no requiere de actualización alguna.

3.3. Grado en que se han cumplido la Política y los Objetivos.

-  Obtener la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación de servicios que cumplan con sus expectativas.
-  Obtener el mejoramiento continuo de los procesos.
-  Incrementar las competencias de los colaboradores estableciendo programas de desarrollo profesional, capacitación y entrenamiento, promoviendo el respeto de los derechos humanos, generando identidad y compromiso frente a las políticas de la empresa.
-  Lograr la rentabilidad y el cumplimiento de las razones financieras.
-  Asegurar la idoneidad y confiabilidad de todos los participantes en nuestra operación (Grupos de interés)
-  Mantener los recursos necesarios para el logro de las disposiciones planificadas
-  Evitar la ocurrencia de actividades ilícitas que afectan la cadena de comercio seguro
-  Evitar la ocurrencia de actividades ilícitas que afectan la cadena de comercio seguro

3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

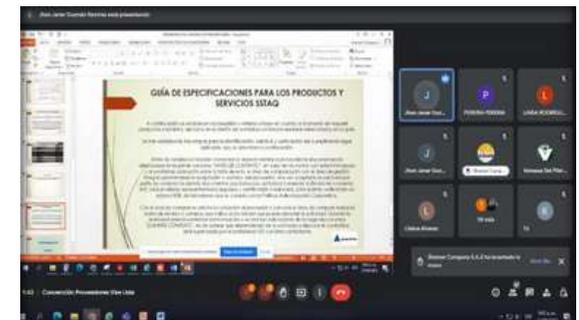


3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO

Se realiza la Socialización de la política y objetivos del sistema de gestión integrado.

Sensibilización sobre como hacer una acción correctiva

A través de la aula virtual se realizo capacitación sobre diferentes temas con el fin de fortalecer la prestación del servicio.



El 29 de septiembre 2023, se realiza convención de proveedores con el fin de fortalecer el cumplimiento de requisitos legales aplicables; así mismo, se socializan las políticas de gestión y manual de contratistas

Recomendaciones para la migración de la plataforma Binaps a Avancys

Campañas de sensibilización sobre el uso de los diferentes canales de comunicación, participación y consulta.

3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO

Durante año 2023, se realizaron campañas con el fin de generar mayor cultura organizacional sobre el sistema de gestión integrado.

Sensibilización sobre los valores corporativos de VISE LTDA



Sensibilización sobre las políticas de derechos humanos y código de ética



Sensibilización sobre el nuevo gestor documental



Nota: En caso de no contar con usuario y contraseña solicítalo en: avancys@grupoaltum.com.co.



Invitación para realizar los cursos en la plataforma e-learning



Programación de capacitaciones sobre la nueva plataforma (Avancys)



3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO



Con el fin de incentivar al personal se han establecido incentivos (Bono mercado y reconocimiento de felicitación) por el cumplimiento de procedimiento y/o buen servicio prestado en la parte operativa y administrativa.

3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO



Formación Nodos y sellos del cliente área Andina, como aliado estratégico en la prevención de pérdidas



Graduación seminario de formación y entrenamiento para supervisores "Empoderemos con un servicio de calidad"



Comunicados sobre seguridad electrónica y actualizaciones de usuarios y contraseñas personalizadas

3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO



41 AÑOS
Queremos invitarlo a celebrar un día muy especial. El **Miércoles 28 de Febrero a las 11:00 am** tendremos un evento para celebrar nuestro aniversario.
Esperamos contar con su presencia y celebrar juntos este logro tan importante.
¡ Tú formas parte de esta celebración !

DÍA DE LA FAMILIA
Disfruta de nuestros artistas invitados.
Club Bellavista
22 de octubre
Desde las 10:00 a. m.
Separa tu **cupo gratis** ¡Haciendo click aquí!
grupo altum

CELEBREMOS JUNTOS EL DÍA DEL NIÑO
A VIVIR UN DÍA LLENO DE DIVERSIÓN
¡Inscribe a tus hijos haciendo clic aquí!
TE INVITAMOS EL DÍA
Domingo 23 de Abril
Entrega de boletín de 9:00 a.m a 11:30 am
MULTIPARQUE
Autopista Nta. #224-80
Esta fecha aplica únicamente para niños previamente inscritos del área administrativa
Ubícenos en la entrada del parque
Teléfono: 3165258440
VISE

LA GERENCIA DE TALENTO HUMANO Y BIENESTAR LABORAL
INVITAN A LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA MADRE Y DÍA DE LA MUJER
Viernes 12 de mayo de 2023
Hora: 2:00 p.m.
Lugar: Terraza
Dios creó las estrellas y hubo belleza
Dios creó el sol e hizo la luz
Dios creó el agua y hubo vida
Dios creó a las Madres y hubo Amor!
Feliz Día Mamá



Apreciado Colaborador
En el archivo adjunto
Podrás encontrar la actualización de los requisitos legales para **Marzo de 2023**
Agradecemos tu atención
VISE

Durante el año 2023; la dirección jurídica administrativa creó la revista "Actualidad normativa" la cual tiene como finalidad facilitar la socialización de la actualización de requisitos legales aplicables a la actividad económica.

Boletines informativos sobre los beneficios y actividades de bienestar que se ofrecen a los trabajadores

3.5. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



3.5. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

SUCURSAL	ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Bogotá	7	5
Barranquilla	0	2
Bucaramanga	0	1
Cali	1	0
Cartagena	0	1
Girardot	0	0
Medellín	1	1
Pereira	1	0
Tunja	0	0
Villavicencio	0	0

Durante el año 2023, se logró crear una cultura para la generación de acciones preventivas orientadas a disminuir desviaciones e incumplimientos en los diferentes procesos a nivel nacional. Estas acciones son derivadas del proceso de auditoría interna.

Resultados de los ejercicios y las pruebas

Durante el año 2023, como medida preventiva se fortaleció la aplicación de ejercicios simulados en el contrato OPAIN, se realizaron 1094 ejercicios simulados en las diferentes modalidades (Inspección de personas, sistemas de identificación, inspección de vehículos y control de áreas públicas, inspección con biosensor) obteniendo un resultado de 874 pruebas detectadas y 220 pruebas no detectadas; así mismo, se aplicaron 1123 listas de chequeo específicas para los diferentes procesos de control obteniendo un nivel de cumplimiento promedio del 80% de cumplimiento; esta medida nos permitirá fortalecer el conocimiento técnico y entrenamiento específico de acuerdo a las desviaciones que se identifiquen.

Aleatoriamente se realizan ejercicios simulados de acuerdo a la evaluación de los riesgos identificados; se envían reportes de seguridad a los clientes. En cada una de las sedes principales se realizan simulacros de acuerdo a la evaluación de riesgos realizada en la matriz.

Reporte de incidentes

Los incidentes operacionales son notificados a los clientes a través de los reportes de seguridad con el fin de establecer medidas de control que minimicen la probabilidad de materialización del riesgo; así mismo, la organización cuenta con diferentes canales de comunicación que permiten el reporte de incidentes o situaciones de riesgo a todos los niveles de la organización. A la fecha no se tiene ningún reporte negativo relacionado con incidentes.

De igual manera la organización cuenta con un manual del sistema integral de prevención y control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SIPLAFT), y un oficial de cumplimiento encargo de recolectar información y reportar operaciones sospechosas identificadas al interior de la organización.

3.6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



DESEMPEÑO GESTIÓN COMERCIAL Y CONTRACTUAL

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión comercial y contractual	Siniestros	0%	0%	
	Tiempo de respuesta a PQR	3 días hábiles	2,6	
	Nº de quejas y reclamos	<=5	0,75%	
	Satisfacción del cliente	90%	90,35%	

DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Operativa	Seguimiento visita a Clientes	100%	100%	
	Lista de chequeo	100%	100%	
	Supervisiones Nocturnas y Diurnas	$\geq 90\%$	90%	
	Salidas No Conformes	95%	97,79%	
	Servicios No Conformes	5%	3,9%	

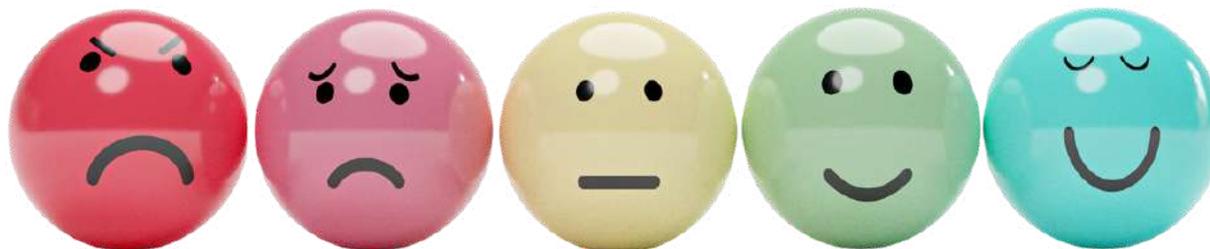
DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN RIESGOS

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Riesgos	Cumplimiento programa anual gestión de riesgos procesos	100%	100%	



DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN HUMANA

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Humana	Cobertura credenciales de carnetización	90%	100%	



DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN HUMANA

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Humana	Efectividad de selección	80%	100%	
	Renovaciones	70%	100%	
	Candidatos Rechazados	N/A	100%	
	Cumplimiento en N° de personas suministradas	80%	100%	

DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN HUMANA

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Humana	Cubrimiento capacitación	80%	100%	
	Cumplimiento capacitación	80%	100%	
	Entendimiento de capacitación	95%	100%	

DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Tecnológica	Crecimientos Ventas Tecnologías	Incremento 10% vs Año Anterior	90.14%	

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Tecnología (Sistemas)	Mantenimiento preventivo	100%	100%	

DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN COMPRAS

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Compras	Tiempo promedio de adquisición de compra	3 días	2,5	



DESEMPEÑO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO NACIONAL	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Financiera	Nivel de Endeudamiento	<60%	40%	
	Nivel de Liquidez	>1,5	5,3	
	Composición Patrimonio	>20%	21%	
	Rentabilidad Económica	>3%	6%	

3.7. RESULTADOS DE AUDITORÍA DE PRIMERA, SEGUNDA PARTE Y TERCERA PARTE



Resultado de la evaluación de requisitos legales y otros requisitos

El 13, 14, 15, 16 y 17 de febrero 2023, se realizó la auditoría de requisitos legales en Vise LTDA., se presentaron dos hallazgos los cuales se encuentran relacionados con la inclusión de cuatro normas de seguridad y salud en el trabajo ; no se evidencian desviación o incumplimiento de requisitos legales propias de la actividad económica que puedan afectar la prestación del servicio en las diferentes modalidades.

Los criterios de verificación fueron:

- Procedimiento de identificación y seguimiento de requisitos legales, GAJU0201, V.11
- Matriz de requisitos legales, GAJU0201.02, V.3
- Normatividad legal aplicable a la actividad económica

La conclusión de auditoría de requisitos legales permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización.



3.7.1. RESULTADOS DE AUDITORÍA DE PRIMERA, SEGUNDA PARTE Y TERCERA PARTE

A continuación se presenta el resultado de las Auditorías por parte de Clientes realizadas durante el año 2023; para este año no se han presentado hallazgos, incumplimientos ni desviaciones en el sistema de gestión de la cadena de suministro ,sistema de gestión para operaciones de seguridad privada ni el sistema de gestión de calidad en la prestación del servicio.

Auditorias realizadas por los clientes

Actividad	Hallazgos
LEWIS ENERGY	3
NESTLE	1
ECOPETROL	3
TAESCOL	2
COLSUBSIDIO	0
OCENSA	0
OPAIN	2
TECNOFARMA	0
EVALCOM	0

- Así mismo, se ha dado cumplimiento con lo establecido en el plan de calidad definido para los contratos OPAIN (Bogotá)
- Se da continuidad con el reconocimiento de los casos de éxito logrando así incentivar el cumplimiento de las consignas de seguridad establecidas lo que permite una mejora continua en los procesos.

Auditorias de certificación externas

Durante el año 2023, se realizaron auditorias con entes certificadores se obtuvieron las certificaciones a nivel nacional en la certificación RUC se obtuvo un nivel de cumplimiento del 87% sobre el estándar del Consejo Colombiano de Seguridad

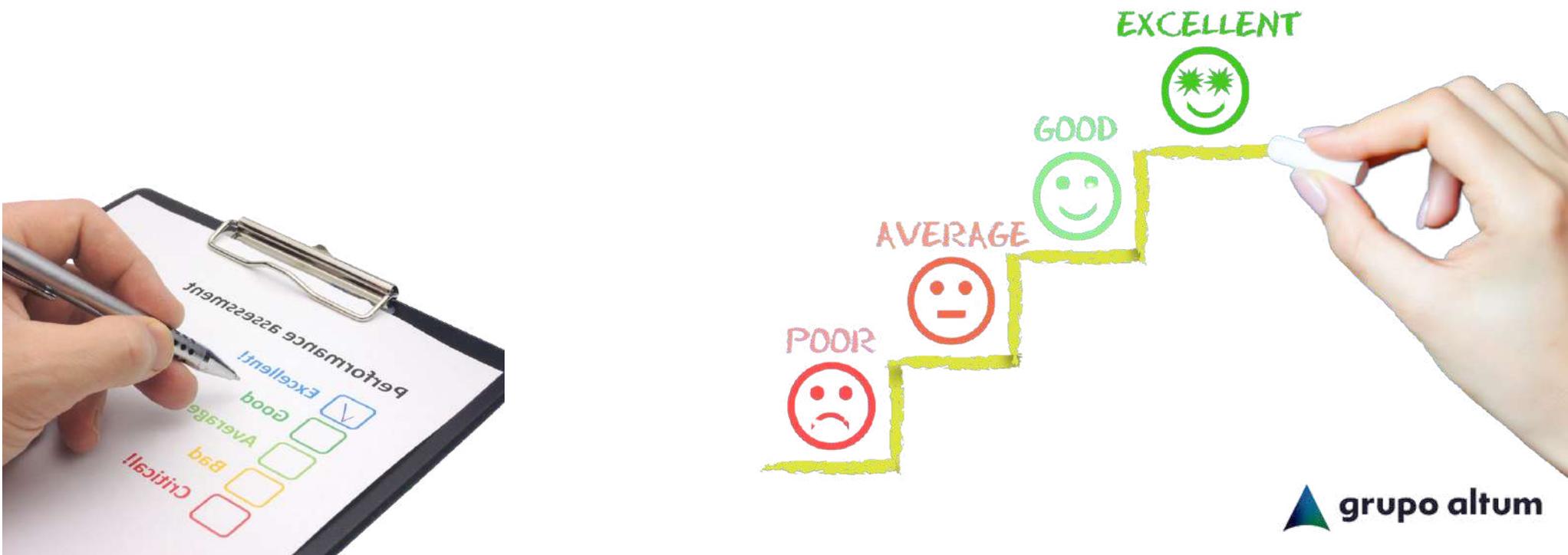
Actividad	Hallazgos
Auditoria ISO 45001:2018	9
Auditoria certificación ISO 14001:2015	2
Auditoria certificación ISO 9001: 2015	0
Auditoria certificación ISO 28000:2008	0
Auditoria estándares RUC	
BASC (Nacional)	0
ISO 18788	0

3.8. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

En la evaluación de proveedores realizada en el año 2023, se evidencia un promedio de calificación del 90%, demostrando así cumplimiento de los requisitos exigidos a nuestros proveedores en cuanto a calidad, cumplimiento, condiciones de pago y atención al cliente se refiere.

Durante el año 2024, se dará continuidad con la evaluación a proveedores, facilitando así la gestión y retroalimentación con los proveedores a través de correos electrónicos.

Por otra parte se realizó la convención de proveedores en donde se socializan los temas relacionados con el sistema de gestión integrado (políticas, objetivos, metas, manual de contratistas, cumplimientos requisitos legales en el SG-SST y ambiental entre otros)



3.9. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS



- En la gestión y desarrollo de actividades durante el año 2023 se dio cumplimiento con el presupuesto autorizado; así mismo, en los diferentes procesos se puede observar el compromiso gerencial de manera permanente, asignando los recursos económicos, humanos, tecnológicos, físicos, etc.; asignando un presupuesto promedio de \$ 1.005.896.672 para el año 2024.
- Anualmente cada gerencia presenta a la presidencia del grupo empresarial el presupuesto para el funcionamiento y desempeño de los procesos a su cargo; el control del gasto lo realiza la gerencia administrativa y financiera del grupo empresarial.
- Así mismo, desde el proceso de licitaciones se realiza el costeo de los recursos humanos, tecnológicos, físicos entre otros con el fin de garantizar la prestación del servicio según los requisitos contractuales adquiridos con los clientes.

3.10. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Con el objeto de asegurar una adecuada gestión de riesgos al interior de la organización, VISE LTDA., cuenta con un Matriz de Riesgos, a través del cual se identifican, evalúan y controlan los riesgos en los diferentes procesos.

Desde la gerencia comercial por medio del analista de riesgos, anualmente realiza la verificación, actualización y si el proceso lo requiere realiza actualizaciones a nivel nacional; lo anterior con el fin de asegurar el cumplimiento y efectividad de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos y el impacto que estos pueden tener en la organización al ser materializados.

PROCESO		MATRIZ DE RIESGOS													
MACROPROCESO	SUBPROCESO	LÍDER DEL PROCESO (CARGO)	RISGO N°	FUENTE	CAUSA DE RIESGO	EFECTO	TIPO DE IMPACTO	ANÁLISIS, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE			VALUACIÓN DEL RIESGO		RIESGO RESIDUAL		
								CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN	ACCIONES SUGERIDAS	FRECUENCIA DEL CONTROL	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN
								PROBABILIDAD	IMPACTO				PROBABILIDAD	IMPACTO	
TALENTO HUMANO	SELECCIÓN	Coordinador administrativo	1	Vinculación de personal que ingresa a la organización con el fin de cometer actos delictivos.	No aplicación de pruebas de control de ingreso	INFILTRACIÓN; CORRUPCIÓN; PÉRDIDA DE IMAGEN; PÉRDIDA DE CLIENTES	CLIENTES [3], PROCESO - OPERACIONES [3]	2. IMPROBABLE	2. ALTO	4	Consultar previa en el sistema FACTUS de posibles controles previos con VISE de las personas junto con el motivo. Aplicación de los filtros de selección definidos por la organización. (Documento GAS 0005 - Procedimiento de selección. Consultación y Desvinculación de Personas)	Anual	LEJORADO	BAJO	3
TALENTO HUMANO	SELECCIÓN	Coordinador administrativo	2	Vinculación de personal no calificado.	No aplicación de pruebas adecuadas de alto voltaje de vacantes a cubrir Tiempos reducidos para el cabaldeo de vacantes	DIFERENCIAS O DETERIORO DEL SERVICIO AL CLIENTE	REPUTACIÓN [3], PROCESO - OPERACIONES [3]	2. IMPROBABLE	3. ALTO	16	Aplicación de los filtros de selección definidos por la organización. (Documento GAS 0005 - Procedimiento de selección. Consultación y Desvinculación de Personas)	Anual	LEJORADO	BAJO	3
TALENTO HUMANO	SELECCIÓN	Coordinador administrativo	3	No atención de personal desvinculado o injusta causa previamente en VISE	Ausencia de información en el área de	CORRUPCIÓN	PROCESO - OPERACIONES [3]	3. POSIBLE	3. ALTO	24	Consultar previa en el sistema FACTUS de posibles	Anual	LEJORADO	BAJO	3
TALENTO HUMANO	SELECCIÓN	Coordinador administrativo	4	Selección de personal sin cursos de vigilancia vigentes	Ausencia de validación de los documentos Documentación falsificada por	MULTAS O SANCIONES	PROCESO - OPERACIONES [3]	2. IMPROBABLE	3. ALTO	16	Aplicación de los filtros de selección definidos por la organización (Documento GAS 0005 - Procedimiento de selección. Consultación y Desvinculación de Personas)	Anual	LEJORADO	BAJO	3
TALENTO HUMANO	SELECCIÓN	Coordinador administrativo	5	Falta de formalización en la relación laboral de los empleados con la Organización.	Alto voltaje de vacantes a cubrir Tiempos reducidos para el cabaldeo	DEMANDAS, UTILIDAD, DERECHOS DE FIFCIÓN O TUTELAS	PROCESO - OPERACIONES [3]	2. IMPROBABLE	3. ALTO	16	Control físico espaldado en deberes y derechos del empleo firmado por el empleado y el empleador	Anual	2. IMPROBABLE	3. ALTO	16

3.10. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Actualmente se está validando un Software de gestión de riesgos de los procesos organizacionales y operacionales, la cual representa grandes ventajas para la organización, ya que nos ayudaría a hacer más fácil cada una de las etapas de gestión, es decir, la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos a los que están expuestas y que pueden afectar el proceso y la operación, continuidad y reputación de la organización.

Algunas ventajas de implementar este software para la gestión de riesgos son los siguientes:

- Mayor eficiencia en la gestión
- Reducción de pérdidas financieras
- Cumplimiento regulatorio
- Mejor visibilidad, trazabilidad y control de los riesgos
- Toma de decisiones oportunas y más informadas.
- Protección de la imagen y reputación empresarial.
- Creación y fortalecimiento de la cultura organizacional



Riesgos y Oportunidades



La organización cuenta con una identificación de riesgos y oportunidades a través de un análisis DOFA, en el que se concluye el contexto de la organización, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, previendo así los efectos no deseados y la mejora continua de los procesos .

3.11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ATENCIÓN SOLICITUDES CLIENTE INTERNO 2023

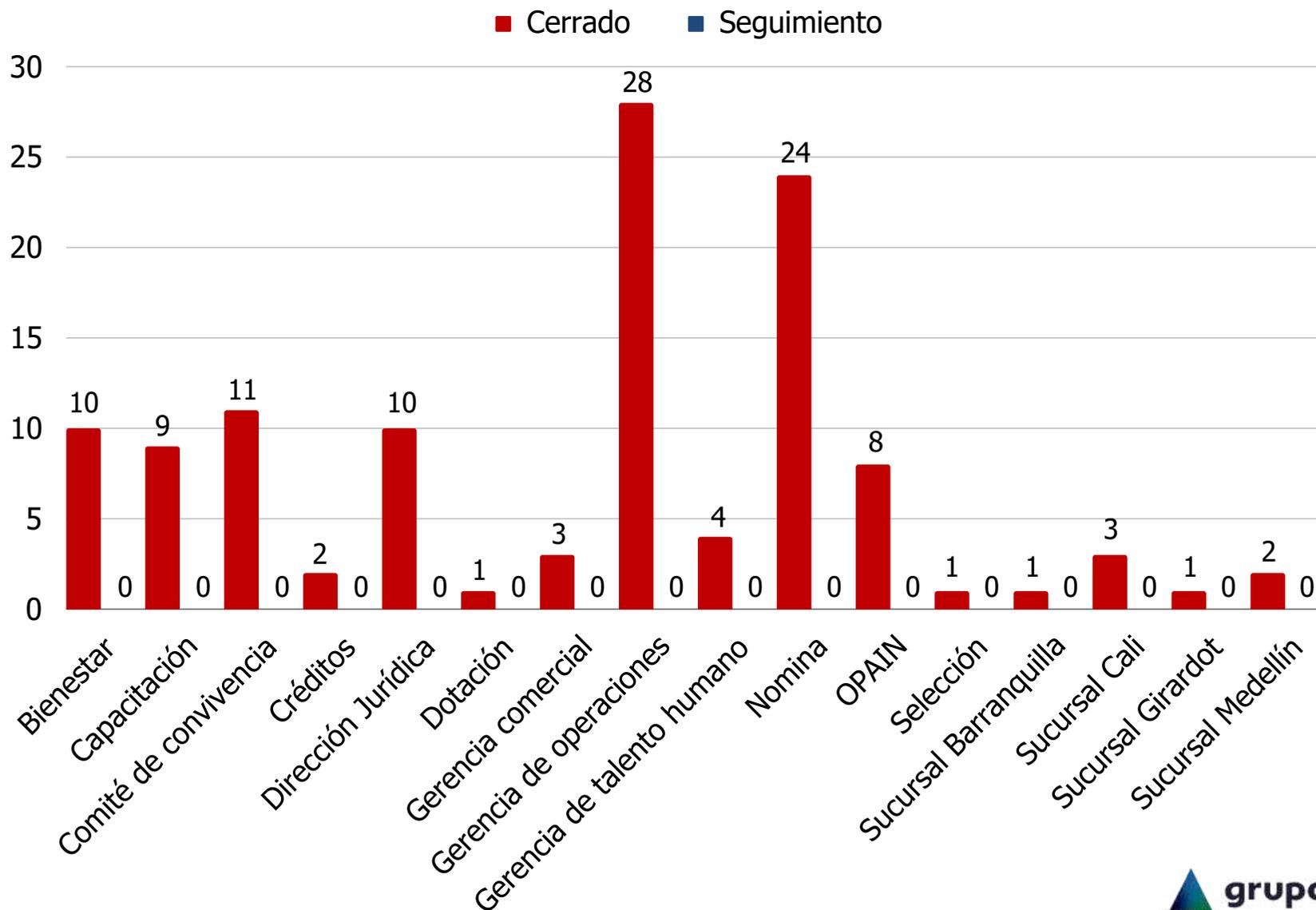


- Cumplimiento
- Apoyo efectivo
- Perceptibles
- Empatía
- Confianza

El área de bienestar se encarga de diseñar y desarrollar estrategias de atención personalizada "Call Center" centro de contacto centralizado, orientado a recibir y transmitir un amplio volumen de llamadas entre otros canales de comunicación, garantizando así una respuesta integral. (Identificación - Seguimiento y Solución).

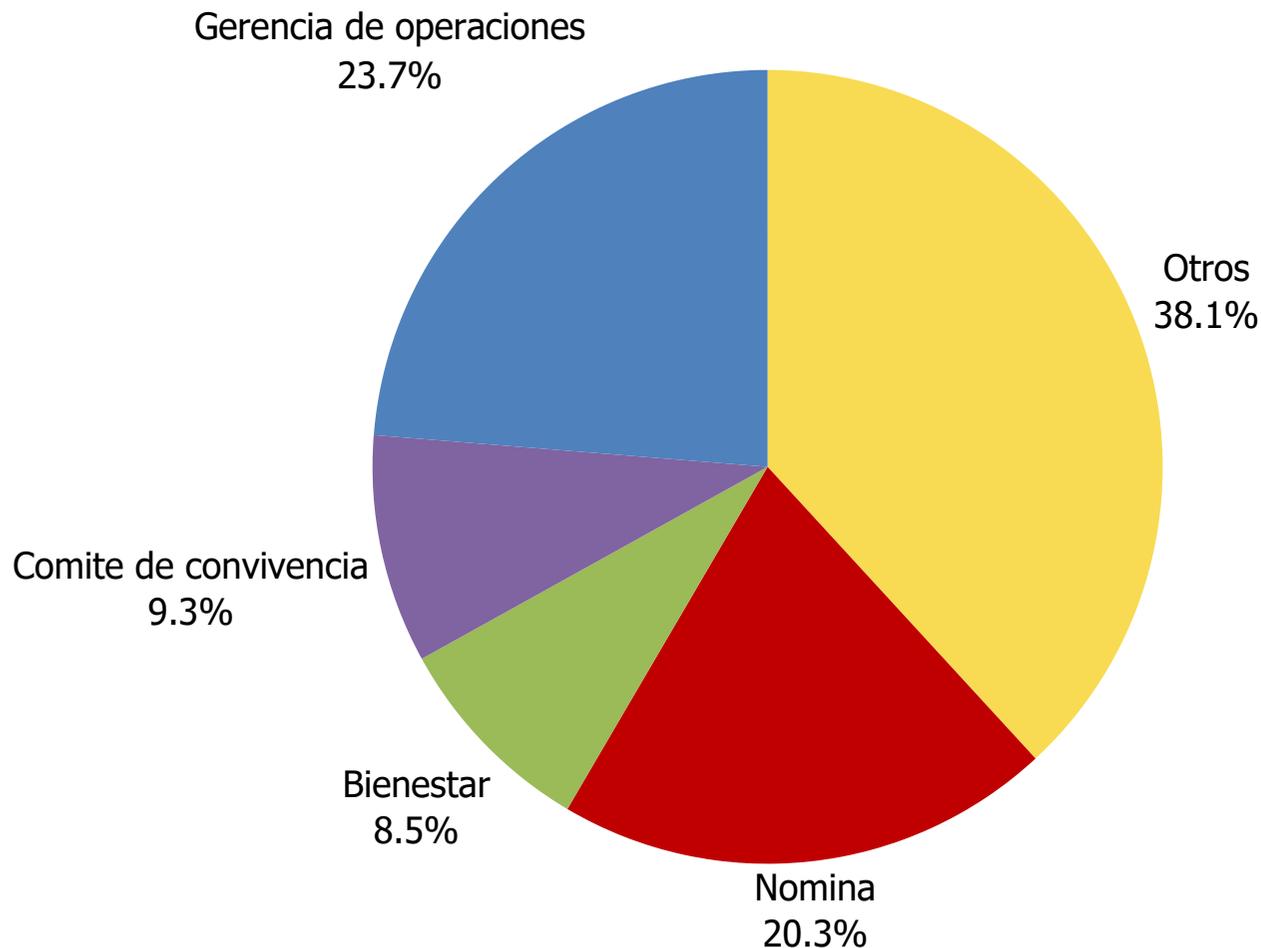
3.11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

TENDENCIA ESTADOS PQR



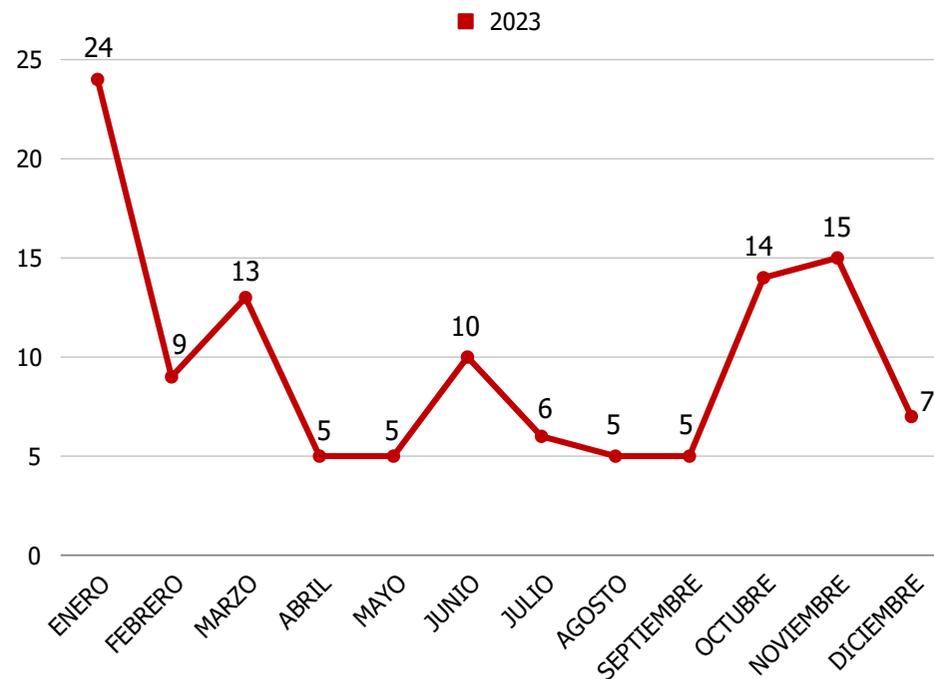
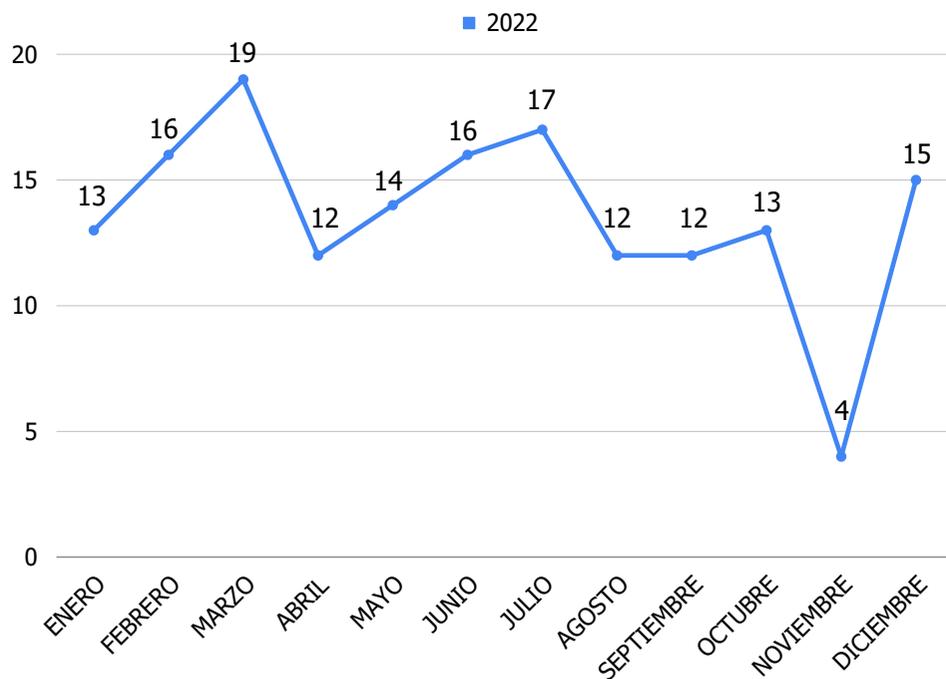
INCONFORMIDADES PERSONAL ATENDIDO

Así mismo, como se evidencia en la grafica, las áreas con mayor atención y respuesta durante el año 2023, son las áreas de nomina, gerencia de operaciones por solicitud de permisos, el área de bienestar y el comité de convivencia.



3.11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

TENDENCIA DE LOS CASOS



Durante el año 2023, se evidencia una reducción de 45 solicitudes enviadas por el cliente interno con respecto al año 2022; esto se debe a la oportuna respuesta y adecuada gestión de las áreas en la atención al trabajador permitiendo así el cierre total de las PQRS recibidas durante el año.

CONCLUSIONES



- La capacitación al personal es una parte indispensable del sistema de gestión integrado, ya que ellos son el recurso más importante de la compañía.
- El trabajo en equipo entre las diferentes áreas y el liderazgo de los Gerentes nacionales y regionales definen la marcha del sistema de gestión y genera oportunidades para la mejora continua.
- La identificación de los riesgos asociados a la actividad de la compañía se consideran una herramienta gerencial y de control operacional importante al interior de la organización.
- El sistema integrado, ha sido una herramienta conveniente para nuestra organización debido a que nos ha contribuido a tener mejores prácticas en la prestación del servicio, siendo este un elemento diferenciador en el mercado; así mismo, el mantener el sistema de gestión le ha permitido a Vise Ltda. garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente evitando sanciones que nos pueda traer una afectación económica y de imagen reputacional en el mercado y con los clientes actuales.
- La asignación de recursos y el liderazgo gerencial permiten que Vise Ltda., se posicione y reconozca en el mercado como una empresa líder en el sector y con altos estándares para la prestación del servicio en las diferentes modalidades.
- La implementación de herramientas tecnológicas le han permitido a la organización tener mayor sinergia con las sucursales; así mismo, a permitido mejorar la comunicación asertiva y participativa en todos los niveles de la organización y con los clientes.

CONCLUSIONES

El sistema de Gestión de la calidad, sistema de gestión para operaciones de seguridad y el sistema de Seguridad para la cadena de suministro; se encuentran en mejora continua permanente lo que permite concluirlo siguiente:

EFICACIA: Los sistemas de gestión implementados son eficaces , ya que se cumplen de manera general las metas establecidas y se evidencia la toma de acciones de mejora que permite fortalecer el desempeño de los procesos.

ADECUACIÓN: Los Sistemas de Gestión implementados son adecuados de acuerdo al tamaño, las necesidades y los intereses de la compañía, permiten garantizar el cumplimiento de los requisitos legales contractuales y los establecidos al interior de la organización.

CONVENIENCIA: Los Sistemas de Gestión implementados son convenientes para la organización por cuanto permiten el direccionamiento estratégico, el fortalecimiento de la competitividad de la empresa el cumplimiento de requisitos legales y la mejora continua de los procesos.

4.SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



4.SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Implementación del ALTUM CLASS como estrategia para capacitar de una manera profesional a nuestros clientes internos y externos, con una metodología acorde a los temas suministrados, certificando el conocimiento para el crecimiento personal de cada colaborador a través de presentaciones interactivas, gamificación y demás recursos que fomenten el aprendizaje de manera agradable y entendible.
- Fortalecer los canales de comunicación con los trabajadores, con miras a brindar nuevas herramientas donde se pueda socializar y hacer acompañamiento al cliente interno sus solicitudes, inquietudes y oportunidades de mejora. Así mismo poder comunicar los beneficios, planes de bienestar y desarrollo integral del trabajador.
- Obtener la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación de servicios que cumplan con sus expectativas por medio de estrategias como: Diagnostico documental del proceso operativo a nivel nacional, unificación de criterios y estandarización del proceso de operaciones conforme al SIG, seguimiento a los ANS establecidos, visitas y reuniones de seguimiento al servicio, cumplimiento de la meta en las revistas de supervisión a los puestos de trabajo y verificación, seguimiento y cierre de PQRS frente al servicio.

4.SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Lograr rentabilidad y el cumplimiento de las razones financieras por medio de la administración correcta del personal a cargo, llevando el correcto registro de su programación y reporte de turnos actualizados, aplicación adecuada del procedimiento de gestión de siniestros, eventos indeseables y perturbadores y el seguimiento a la rotación del personal.
- Implementar un software de gestión de riesgos de los proceso organizaciones y operacionales, la cual representa grandes ventajas para la organización, ya que ayudaría a hacer mas fácil cada una de las etapas de gestión, es decir, la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos a los que están expuestas y que pueden afectar el proceso y la operación, continuidad y reputación de la organización.

